

ALSO Deutschland GmbH – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen (AGB-Serviceleistungen)

§1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Serviceleistungen) gelten für alle Serviceleistungen, die die ALSO Deutschland GmbH („ALSO“) gegenüber Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz („DACH-Region“) erbringt, einschließlich herstellersistenspezifischer Services für Produkte sowie eigener Serviceleistungen.

Dazu können insbesondere folgende Leistungen gehören:

- technische und organisatorische Konzeption von Projekten
- Optimierung der vorhandenen IT-Infrastruktur
- Projektplanung
- Know-How-Transfer
- Workshops / individuelle Trainings
- andere Aufgaben nach Absprache mit dem Kunden

(2) Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, sie werden durch ALSO ausdrücklich und schriftlich anerkannt.

(3) Diese AGB-Serviceleistungen gelten auch für zukünftige Serviceaufträge zwischen ALSO und dem Kunden, ohne dass nochmals darauf hingewiesen werden muss.

§2 Leistungsgegenstand

(1) ALSO bietet dem Kunden Art und Umfang der Leistungen an und führt die Serviceleistungen auf Grundlage eines vom Kunden freigegebenen Auftragsformulars aus.

(2) Leistungsarten sind insbesondere:

- herstellersistenspezifische Cybersecurity-Services
- eigene technische Services
- Remote- und Vor-Ort-Leistungen durch Techniker in der DACH-Region

(3) Die angebotenen Serviceleistungen stellen Unterstützungs-, Beratungs- und Umsetzungsleistungen dar. ALSO schuldet keinen konkreten Projekterfolg sowie kein bestimmtes wirtschaftliches oder technisches Ergebnis. Die Projektplanung, Projektsteuerung und die vollständige Erfolgsverantwortung liegen ausschließlich beim Kunden. Die Entscheidung über die Umsetzung von Empfehlungen, Konfigurationen, Sicherheitsmaßnahmen oder sonstigen Vorschlägen von ALSO trifft ausschließlich der Kunde. ALSO übernimmt keine Verantwortung für die Auswahl, Einführung, Nutzung oder wirtschaftliche Verwertbarkeit solcher Maßnahmen.

(4) Die Leistungen von ALSO stellen ausschließlich Dienstleistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB dar. Ein werkvertraglicher Erfolg wird nicht geschuldet. Empfehlungen, Konzepte, Analysen, Dokumentationen, Projektpläne oder sonstige Arbeitsergebnisse stellen unverbindliche fachliche Einschätzungen dar und begründen weder eine Erfolgsgarantie noch eine Beschaffenheitsvereinbarung.

(5) ALSO schuldet insbesondere keine Garantie für die Verhinderung, Erkennung oder Beseitigung von Cyberangriffen, Schadsoftware, Sicherheitsvorfällen oder sonstigen IT-Sicherheitsrisiken. Sicherheitsempfehlungen und Analysen erfolgen nach dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung anerkannten Stand der Technik.

(6) ALSO ist berechtigt, Änderungen oder Abweichungen an den beschriebenen Serviceleistungen vorzunehmen, sofern diese unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien für den Kunden zumutbar sind und den Leistungszweck nicht beeinträchtigen. Zumutbare Änderungen lassen die wesentlichen Inhalte der Leistungen unberührt und dienen insbesondere dem technischen Fortschritt und der Verbesserung der Funktionalität. Ein Anspruch des Kunden auf eine bestimmte Ausführungsart besteht nicht.

§3 Leistungsdurchführung

(1) Die beauftragten Serviceleistungen werden nach anerkannten technischen Standards und mit fachgerechter Sorgfalt erbracht.

(2) Von ALSO genannte Termine sind unverbindlich, sofern nicht von ALSO ausdrücklich schriftlich als verbindlich zugesagt.

(3) Ort der Leistungserbringung ist grundsätzlich der Sitz von ALSO. Remote-Leistungen gelten ebenfalls als am Sitz von ALSO erbracht. Vor-Ort-Leistungen beim Kunden erfolgen ausschließlich nach gesonderter Vereinbarung.

(4) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Ausführung der Leistungen durch bestimmte Mitarbeiter von ALSO. ALSO ist berechtigt, Mitarbeiter oder Subunternehmer nach eigenem Ermessen einzusetzen oder auszutauschen, sofern die ordnungsgemäße Leistungserbringung gewährleistet ist.

(5) Die mit der Leistungserbringung betrauten Mitarbeiter oder Subunternehmer von ALSO unterliegen ausschließlich den Weisungen von ALSO. Der Kunde ist gegenüber diesen Mitarbeitern nicht weisungsbefugt.

§4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt sicher, dass alle technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erfüllt sind. Hierzu gehören insbesondere die rechtzeitige Bereitstellung von Systemzugängen, Ansprechpartnern sowie der Zugang zu Räumlichkeiten bei Vor-Ort-Leistungen. Maßgeblich für die vom Kunden bereitzustellenden Voraussetzungen sind die in den jeweiligen Artikelbeschreibungen genannten Anforderungen. Der Kunde führt erforderliche Konfigurationen oder Installationen durch, ALSO leitet dabei auftragsgemäß an.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, ALSO alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Systemdaten, Zugänge und sonstigen Materialien vollständig, aktuell und inhaltlich richtig zur Verfügung zu stellen. ALSO ist berechtigt, ohne eigene Prüfung von der Richtigkeit, Vollständigkeit und Geeignetheit der vom Kunden bereitgestellten Informationen und Unterlagen auszugehen. Verzögerungen oder Mehraufwände aufgrund unvollständiger, verspäteter oder fehlerhafter Angaben hat der Kunde zu tragen.

