

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

der AddProcess GmbH – IT-Dienstleistungen, Managed Services, Projekte sowie Handel mit Hard- und Software

Stand: 21.5.2026

1. Geltungsbereich, Kundenkreis, Begriffe

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge der AddProcess GmbH („Auftragnehmer“) mit Unternehmern i.S.d. § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen („Auftraggeber“).

1.2 Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.

1.3 „Leistungsbeschreibung/SLA“ bezeichnet die vertraglich vereinbarten Leistungsparameter (Servicezeiten, Reaktionszeiten, Prioritäten, Mitwirkung, Leistungsgrenzen).

1.4 „Ticket“ ist eine dokumentierte Störungs- oder Leistungsanfrage im vereinbarten System.

2. Vertragsschluss, Rangfolge der Vertragsdokumente

2.1 Angebote sind freibleibend, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande durch (a) Unterzeichnung von Angebot/Vertrag, (b) Auftragsbestätigung oder (c) Beginn der Leistungserbringung.

2.3 Rangfolge bei Widersprüchen: (1) Individualvertrag/Angbot/Auftragsbestätigung, (2) SLA/Leistungsbeschreibung, (3) diese AGB, (4) sonstige Anlagen.

3. Leistungsarten und Leistungsumfang

3.1 Dienstleistungsvertrag (Managed Services / Support):

Laufende Support-, Betriebs-, Wartungs- und Administrationsleistungen sind Dienstleistungen. Ein konkreter Erfolg (z.B. bestimmte Verfügbarkeit) ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich als Service-Level vereinbart.

3.2 Werkvertrag (Projekte), sofern vereinbart:

Leistungen mit definiertem Ergebnis (z.B. Migration, Einrichtung, Verkabelung, Systembereitstellung) sind Werkleistungen, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist; es gilt dann Ziff. 10 (Abnahme).

3.3 Leistungsgrenzen:

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen nur für die im Vertrag/SLA definierten Systeme, Standorte, Nutzer, Servicezeiten und Aufgaben. Nicht umfasst sind insbesondere:

- Rechtsberatung/Compliance-Beratung,
- forensische Untersuchungen nach Sicherheitsvorfällen,
- Wiederherstellung nach Totalausfall ohne gesonderte Disaster-Recovery-Vereinbarung,
- Leistungen an nicht freigegebenen Dritt- oder Schatten-IT-Systemen.

3.4 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen.

4. Drittanbieter- und Providerleistungen (Hosting, Cloud, Telefonie etc.)

4.1 Soweit Leistungen Dritter genutzt oder vermittelt werden (z.B. Hosting/Cloud/Telefonie/Hersteller-Support), gelten ergänzend deren Bedingungen. Der Auftragnehmer schuldet nicht die Leistung/Verfügbarkeit des Drittanbieters, sondern nur die eigenen vertraglich vereinbarten Leistungen (z.B. Einrichtung, Administration, Koordination).

4.2 Der Auftraggeber bleibt Verantwortlicher für die Auswahl von Tarifen/Verfügbarkeitsklassen des Drittanbieters, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (Betrieb, Zugänge, Änderungen)

5.1 Der Auftraggeber stellt alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Lizenzen, Ansprechpartner sowie technische und organisatorische Voraussetzungen rechtzeitig bereit.

5.2 Der Auftraggeber gewährt die erforderlichen Zugänge (Remote/VPN, Admin-Rollen, Vor-Ort-Zutritt) nach abgestimmtem Berechtigungskonzept.

5.3 Änderungen an der IT-Umgebung, die Einfluss auf vereinbarte Leistungen haben können (z.B. Firewall/VPN, Administratorenwechsel, Providerwechsel, neue Hardware/Software, Policies), sind vor Umsetzung in Textform anzukündigen und – soweit vereinbart – abzustimmen.

5.4 Unterbleibt Mitwirkung, verlängern sich Fristen angemessen; Mehraufwand wird nach Aufwand vergütet.

6. Supportprozess, Störungsmeldung, Priorisierung

6.1 Störungen sind über die vereinbarten Kanäle zu melden (z.B. Ticket, E-Mail, Telefon). Der Auftraggeber benennt berechnigte Ansprechpartner.

6.2 Priorisierung und Reaktionszeiten ergeben sich aus der SLA/Leistungsbeschreibung.

6.3 Der Auftragnehmer ist berechnigt, zunächst Remote zu entstören; Vor-Ort-Leistungen erfolgen, wenn erforderlich oder vereinbart.

7. Vergütung, Pauschalen, Mehrstunden, Spesen

7.1 Vergütung erfolgt gemäß Vertrag/Angebot als:

(a) monatliche Pauschale (Servicefee/Kontingent),

(b) Zusatz-/Mehrstunden nach Stundensatz,

(c) Projektpreis oder

(d) Verkaufspreis für Hard-/Software,

jeweils zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

7.2 Kontingente/Pauschalen:

Soweit ein Stundenkontingent vereinbart ist, werden darüber hinausgehende Leistungen als Mehrstunden abgerechnet.

7.3 Abrechnungseinheit ist [15/30/60] Minuten, aufgerundet je Ticket/Leistungsvorgang, sofern nichts anderes vereinbart ist.

7.4 Reisekosten/Spesen werden nach Vereinbarung oder nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

7.5 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen netto fällig.

