



Bloombox GmbH

# **EDV-Wartung**

**Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Stand:

Januar 2012

## § 1 Geltungsbereich der AGB

- (1) Die Bloombox GmbH (im folgenden Bloombox genannt) erbringt alle Leistungen gegenüber dem Kunden ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB. Der Einbeziehung abweichender AGB des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Abweichungen von diesen AGB bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Bloombox
- (2) Die AGB sind auch online auf der Website von Bloombox unter <http://www.bloombox.de> jederzeit abrufbar. Der Kunde bestätigt durch seine Unterschrift im Rahmen eines DV-Wartungsvertrages, dass er in zumutbarer Weise Gelegenheit hatte, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen. Durch seine Unterschrift erkennt er diese AGB als gültige Vertragsgrundlage an.
- (3) Künftige Änderungen der AGB von Bloombox werden jeweils automatisch Vertragsbestandteil, soweit dem Kunden die zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme gegeben wurde und dieser nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Zugang schriftlich widersprochen hat. Im Falle eines Widerspruchs behalten die bis dahin dem Vertrag zugrunde liegenden AGB ihre Geltung.
- (4) Anderweitige einzelvertragliche Regelungen zwischen Bloombox und dem Kunden, die von diesen AGB abweichen, bedürfen zu deren Zulässigkeit der Schriftform.

## § 2 Leistungspflichten, Leistungsumfang

- (1) Der Umfang der Leistungen von Bloombox ergibt sich aus dem jeweils zugrunde liegenden Vertrag. Des Weiteren ergibt sich der Leistungsumfang aus sonstigen schriftlich niedergelegten Leistungsvereinbarungen.
- (2) Bloombox übernimmt die Wartung der im Vertrag/ Leistungsschein näher beschriebenen DV-Anlagen. Diesbezügliche Erweiterungen müssen schriftlich vereinbart werden.
- (3) Die Wartung umfasst, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, Wartung, Störungsbeseitigung von Software- und Hardwareproblemen und – auf Anforderung des Kunden – Instandsetzung, Update- bzw. Upgrade-Arbeiten und Neuinstallationen. Sie dient der Erhaltung der Betriebsbereitschaft, schließt jedoch keine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise der DV-Anlage ein.
- (4) Die zu wartenden Geräte umfassen Server, PC-Workstations, Drucker und andere Peripheriegeräte, wie z.B. Scanner. Eine aktuelle Geräteliste wird vom Kunden bereitgestellt.
- (5) Bloombox unterstützt den Kunden bei der Inventarisierung seines Netzwerkes. Hierzu wird durch Bloombox eine entsprechende Softwarelösung angeboten, auf die sowohl der Kunde als auch Bloombox gemeinsamen Zugriff haben. Das inventarisierbare Netzwerk ist dabei ausschließlich auf die unter (4) genannten Geräte beschränkt.
- (6) Nach Maßgabe dieser AGBs oder zusätzlicher schriftlicher Vereinbarung bezüglich der Wartungsbereitschaft übernimmt Bloombox die Wiederherstellung der Benutzbarkeit der DV-Anlage auf Anforderung des Kunden.
- (7) Um die Verfügbarkeit der DV-Anlagen zu erhöhen, werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden einvernehmlich Wartungsaufgaben definiert, die dann auch ohne weitere Anforderungen des Kunden regelmäßig durchgeführt werden.
- (8) Eine bestimmte Reaktionszeit von Bloombox besteht grundsätzlich nicht. Es besteht jedoch die Möglichkeit, eine Reaktionszeit individuell schriftlich zu vereinbaren.
- (9) Sofern eine diesbezügliche schriftliche Vereinbarung zwischen Bloombox und dem Kunden besteht, unterhält Bloombox einen telefonischen Störungsdienst, der es ihm ermöglicht, auf Anfragen des Kunden innerhalb der ebenfalls individuell schriftlich vereinbarten Frist zu reagieren, um dem Kunden auf Basis seiner Störungsmeldung diagnostische Unterstützung und Beratung zu gewähren. Kann die Störung nicht auf diesem Wege umgehend beseitigt werden, so wird Bloombox innerhalb der eventuell schriftlich vereinbarten Reaktionszeit die Wartungsarbeiten aufnehmen und innerhalb der eventuell schriftlich vereinbarten Perioden der Wartungsbereitschaft bis zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft fortführen. Fehlermeldungen, die außerhalb der nachstehenden Arbeitszeiten eingehen, gelten als zu Beginn der nächsten Arbeitszeit als eingegangen.
- (10) Wartungsmaßnahmen werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde oder sonstige Wartungsarbeiten eingestuft. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet Bloombox über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
- (11) Bloombox setzt für die Wartungsarbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften der vom Kunden eingesetzten DV-Anlage vertraut ist.
- (12) Bloombox führt einen Zeitnachweis, in dem Beginn und Dauer aller Wartungsarbeiten sowie die jeweils behobenen Fehler und der Anlass der Wartungsarbeiten erfasst werden. Bei Instandsetzungsarbeiten werden außerdem die genauen Zeitpunkte der Störungsmeldungen und der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft angegeben, sowie die aufgetretenen Störungen und

