

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Unternehmen (AGB)

der Firma SNaCS GmbH – Stand 2025

Präambel

- (1) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- (2) Abweichende AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die SNaCS GmbH (nachfolgend „Auftragnehmer“) stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.
- (3) Individuelle Vereinbarungen (z. B. Wartungs- oder SLA-Verträge) gehen diesen AGB vor.

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsschluss

- (1) Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber IT-Dienstleistungen, insbesondere:
 - Bereitstellung, Installation und Betreuung von Hard- und Software
 - Einrichtung, Betrieb und Support von DATEV- und Microsoft-Umgebungen
 - Cloud- und Managed-Services
 - IT-Sicherheit, Backup, Wartung und Monitoring
- (2) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder Service-Level-Agreement (SLA).
- (3) Ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg wird nicht geschuldet.
- (4) Der Vertrag kommt zustande durch:
 - schriftliche Annahme des Angebots des Auftragnehmers durch den Auftraggeber oder
 - schriftliche Auftragsbestätigung durch den Auftragnehmer nach mündlicher oder elektronischer Beauftragung.
- (5) Angebote des Auftragnehmers sind 14 Tage ab Ausstellungsdatum verbindlich, sofern im Angebot nichts anderes bestimmt ist.

§ 2 Leistungskategorien

- (1) Projektleistungen sind einmalige, abgrenzbare Tätigkeiten, insbesondere:
 - Planung, Installation und Konfiguration neuer Hard- und Software
 - Migrationen und Systemumstellungen
 - Einführung von DATEV- oder Microsoft-Lösungen
 - individuelle Anpassungen und SchulungenDie Abrechnung erfolgt nach Aufwand (Stundensatz) oder Festpreis gemäß Angebot.
- (2) Managed-Services / Wartung sind fortlaufende Dienstleistungen, die der Sicherstellung eines störungsarmen Betriebs dienen, insbesondere:
 - Überwachung von Servern, Netzwerken und Arbeitsplatzsystemen (Monitoring)
 - Einspielen von Updates und Sicherheits-Patches
 - Benutzer- und Rechteverwaltung

- regelmäßige Datensicherung und Funktionskontrollen
 - Support innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten
Der genaue Umfang ergibt sich aus dem jeweiligen Wartungs- oder SLA-Vertrag.
- (3) Supportleistungen außerhalb von Managed-Services
Nicht durch Managed-Services abgedeckte Leistungen gelten als zusätzliche Supportleistungen. Dazu gehören insbesondere:
- Fehlerbehebung außerhalb vereinbarter Servicezeiten
 - Ad-hoc-Support ohne laufenden Wartungsvertrag
 - Unterstützung bei Problemen mit Drittsoftware (z. B. DATEV, Microsoft)
 - Schulungen, Einweisungen oder Beratungen nach Bedarf
Diese Leistungen werden nach den vereinbarten Stundensätzen gesondert abgerechnet.
 - Terminvorbereitungen, Einwahl in Fernwartungstools (z. B. TeamViewer) sowie nachgelagerte Arbeiten wie Dokumentation oder Abstimmungen mit Dritten.

Diese Leistungen werden bereits mit Beginn der Terminvorbereitung und unabhängig vom Umfang der eigentlichen Tätigkeit nach den vereinbarten Stundensätzen gesondert abgerechnet.

- (4) Reihenfolge der Erbringung
Der Auftragnehmer entscheidet nach pflichtgemäßem Ermessen, ob Supportleistungen per Fernwartung oder vor Ort erbracht werden. Soweit möglich, wird zunächst Remote-Support eingesetzt.

Diese Leistungen werden nach den vereinbarten Stundensätzen gesondert abgerechnet.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber stellt sicher, dass die für die Leistungserbringung notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen (Systemumgebungen, Netzwerkzugänge, Benutzerrechte, Internetverbindung etc.) vorliegen.
- (2) Der Auftraggeber verpflichtet sich, erforderliche Mitwirkungshandlungen rechtzeitig vorzunehmen, insbesondere die Bereitstellung von Zugängen, Informationen und Ansprechpartnern.
- (3) Der Auftraggeber bleibt verantwortlich für den rechtmäßigen Erwerb und die Lizenzierung der eingesetzten Software, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- (4) Sofern keine gesonderte Vereinbarung über Datensicherung besteht, ist der Auftraggeber verpflichtet, in eigener Verantwortung regelmäßige und ausreichende Datensicherungen vorzunehmen. Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverluste, die auf einer fehlenden oder unzureichenden Datensicherung beruhen.
- (5) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die vom Auftragnehmer empfohlenen Maßnahmen zur IT-Sicherheit (z. B. Firewalls, Antivirensoftware, Verschlüsselung, Passwortschutz, Updates) einzuhalten. Unterbleiben diese Maßnahmen, haftet der Auftragnehmer nicht für daraus entstehende Schäden.

- (6) Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer eine funktionsfähige Fernwartungsmöglichkeit (z. B. TeamViewer und VPN) zur Verfügung zu stellen und deren Nutzung zu gestatten.
- (7) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich über Änderungen an seiner IT-Infrastruktur, installierter Software oder über Störungen, die die Leistungserbringung beeinträchtigen können.
- (8) Der Auftraggeber stellt sicher, dass Zugangsdaten, Zertifikate, SmartCards und sonstige sicherheitsrelevante Informationen nur autorisierten Personen zugänglich sind und Änderungen ausschließlich in Abstimmung mit dem Auftragnehmer erfolgen.