(3) Der Kunde trägt die vollständige Verantwortung für die Projektplanung, die Koordination sowie die Erreichung der Projektziele. ALSO übernimmt keinerlei Projekt- oder Erfolgsverantwortung.

(4) Verzögerungen durch fehlende Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Kunden und können zu zusätzlichen Kosten führen. Kann ALSO Leistungen aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden nicht oder nur teilweise erbringen, gilt die Leistung insoweit als erbracht. Der Vergütungsanspruch von ALSO bleibt bestehen.

§5 Laufzeit und Kündigung

Soweit zwischen den Parteien ein über Angebot und Auftragsformular hinausgehender Individualvertrag über Serviceleistungen, der im Übrigen auf Grundlage dieser AGB-Serviceleistungen beruht und der auf unbestimmte Dauer geschlossen ist, kann ein solcher Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

§6 Vergütung und Abrechnung / Storno

(1) Die Vergütung richtet sich nach den Preisen der bestellten Serviceleistungen. ALSO kann die Vergütung jederzeit an allgemeine Preislisten anpassen.

(2) Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand pro angefangene Stunde.

(3) Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. ALSO wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.

(4) Reisezeiten, Fahrtkosten, Spesen und Übernachtungen werden gemäß gültiger Preisliste berechnet. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

(5) Nicht enthaltene Zusatzleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch §4) anfällt, kann ALSO dafür angemessene Vergütung verlangen.

(6) Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt schriftlich widerspricht.

(7) Von ALSO für Serviceleistungen gestellte Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, sofort zur Zahlung fällig.

(8) Stornobedingungen:

Für alle gebuchten Serviceleistungen gelten folgende Stornofristen und anteiligen Kosten: Bei Absage bis 2 Wochen vor dem vereinbarten Termin werden 50 % der vereinbarten Vergütung in Rechnung gestellt. Bei

Absage innerhalb von 1 Woche vor dem vereinbarten Termin werden 100 % der vereinbarten Vergütung berechnet. Die Absage muss schriftlich an ALSO erfolgen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ALSO kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

§7 Leistungsstörungen

- (1) Wird die vereinbarte Leistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat ALSO dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist ALSO verpflichtet, die Leistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Diese Pflicht von ALSO besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, soweit nichts anderes vereinbart
- (2) Eine Abnahme von Dienstleistungen findet nicht statt. Die Entgegennahme oder Nutzung von Leistungsergebnissen stellt keine Anerkennung eines bestimmten Erfolgs dar.
- (3) Hat ALSO eine nicht vertragsgemäße Leistung nicht zu vertreten, wird er dem Kunden im Rahmen seiner Möglichkeiten deren vertragsgemäße Erbringung anbieten. Nimmt der Kunde dieses Angebot an, kann ALSO damit verbundenen Aufwand und nachgewiesene Kosten geltend machen.
- (4) Für etwaiger darüberhinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt §8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ALSO Deutschland GmbH.

§8 Haftung

- (1) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von ALSO auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Gesamthaftung aus und im Zusammenhang mit einem Serviceauftrag ist in einem solchen Fall auf die Nettoauftragssumme des betroffenen Serviceauftrags beschränkt.
- (2) Mittelbare Schäden: Soweit gesetzlich zulässig, haftet ALSO nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Produktionsausfälle, Betriebsunterbrechungen, Datenverluste oder Ansprüche Dritter.
- (3) Für den Verlust von Daten haftet ALSO nur insoweit, als der Kunde durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können und ALSO ein Verschulden an dem konkreten Datenverlust trifft.
- (4) Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und anderen gesetzlichen zwingenden Haftungsregelungen, die nicht dispositiv sind.
- (5) Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung von ALSO ausgeschlossen.
- (6) Für Leistungen im Zusammenhang mit Produkten Dritter übernimmt ALSO keine Haftung für deren Funktionsfähigkeit, Produktfehler oder die Einhaltung von Herstellerspezifikationen. Ergänzend gelten die Bedingungen des jeweiligen Herstellers.
- (7) Der Kunde stellt ALSO von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf von ihm bereitgestellten Daten, Inhalten, Informationen, Zugängen oder Weisungen beruhen, sofern ALSO diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

§9 Verschiedenes

- (1) Ergänzend zu diesen AGB-Serviceleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ALSO Deutschland GmbH (https://www.also.com/ec/cms5/de_1010/1010/legal/agb/index.jsp) in ihrer im Zeitpunkt der Kundenbeauftragung jeweils gültigen Fassung. Diese sind jederzeit abrufbar unter ALSO Deutschland GmbH - AGB. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen AGB-Serviceleistungen und den ALSO Deutschland GmbH - AGB haben diese AGB-Serviceleistungen Vorrang.
- (2) ALSO hat das Recht, diese AGB-Serviceleistungen jederzeit einseitig zu ändern. Es gilt die jeweils im Zeitpunkt der Kundenbeauftragung aktuelle Fassung.
- (3) Für alle Vertragsverhältnisse gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (4) Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser AGB-Serviceleistungen unwirksam sein oder werden oder eine Regelungslücke enthalten, so verpflichten sich die Vertragsparteien, in Verhandlungen mit dem Ziel einzutreten, die unwirksame oder unvollständige Bestimmung durch eine angemessene Individualabrede zu ersetzen oder zu ergänzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelung weitestgehend entspricht. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.