- Störungsursachen kurz beschrieben. Der Zeitznachweis wird vom Wartungspersonal der Firma Bloombox unterschrieben und dem Kunden zum Abrechnungszeitpunkt auf Verlangen vorgelegt.
- (13) Bloombox führt eine Software, in deren Datenbestand das Netzwerk des Kunden und die zur Aufrechterhaltung des Betriebs notwendigen Arbeiten beschrieben und dokumentiert sind. Sämtliche anfallenden Fehler und deren Behebung werden von Bloombox mit dieser Software dokumentiert und sowohl Bloombox als auch dem Kunden zur Verfügung gestellt. Die Daten sind vom Kunden jederzeit einsehbar. Die dazu benötigten Kommunikationseinrichtungen werden vom Kunden entsprechend den Vorgaben der Firma Bloombox bereits gehalten.
  - (14) Die Wartungspflichten von Bloombox beziehen sich auf das Rhein-Main-Gebiet. Will der Kunde die DV-Anlage später insgesamt oder teilweise an anderen Orten betreiben, so wird er hiervon Bloombox im Voraus schriftlich unterrichten. Seine Zustimmung, die Wartung auch an anderen Aufstellungsorten im Bereich der Bundesrepublik Deutschland durchzuführen, wird Bloombox das nur aus wichtigem Grund versagen. Alle mit einem Wechsel des Einsatzortes verbundenen Aufwendungen und Folgekosten von Bloombox gehen zu Lasten des Kunden.
  - (15) Alle Personal-, Reise- Unterbringungs- und Materialkosten, die im Rahmen von zusätzlichen Leistungen anfallen, werden nach den zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen oder gesondert schriftlich vereinbarten Stundensätzen von Bloombox berechnet. Für Fahrten im Rhein-Main-Gebiet entstehen dem Kunden keine Reisekosten.
  - (16) Soweit Bloombox kostenlose Dienste und Leistungen erbringt (Gefälligkeitsdienste), können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche ergeben sich hieraus nicht.
  - (17) Bloombox ist berechtigt, die Durchführung von vertraglichen Leistungen durch Dritte ausführen zu lassen.
  - (18) Die Arbeiten können sowohl vor Ort, als auch per Fernwartung durchgeführt werden, sofern die technischen Voraussetzungen vorliegen.

### § 3 Arbeitszeiten

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erfolgt die Wartung grundsätzlich montags bis freitags in der Zeit von 9.00 bis 17.00 Uhr.

### § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde hat Bloombox unverzüglich jede Änderung seines persönlichen Namens und/oder seines Firmennamens, seines Wohn- oder Geschäftssitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift, seiner E-Mail Adresse, jede Änderung in seiner Person (z.B. durch Erbfall oder Gesamtrechtsnachfolge), seiner Rechtsform und – im Fall des Lastschriftverfahrens – seiner Bankverbindung mitzuteilen.
- (2) Bei der Nutzung der Softwarepakete und bei der Meldung und Eingrenzungen von Störungen beachtet der Kunde die Dokumentation der Soft- und Hardware und eventuelle sonstige Hinweise der Firma Bloombox. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.
- (3) Der Kunde gibt Bloombox die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Wartungsarbeiten. Insbesondere erhält Bloombox freien Zugang zur DV-Anlage und den Softwarepaketen, sowie deren Dokumentationen und Installationshilfen. Der Kunde hält alle für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (einschließlich Stromversorgung, Telefonverbindungen, und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese dem Wartungspersonal der Firma Bloombox in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- (4) Es obliegt dem Kunden, eine ordnungsgemäße Datensicherung vor Beginn der Wartungsarbeiten durchzuführen und Bloombox bei Bedarf zur Verfügung zu stellen.
- (5) Die Gewährleistungsansprüche des Kunden können von diesem nicht geltend gemacht werden, wenn er selbst ohne vorherige schriftliche Zustimmung Änderungen/ Verbesserung durchgeführt hat oder Dritte hat durchführen lassen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen die Gewährleistungsarbeiten seitens Bloombox nicht oder nur unwesentlich erschweren und die gemeldeten Komplikationen nicht auf diese Änderungen/ Verbesserungen zurückzuführen sind. Sind gemeldete Komplikationen nicht Bloombox zuzurechnen, wird der Kunde Bloombox den Zeitaufwand und die angefallenen Kosten nach den zum Zeitpunkt der Durchführung üblichen Sätzen von Bloombox vergüten.
- (6) Der Kunde muss Bloombox schriftlich den jeweiligen Systemverantwortlichen sowie einen Stellvertreter benennen.