8. Lieferungen (Hardware) und Lizenzen/Software

8.1 Liefertermine sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich verbindlich zugesagt.

8.2 Teillieferungen sind zulässig, soweit zumutbar.

8.3 Bei Software gelten zusätzlich die Lizenzbedingungen des Herstellers. Der Auftragnehmer schuldet keine über die Herstellerzusagen hinausgehenden Eigenschaften, sofern nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert.

9. Eigentumsvorbehalt (Hard-/Software)

9.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung Eigentum des Auftragnehmers (erweiterter Eigentumsvorbehalt).

9.2 Der Auftraggeber darf Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterveräußern; die daraus entstehenden Forderungen tritt er bereits jetzt an den Auftragnehmer ab (in Höhe des Rechnungswerts). Der Auftragnehmer nimmt die Abtretung an.

9.3 Bei Zugriffen Dritter auf Vorbehaltsware hat der Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

10. Abnahme bei Werkleistungen

10.1 Der Auftragnehmer zeigt Abnahmebereitschaft in Textform an.

10.2 Der Auftraggeber prüft binnen 10 Werktagen und erklärt Abnahme oder benennt wesentliche Mängel.

10.3 Erfolgt keine Erklärung und wird die Leistung produktiv genutzt, gilt sie als abgenommen, wenn der Auftragnehmer hierauf zuvor hingewiesen hat.

11. Gewährleistung / Mängelrechte (Verkauf & Werkleistungen)

11.1 Für Warenlieferungen gelten die gesetzlichen Mängelrechte mit folgenden Maßgaben:

- Der Auftragnehmer kann zunächst nach seiner Wahl nachbessern oder nachliefern.
- Handelsübliche oder technisch unvermeidbare Abweichungen stellen keinen Mangel dar.

11.2 Für gebrauchte Ware kann die Gewährleistung – soweit zulässig – auf 12 Monate ab Lieferung verkürzt werden.

11.3 Für Werkleistungen gelten die gesetzlichen Mängelrechte; bei Dienstleistungen gilt keine Gewährleistung, sondern es gelten die Regeln zur Schlechtleistung.

12. Haftung

12.1 Unbeschränkte Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

12.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

12.3 Datenverlust:

Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber angefallen wäre, sofern Backup/Recovery nicht ausdrücklich als geschuldete Leistung mit konkreten Parametern vereinbart wurde.

12.4 Haftung für entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, mittelbare Schäden ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

13. Informationssicherheit, Verantwortlichkeiten, Backup

13.1 Der Auftraggeber bleibt – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – verantwortlich für Sicherheitsrichtlinien, Datenklassifizierung, rechtliche Anforderungen und die organisatorische Einbindung.

13.2 Der Auftragnehmer erbringt Leistungen nach anerkannten Regeln der Technik; ein bestimmtes Sicherheitsniveau (z.B. „hacker-sicher“) ist nicht geschuldet.

13.3 Backup/Recovery-Umfang, Aufbewahrungsfristen und Restore-Tests sind nur geschuldet, wenn in SLA/Leistungsbeschreibung konkret geregelt.

14. Vertraulichkeit, Schutzrechte

14.1 Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit über nicht offenkundige Informationen.

14.2 Konzepte, Skripte, Tools, Dokumentationen des Auftragnehmers bleiben dessen geistiges Eigentum, soweit nichts anderes vereinbart. Der Auftraggeber erhält ein einfaches Nutzungsrecht für interne Zwecke.

15. Datenschutz / Auftragsverarbeitung

15.1 Die Parteien beachten DSGVO/BDSG.

15.2 Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gem. Art. 28 DSGVO.

16. Laufzeit, Kündigung (keine Mindestlaufzeit)

16.1 Verträge über laufende Dienstleistungen laufen auf unbestimmte Zeit, sofern nicht anders vereinbart.

16.2 Ordentliche Kündigung ist mit Frist von 3 Monaten zum Monatsende in Textform möglich.

16.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

17. Leistungsunterbrechung, Zurückbehaltungsrecht

17.1 Bei Zahlungsverzug oder schwerwiegenden Mitwirkungsverstößen kann der Auftragnehmer nach angemessener Fristsetzung Leistungen aussetzen, soweit dies zumutbar ist und gesetzlich zulässig.

17.2 Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte bleiben unberührt.

18. Exit/Übergabe, Zugangsdaten, Dokumentation

18.1 Bei Vertragsende unterstützt der Auftragnehmer die Übergabe an den Auftraggeber oder einen Nachfolger gegen Vergütung nach Aufwand, sofern nicht anders vereinbart.

18.2 Übergabe von Zugangsdaten/Dokumentation erfolgt koordiniert nach Übergabeplan. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, interne Betriebsgeheimnisse/Tooling offenzulegen, soweit dies nicht zur Nutzung der Systeme des Auftraggebers erforderlich ist.

18.3 Der Auftraggeber bleibt verantwortlich, neue Zugänge sicher zu verwahren und zu verwalten.

19. Schlussbestimmungen

19.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

19.2 Gerichtsstand – soweit zulässig – ist Potsdam. Erfüllungsort ist Potsdam.

19.3 Änderungen/Nebenabreden bedürfen Textform.

19.4 Salvatorische Klausel: Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt den Vertrag im Übrigen unberührt.