§ 4 Hardware, Software & Lizenzen

- (1) Hardwarelieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt gemäß § 9 dieser AGB.
- (2) Für Software dritter (z. B. DATEV, Microsoft, Antivirus) haftet der Auftragnehmer nicht für Funktion, Verfügbarkeit oder Updates, es sei denn, dies ist ausdrücklich Vertragsgegenstand.
- (3) Der Auftraggeber ist für die Einhaltung sämtlicher Lizenzbedingungen verantwortlich.

§ 5 Vergütung & Zahlungsbedingungen

- (1) Grundsatz
Die Vergütung des Auftragnehmers richtet sich nach dem im Angebot oder im Vertrag vereinbarten Preis. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (2) Abrechnungsarten
 - Projektleistungen: Abrechnung nach Abschluss des Projekts oder nach vereinbarten Meilensteinen.
 - Managed-Services / Wartungsverträge: Monatliche Pauschale im Voraus.
 - Supportleistungen: Abrechnung nach Aufwand, monatlich im Nachhinein.
- (3) Zeittakte
Abrechnungen erfolgen nach angefangenen 10-Minuten-Einheiten (Taktung). Vor- und Nachbereitungszeiten (z. B. Einwahl in Fernwartung, Dokumentation, Terminabstimmungen) gelten als abrechenbare Arbeitszeit.
- (4) Tandem-Termine
Werden zur Erbringung einer Leistung mehrere Mitarbeiter des Auftragnehmers gleichzeitig eingesetzt (z. B. bei Installationen, Migrationen oder Fehlerbehebungen, die den gleichzeitigen Einsatz von zwei Technikern erfordern), so wird die Arbeitszeit jedes eingesetzten Mitarbeiters separat nach den vereinbarten Stundensätzen berechnet.
- (5) Reisekosten & Spesen
Die Wahl des Verkehrsmittels (PKW, Bahn, Flug etc.) obliegt dem Auftragnehmer. Übernachtungs- und Verpflegungskosten werden nach den tatsächlich angefallenen, angemessenen Kosten gegen Nachweis berechnet. Fahrzeiten gelten als Arbeitszeit und werden nach den vereinbarten Stundensätzen abgerechnet, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

(6) Zuschläge

Für Arbeiten außerhalb der regulären Geschäftszeiten (Mo-Fr, 08:00-18:00 Uhr) gelten folgende Zuschläge auf den Stundensatz:

- Abends (18:00-22:00 Uhr): +25 %
- Nachts (22:00-06:00 Uhr): +50 %
- Samstage: +50 %
- Sonn- und Feiertage: +100 %

Die Zuschläge gelten unabhängig davon, ob die Leistungen vor Ort oder per Fernwartung erbracht werden. Fahrzeiten außerhalb der Geschäftszeiten werden ebenfalls mit den entsprechenden Zuschlägen berechnet.

(7) Fälligkeit

- Rechnungen über Dienstleistungen: zahlbar innerhalb von 10 Tagen ohne Abzug.
- Rechnungen über Hardware und Software sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.
- Bei größeren Projekten (z. B. Server- oder Infrastruktur-Lieferungen) ist der Auftragnehmer berechtigt, Abschlagsrechnungen zu stellen:
 - 50 % des Auftragswerts bei Auftragserteilung,
 - 40 % bei Lieferung,
 - 10 % nach vollständiger Installation und Abnahme.
- Bei laufenden Verträgen (Managed-Services) ist die Vergütung monatlich im Voraus zu entrichten.

(8) Verzug

Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) zu verlangen. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt vorbehalten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Zahlungsverzug Leistungen bis zum Ausgleich der offenen Forderungen zurückzuhalten.

(9) Aufrechnung & Zurückbehaltungsrecht

Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur zu, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 6 Haftung

- (1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (3) Für Datenverluste haftet der Auftragnehmer nur, soweit der Auftraggeber nachweislich eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat, es sei denn, die Datensicherung war ausdrücklich Vertragsgegenstand.
- (4) Keine Haftung besteht für Funktionsstörungen, die aus Fehlern oder Änderungen von Drittsoftware (z. B. DATEV, Microsoft) resultieren.
- (5) Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 7 Vertragsdauer & Kündigung

- (1) Projektverträge enden mit Abschluss des Projekts.
- (2) Managed-Service-Verträge haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten, sofern nichts anderes vereinbart ist. Sie verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt werden.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

§ 8 Datenschutz & Vertraulichkeit

- (1) Der Auftragnehmer behandelt alle Informationen des Auftraggebers streng vertraulich.
- (2) Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gem. Art. 28 DSGVO.
- (3) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers.
- (4) Der Auftraggeber bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.
- (5) Beide Parteien verpflichten sich, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Manipulation einzuhalten.

§ 9 Eigentumsvorbehalt

- (1) Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher – auch zukünftiger – Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung Eigentum des Auftragnehmers.
- (2) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu veräußern. In diesem Fall tritt er bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsendbetrages (einschließlich Umsatzsteuer) an den Auftragnehmer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung erwachsen. Der Auftragnehmer nimmt diese Abtretung an.
- (3) Zur Einziehung der abgetretenen Forderungen bleibt der Auftraggeber ermächtigt. Die Befugnis des Auftragnehmers, die Forderungen selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich jedoch, die Forderungen nicht einzuziehen, solange der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt und nicht in Zahlungsverzug gerät.
- (4) Im Falle von Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter in die Vorbehaltsware oder die abgetretenen Forderungen ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zu informieren und sämtliche zur Wahrung der Rechte des Auftragnehmers erforderlichen Unterlagen bereitzustellen.

§ 10 Schlussbestimmungen

- (1) Erfüllungsort ist der Sitz des Auftragnehmers. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Sitz des Auftragnehmers.
- (2) Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.