## § 5 Vertragsschluss, Kündigung

- (1) Der Vertrag kommt erst mit Gegenzeichnung des Kundenantrags durch Bloombox oder mit der ersten Erfüllungshandlung zustande.
- (2) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
- (3) Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## § 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen

- (1) Es gilt die zwischen den Vertragsparteien im Vertrag oder durch schriftliche Zusatzvereinbarung festgelegte Vergütung. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, gelten die zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze von Bloombox. Alle Preise/ Gebühren sind zuzüglich Mehrwertsteuer zu entrichten. Der Kunde ist verpflichtet, die Vergütung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zu bezahlen.
- (2) Ergänzend zu § 2 Absatz (14) und (15) trägt der Kunde, sofern schriftlich nichts anderes vereinbart wurde, folgende Kosten :
  - a) Spesen für die Unterbringung und Verpflegung der am Projektort eingesetzten Mitarbeiter von Bloombox im Rahmen der steuerlich zulässigen Sätze. Reichen diese Sätze für die Deckung der Kosten der Unterbringung nicht aus, wird der nachgewiesene angemessene Aufwand in Rechnung gestellt.
  - b) Kosten für An- und Abreise der Mitarbeiter von Bloombox zum Projektort, wenn dieser sich außerhalb des Rhein-Main Gebietes befindet. Bei längerem Einsatz an einem Ort steht jedem Mitarbeiter einmal wöchentlich eine Heimreise zu, deren Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
  - c) Nebenkosten wie Datenträger, Kopien, Porti, DFÜ-Übertragungskosten usw.
- (3) Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden ist Bloombox vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Schadens berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Bloombox berechtigt, die Erbringung weiterer Leistungen – ggf. auch aus anderen Verträgen – zu verweigern, unbeschadet der Verpflichtung des Kunden zur Zahlung.
- (4) Sollte nach erfolgter Zahlungserinnerung keine Zahlung durch den Kunden erfolgt sein, ist Bloombox berechtigt, für jede Mahnung eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5,- € zu berechnen.
- (5) Im Falle der mangelnden Leistungsfähigkeit stehen Bloombox die Recht gem. § 321 BGB zu. Insbesondere ist Bloombox berechtigt, sämtliche Forderungen sofort fällig zu stellen.
- (6) Der Kunde hat Bloombox unverzüglich mitzuteilen, wenn ein Insolvenzverfahren über sein Vermögen beantragt oder eröffnet wird oder er seine Zahlungen einstellt.

## § 7 Geheimhaltung, Verschwiegenheit, Datenschutz

- (1) Der Kunde wird hiermit gem. § 33 I des Bundesdatenschutzgesetzes, sowie § 4 der Teledienst Datenschutzverordnung davon unterrichtet, dass Bloombox seine Firma und Anschrift (Identität) in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.
- (2) Bloombox verpflichtet sich, sämtliche ihr im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss zugänglichen Informationen und Unterlagen, die als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden erkennbar sind, geheim zu halten und sie, soweit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes geboten, weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten.
- (3) Entsprechende Verpflichtungen treffen den Kunden in Bezug auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Bloombox
- (4) Bloombox und der Kunde stellen sicher, dass insbesondere ihre für die Vertragsdurchführung Beauftragten über vorstehende Regelung hinaus auch das Datengeheimnis wahren.

## § 8 Daten- und Kommunikationssicherheit

Sämtliche elektronisch gespeicherte Daten des Kunden sind mit der größtmöglichen, vertretbaren Datensicherheit zu speichern und zu übertragen. Dies betrifft insbesondere die zum Zwecke der Dokumentation des Netzwerks eingesetzte Software und die mit ihrer Hilfe gespeicherten Daten. Bloombox wird in Absprache mit dem Kunden eine entsprechende Lösung einsetzen und den Kunden bei entsprechenden Neuerungen davon in Kenntnis setzen.

## § 9 Aufrechnung, Leistungsverzögerung

- (1) Gegen Ansprüche von Bloombox kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen einander gegenüberstehender Ansprüche aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- (2) Zeitweilige Störungen der angebotenen Leistungen von Bloombox oder ihrer Lieferanten bzw. Unterauftragnehmer, insbesondere aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrung und behördlicher Anordnung, dem Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Monopoldienste der deutschen Post AG, deutschen Telekom AG hat Bloombox nicht zu vertreten und berechtigt Bloombox ggf. die Leistung um die Dauer der Verzögerung, zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

## § 10 Haftung

- (1) Für Schäden haftet Bloombox nur dann, wenn sie eine wesentliche Vertragspflicht in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt hat oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit gilt die Haftung für vorsätzliche und fahrlässige Pflichtverletzung).
- (2) Soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (oder bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, ist jede Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, jede Haftung ausgeschlossen, gleich aus welchem Rechtsgrund. Insbesondere gilt der Ausschluss, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit (bei Verletzung von Leben, Körper oder der Gesundheit auch Fahrlässigkeit) vorliegt, auch für Datenverluste, entgangener Gewinn, sonstige Vermögensschäden, Mangelfolgeschäden und mittelbare Mangelfolgeschäden.
- (3) Als Einschränkung dazu, ist im Verkehr zwischen Unternehmern auch bei grobem Verschulden die Haftung auf den typischerweise bei diesen Geschäften der vorliegenden Art entstehenden Schaden begrenzt.
- (4) Eine Haftung für die Vernichtung oder Verfälschung aufgezeichneter Daten setzt in jedem Fall voraus, dass der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand aus maschinenlesbarem Datenmaterial rekonstruiert werden können.
- (5) Das gleiche gilt auch für Erfüllungsgehilfen oder gesetzliche Vertreter von Bloombox.
- (6) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz verjähren spätestens in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die aus einer vorsätzlichen Handlung, grob fahrlässigem Verhalten (bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit auch Fahrlässigkeit) oder arglistigen Täuschung gegenüber Bloombox begründet werden.

## § 11 Gewährleistung

- (1) In Gewährleistungsfällen hat Bloombox das Recht zur Nachbesserung. Gelingt dieses zweimal nicht innerhalb einer angemessenen Frist, stehen dem Kunden nach Maßgabe der Geschäftsbedingungen von Bloombox die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.
- (2) Gewährleistungsansprüche sind Bloombox in der jeweils angemessenen Mitteilungsfrist schriftlich und unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des beanstandeten Fehlers, sowie der Auswirkungen mitzuteilen. Bloombox kann ihre Nachbesserungshandlung vom Vorliegen vorstehender Voraussetzungen abhängig machen.
- (3) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate, soweit keine andere schriftliche Abrede getroffen ist und sofern es sich nicht um einen Verbrauchsgüterkauf handelt.

## § 12 Schlussbestimmungen, Sonstiges

- (1) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen Bloombox und dem Kunden ist, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder des öffentlich rechtlichen Sondervermögens ist, Frankfurt am Main. Das gilt bei anderen als den in Satz 1 genannten Personen auch für den Fall, dass der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Geltungsbereich der ZPO hat oder sein Wohnsitz bzw. der gewöhnliche Aufenthaltsort nicht bekannt ist.
- (2) Das Rechtsverhältnis der Vertragspartner unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, auch wenn der Kunde seinen Firmensitz im Ausland hat.

- (3) Übertragungen von Rechten und Pflichten des Kunden aus dem mit Bloombox geschlossenen Vertrag bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Zustimmung von Bloombox.
- (4) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich bereits jetzt, sich auf eine die unwirksame Klausel ersetzende wirksame Klausel zu einigen, die dem wirtschaftlichen Zweck und dem Sinn der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Gleiches gilt für den Fall der Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend.