

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

**ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany GmbH  
(Deutschland)**

Adenauerstraße 20 / A2, 3. OG

D-52146 WÜRSELEN

Mehrwertsteuernummer: DE 336.455.847

Handelsregister: HRB 24095

Gründungsjahr: 2020

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>4</b>
1.1. Gültigkeit der Angebote und Preise	4
1.2. Zahlungsbedingungen und Verzugsentschädigungen	5
1.3. Beanstandungen/ Beschwerden	5
1.4. Vertraulichkeit	5
1.5. Klausel zum Personalabwerbverbot	6
1.6. Kooperation des Kunden	6
1.7. Annullierung	6
1.8. Höhere Gewalt und unvorhersehbare Ereignisse	6
1.9. Datenschutzerklärung	7
1.10. Anwendbare Gesetzgebung und gerichtliche Zuständigkeit	7
<b>2. Verkauf von Hard- und Software (Computing product)</b>	<b>8</b>
2.1. Bestellung	8
2.2. Zustellung	8
2.3. Abholung des Materials	8
2.4. Warenannahme	8
2.5. Warenrückgabe	8
2.6. Garantien und Haftungen	9
2.7. Reparaturgarantien für sogenannte Markenprodukte und Software	9
2.8. Reparaturgarantien von Hard- und Software von ABAKUS IT-SOLUTIONS	9
<b>3. Online Leistungen</b>	<b>11</b>
3.1. Webseite	11
3.2. Backup	11
3.3. Virtuelle Maschinen	12
3.4. Leistung	13
3.5. Verantwortung	13
<b>4. Bereitstellung von entsandtem Personal (IT expert provision)</b>	<b>14</b>
4.1. Auswahl des zur Verfügung gestellten Beraters	14
4.2. Leistung	14
4.3. Preise und Bezahlung	14
4.4. Dauer	14
4.5. Garantien und Verantwortung	15
<b>5. Organisation eines Projekts (project)</b>	<b>16</b>

5.1. Umsetzungsfrist.....	16
5.2. Kundenbindung/Kundenverpflichtung.....	16
5.3. Vorläufige und endgültige Abnahme .....	16
5.4. Einbindung von Softwarelizenzen .....	17
5.5. Wartung.....	17
5.6. Leistungen auf Stundenbasis.....	17
5.7. Einschätzung der Dauer von Dienstleistungen auf Stundenbasis.....	17
5.8. Deckelung von Dienstleistungen auf Stundenbasis .....	17
5.9. Abrechnung von Dienstleistungen auf Stundenbasis .....	17
5.10. Festpreis- oder Pauschalleistungen .....	18
5.11. Einschätzung der Pauschale .....	18
5.12. Abrechnung der Pauschale.....	18
5.13. Garantien und Verantwortung.....	18
<b>6. Infrastrukturverwaltung (Managed Services) .....</b>	<b>19</b>
6.1. Vorbeugende Wartung.....	19
6.2. Monitoring.....	19
6.3. Dauer .....	19
6.4. Garantien und Verantwortung.....	19
6.5. Leistung .....	19
6.6. Zahlung und Kündigungsfrist.....	20
<b>7. Eigentumsrecht .....</b>	<b>21</b>
<b>8. Geistige Eigentumsrechte .....</b>	<b>21</b>
8.1. Eigentum von Entwicklungen .....	21

## 1. Allgemeine Bestimmungen

- Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Materialverkauf, Onlinedienste, die Bereitstellung von entsandtem Personal und Projekte, die Dienstleistungen beinhalten (auf Stundenbasis oder als Pauschale, je nach Angebot) sowie die Verwaltung von IT-Infrastrukturen von Geschäftskunden mit einer Mehrwertsteuernummer.
- Die Auftragsbestätigung des Kunden bezüglich eines Angebotes oder eines Vertrags von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany führt zu einer automatischen Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Die AGB können durch eventuelle Sonderbedingungen ergänzt werden.
- Jegliche Abweichung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen muss Gegenstand einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung sein.
- Im folgenden Dokument verweist der Begriff „Vertrag“ auf jedes Vertragsdokument, in welchem ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany in Verbindung mit seinen Kunden steht, wie z.B.: Bestellungen, Angebote, Rechnungen, usw.

### 1.1. Gültigkeit der Angebote und Preise

- Angebote, die von unseren Vertretern unterbreitet werden, gelten erst nach schriftlicher Bestätigung durch ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany.
- Die Gültigkeitsdauer unserer Angebote (sofern nichts anders im Angebot angegeben):
  - a. liegt für Material bei 30 Tagen. Diese Dauer wird auf 7 Tage runtergestuft, sobald es sich um ein zeitlich begrenztes Sonderangebot handelt.
  - b. liegt für Online-Leistungen bei 30 Tagen.
  - c. liegt für die Bereitstellung von Personal bei 30 Tagen.
  - d. liegt für Dienstleistungen bei 90 Tagen.
  - e. liegt für die Verwaltung der IT-Infrastruktur bei 90 Tagen.
- Die angegebenen Preise in den Verträgen von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verstehen sich in Euro (€) und zzgl. MwSt.
- Sofern nichts anders angegeben, enthält der im Vertrag festgelegte Preis keine Versandkosten, Installations- der Konfigurationskosten sowie keine anderen etwaigen Steuern.
- Die in den Verträgen angegebenen Einheitspreise, die schon länger als ein Jahr bestehen, werden gemäß folgender Formel jährlich indexiert und angepasst:  
$$P1 = P0 * (0,80 * (S1/S0) + 0,20)$$

(Wobei P1= neuer Preis, P0= ursprünglicher Preis im Angebot, S1= Agoria Index, gültig im Monat vor dem Jahrestag der Auftragsbestätigung, S0= Agoria Index, gültig im Monat vor der Auftragsbetätigung).
- Für jede Vertragsänderung muss zusätzlich ein schriftliches Änderungsdocument erstellt werden. Eine Vertragsänderung kann zu einer Preisberichtigung führen.
- All unsere Preise, die online angezeigt werden, können jederzeit geändert werden.

## 1.2. Zahlungsbedingungen und Verzugsentschädigungen

- Alle Rechnungen sind gemäß den im Vertrag festgelegten Zahlungsbedingungen zu begleichen.
- In Ermangelung spezifischer Bedingungen, ist die Rechnung zahlbar:
  - a. ab Erhalt der Rechnung oder spätestens bei Zustellung des Materials und/oder der Dienstleistungen, oder
  - b. zum Zeitpunkt der Annahme/Überprüfung des gelieferten Materials und/oder der erbrachten Dienstleistungen, wenn ein solches Vorgehen im Vertrag oder per Gesetz vorgesehen ist und der Kunde die Rechnung vor oder am Tag der Annahme/Überprüfung erhält. Das Datum der Annahme/Überprüfung darf 30 Tage nicht überschreiten, sofern im Vorfeld nichts anderes vereinbart wurde.
- Unsere Vertreter sind nicht befugt, Zahlungen entgegenzunehmen oder Belege auszustellen.
- Wenn ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany seine vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen nachgekommen ist und der geschuldete Betrag am Fälligkeitsdatum nicht bei uns eingegangen ist, ist ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany dazu berechtigt die Zahlung von Verzugszinsen zu fordern, und dies ohne vorher eine Zahlungserinnerung oder Inverzugsetzung geschickt zu haben.
- Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, liegt auf den Hauptbetrag der angewandte Zinssatz im Falle einer Zahlungsverzögerung bei 10% pro Jahr.
- Wenn Verzugszinsen fällig sind, hat ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany außerdem das Recht einen Festbetrag in Höhe von 40 Euro vom Schuldner für Inkassokosten zu verlangen, ohne vorher eine Zahlungserinnerung schicken zu müssen, dies unbeschadet des Gesetzes vom 2. August 2002 zur Bekämpfung von Zahlungsrückständen im Geschäftsverkehr.

## 1.3. Beanstandungen/ Beschwerden

- Eine Beanstandung ist nur dann gültig, wenn sie innerhalb von 8 Tagen nach Zustellung erfolgt und muss zwangsläufig per E-Mail oder per Post mit Empfangsbestätigung an den im Vertrag angegebenen Adressaten geschickt werden. Anderenfalls wird diese als null und nichtig angesehen.

## 1.4. Vertraulichkeit

- Vertrauliche Informationen betreffen alle mündlichen oder schriftlichen Informationen, jeglicher Art und Form, die von einer Vertragspartei oder im Namen einer Vertragspartei der anderen Vertragspartei in Übereinstimmung mit dieser zur Verfügung gestellt werden, sei es entweder vor oder nach dem Inkrafttreten der Vereinbarung.
- Informationen, die nicht als vertraulich angesehen werden sind Informationen:
  - a. die schon in der Öffentlichkeit verfügbar sind, ohne dass ein Verstoß gegen die Vertraulichkeitsverpflichtungen vorliegt.
  - b. die von einer Drittperson übermittelt wurden, die nicht an den Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden ist.
  - c. die unabhängig von einem Angestellten oder einer Vertragspartei entwickelt wurden, ohne Zugang zu vertraulichen Informationen der anderen Partei.
  - d. die von einer Partei schon vor der Preisgabe dieser vertraulichen Informationen von der anderen Partei bekannt waren.

- Jede Partei muss vertrauliche Informationen nach strikten Vorgaben behandeln, darf diese nicht ohne vorherige schriftliche Vereinbarung mit der anderen Partei an Dritte weitergeben und darf diese nur in Zusammenhang mit diesem Vertrag verwenden.
- Mitarbeiter und Vertragspartner unterliegen den gleichen Vertraulichkeitsverpflichtungen wie die Parteien.
- Die Vertraulichkeitsverpflichtungen sind bis 3 Jahre nach Vertragsende gültig.

### **1.5. Klausel zum Personalabwerbverbot**

- Der Kunde verpflichtet sich weder Angestellte, Agenten, Beauftragte, Berater noch Verwalter von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany abzuwerben und keine Stellenangebote oder sonstige direkte bzw. indirekte Zusammenarbeit anzunehmen, und dies während der gesamten Dauer der Erbringung der Dienstleistung sowie für einen Zeitraum von einem Jahr, ab dem Ende der erbrachten Dienstleistung.
- Im Falle eines Verstoßes gegen diese Klausel zum Personalabwerbverbot, schuldet der Kunde ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany eine pauschalisierte und unwiderrufliche Entschädigung in Höhe von 50.000 Euro, vorbehaltlich des Rechts von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany weitere Entschädigungen oder Zinsen einzufordern.

### **1.6. Kooperation des Kunden**

- Der Kunde verpflichtet sich, in angemessener Weise und zeitgerecht jegliche Ausstattung, Informationen, Anleitungen, nützliche und notwendigen Hinweise ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany kostenlos zur Verfügung zu stellen, damit der Auftrag ordnungsgemäß und zufriedenstellend ausgeführt werden kann. Dazu zählt auch die Kooperation in Punkten wie Zugang zu den Räumlichkeiten, IT-Verbindungen und notwendigen Befugnissen.
- Im Falle von Vor-Ort-Arbeiten, verpflichtet sich der Kunde ebenfalls, den Angestellten von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany den nötigen Arbeitsraum für eine optimale Serviceleistung zu gewährleisten.

### **1.7. Annullierung**

- Im Falle einer Auftragsstornierung durch den Kunden (von Material oder Serviceleistungen) wird der Betrag für bereits geleistete Dienstleistungen und/oder bereits geliefertes und noch nicht bezahltes Material zum Zeitpunkt der Stornierung in Rechnung gestellt, unbeschadet des Rechts von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany Schadenersatz zu verlangen.
- Im Falle einer Bestellung von bestimmtem Material, das bereits zur Auslieferung vorbereitet wurde, wird dem Kunden der Gesamtbetrag für das Material in Rechnung gestellt.

### **1.8. Höhere Gewalt und unvorhersehbare Ereignisse**

- Im Falle von höherer Gewalt, unvorhersehbaren Ereignissen oder wenn eine externe Ursache die Erfüllung der vertraglichen Vereinbarung verzögert bzw. verhindert, kann keine der Parteien die andere dafür zur Verantwortung ziehen. Diese Umstände umfassen u.a. folgendes: Krieg, Mobilisierung, Streik (General- oder Teilstreik), Lock-out, Aufruhr, Maschinenausfall, Brände, Explosionen, Ausfall des Kommunikationsnetzwerkes.

- Bei Aussetzung des bestehenden Vertrags für eine Dauer von mehr als 3 Monaten aufgrund von höherer Gewalt, wird der vorliegende Vertrag von Rechtswegen aufgelöst ohne jeglichen Anspruch auf Schadensersatz.

### **1.9. Datenschutzerklärung**

- Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf die Erfassung, die Verarbeitung sowie die Verwendung von personenbezogenen Daten. Wir legen sehr viel Wert auf den Datenschutz und auf den Schutz der Privatsphäre, deshalb wenden wir alle gesetzlichen Auflagen auf allen Ebenen der Datenverarbeitung genauestens an. Unter personenbezogenen Daten verstehen wir alle Informationen zu einer Person, wie zum Beispiel der Name, Nachname, Geburtsdatum, die E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Adresse, Bankdaten und Zahlungsangaben. Wir begrenzen die Erfassung und die Verwendung von personenbezogenen Daten auf die Informationen, die der Kunde uns gibt.
- Personenbezogene Daten werden ausschließlich im Rahmen des Vertragsverhältnisses verarbeitet und genutzt. Die Daten werden für einen Zeitraum von 10 Jahren ab Vertragsende gespeichert und dies auf der Grundlage der geltenden Rechtsvorschriften, außer der Kunde gibt sein Einverständnis für die Weiterverarbeitung und -verwendung seiner Daten.
- Der Kunde hat das Recht, Informationen über seine gespeicherten personenbezogenen Daten zu fordern. Er kann sich jederzeit kostenlos gegen die zukünftige Weiterverarbeitung seiner personenbezogenen Daten entscheiden und deren teilweise oder vollständige Löschung bzw. Sperrung beantragen. Zudem kann er eine Einschränkung der Datenverarbeitung beanspruchen. Zu diesem Zweck, muss keine bestimmte Form eingehalten werden, es genügt eine E-Mail mit dem Anliegen an folgende Adresse zu schicken: [GDPR@abakusitsolutions.eu](mailto:GDPR@abakusitsolutions.eu).
- Wir weisen ebenfalls auf das Recht des Kunden hin, jegliche Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzulegen.
- Wir treffen alle nötigen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, um einen Verlust, eine Zerstörung, eine Veränderung oder eine Verbreitung von den personenbezogenen Daten durch unbefugte Personen zu verhindern.
- Die Details zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter folgender Adresse: <http://www.abakusitsolutions.eu/company/privacy-policy/>

### **1.10. Anwendbare Gesetzgebung und gerichtliche Zuständigkeit**

- Die Handelsbezeichnung von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany GmbH ist ABAKUS IT-SOLUTIONS.
- Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht für alles, was nicht ausdrücklich vorgesehen ist.
- Sollte eine Bestimmung im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen dennoch unbeeinträchtigt. In diesem Fall müssen sich die Parteien auf eine neue Bestimmung einigen, deren Sinn und wirtschaftliche Bedeutung so nah wie möglich an die unwirksame Bestimmung kommt.
- Im Streitfall zwischen den Parteien wird ausdrücklich vereinbart, den Gerichten von Würselen die ausschließliche Zuständigkeit zuzuweisen, sowohl für Inlands- als auch für Auslandsgeschäften.

## 2. Verkauf von Hard- und Software (Computing product)

### 2.1. Bestellung

- Wenn nicht anders im Vertrag angegeben, trägt der Kunde allein die Verantwortung für die Auswahl der Ware seiner Bestellung. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany übernimmt keine Haftung dafür, dass das Material für den vom Kunden vorgesehenen Verwendungszweck, geeignet ist.

### 2.2. Zustellung

- Vereinbarte Lieferfristen gelten einzig und allein für Ware, die ab Lager lieferbar ist. Die angegebenen Lieferfristen dienen nur zur Information und stellen keine verbindliche Verpflichtung seitens ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany dar.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany behält sich das Recht vor, Teillieferungen zu organisieren.
- Der von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany vorgeschlagene Liefertermin kann vom Kunden maximal 15 Tage verschoben werden, andernfalls werden dem Kunden die Lagerungskosten in Rechnung gestellt.
- Der Transport der Ware erfolgt immer auf eigene Gefahr und auf Kosten des Kunden, unabhängig davon durch wen und von wem der Transport ausgeführt wurde.
- Die Eilversandkosten fallen immer zu Lasten des Kunden.

### 2.3. Abholung des Materials

- Der Kunde kann auf Ersuchen das bestellte Material sofort bei ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany in Würselen abholen.
- Sobald der Kunde über die Verfügbarkeit der Ware benachrichtigt wurde, verpflichtet er sich diese in den darauffolgenden 8 Tagen abzuholen, andernfalls können Lagerungskosten anfallen.

### 2.4. Warenannahme

- Bei Erhalt der Ware, ob bei Anlieferung oder Abholung, wird die Unterschrift und der Name des Kunden, oder seines Vertreters, auf dem Lieferschein angegeben.
- Es ist die Aufgabe des Kunden, die gelieferte Ware bei der Annahme zu überprüfen und gegebenenfalls Rechtsmittel gegen den Spediteur einzulegen, auch wenn die Lieferung frachtfrei erfolgt ist.

### 2.5. Warenrückgabe

- Kein Produkt kann an ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany zurückgesendet werden ohne vorherige schriftliche Absprache per E-Mail. In diesem Fall muss die Ware kostenlos an die im Vertrag angegebene Adresse zurückversandt werden. Bei Verlust oder Beschädigung von Paketsendungen übernimmt ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany keine Haftung.



## 2.6. Garantien und Haftungen

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist in keinerlei Hinsicht für Schäden verantwortlich, die wegen unsachgemäßer Verwendung von Software durch den Kunden entstehen.
- Der Kunde ist für eine angemessene Verwendung von Software verantwortlich.

## 2.7. Reparaturgarantien für sogenannte Markenprodukte und Software

- Die Garantien sind die des Herstellers oder Herausgebers.
- Im Falle eines defekten Produkts, muss der Kunde sich direkt an den Hersteller oder den Herausgeber wenden, unabhängig davon, ob dieses sich noch unter Garantie befindet oder nicht.
- Auf Anfrage des Kunden kann ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany die Garantieinterventionen verfolgen. Dieser Dienst wird von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany an den Kunden berechnet.
- Eine Garantieerweiterung kann bei ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany angefragt und vom Kunden, unter Einhaltung der Bedingungen des Herstellers oder Herausgebers, aktiviert werden.
- Alle Bedingungen in Bezug auf Garantien werden vom Hersteller oder Herausgeber angegeben. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist für keine der Reparaturarbeiten verantwortlich.

## 2.8. Reparaturgarantien von Hard- und Software von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany

- Die Garantien sind die im Vertrag angegeben.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich, alle ihm zur Verfügung stehenden Mitteln einzusetzen, um ein defektes Produkt so gut wie möglich und in einem angemessenen Zeitrahmen, zu reparieren. Unter einem angemessenen Zeitrahmen verstehen wir eine Zeitspanne von maximal 3 Monaten.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany führt Reparaturen, die im Rahmen der vertraglichen Garantiezeit anfallen, kostenlos aus. Sofern nichts anders vereinbart wurde, beträgt diese Garantiezeit 1 Monat.
- Wenn eine Reparatur nicht zu einem vertretbaren Preis und/oder in einem angemessenen Zeitrahmen möglich ist, behält ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany sich das Recht vor, das Produkt kostenlos durch ein identisches Produkt oder mit den gleichen Eigenschaften innerhalb der Garantiezeit zu ersetzen oder eine andere gleichwertige Lösung vorzubringen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany kann nach Benachrichtigung des Kunden jede Reparatur/jede Leistung in Rechnung stellen, die nicht unter der Garantie fallen.
- Die Garantie entfällt, wenn der Schaden aufgrund von unsachgemäßer Verwendung des Produkts durch den Kunden entstanden ist oder äußere Umstände dazu geführt haben (Brand, Wasserschaden, usw.).
- Wenn Produkte nicht oder nicht mehr unter Garantie stehen, informiert ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany den Kunden über die anfallenden Kosten und beginnt erst nach förmlicher Zustimmung durch den Kunden mit der Reparatur.

- Eine Garantieverweiterung kann vom Kunden angefragt und aktiviert werden unter Einhaltung der Bedingungen von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany.

## 3. Online Leistungen

- Die technischen Nutzungsbedingungen der Webseiten und virtuellen Maschinen sind im Vertrag festgelegt (nutzbare Ports, Übertragungsgeschwindigkeit, usw.)
- Gemäß den geltenden Vorschriften kann ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany alle Kundendaten an die jeweils zuständigen Justizbehörden zur Verfügung stellen und auf Gerichtsbeschluss, den Datenzugriff sperren oder ihre Zerstörung anfordern. Alle dafür anfallenden Kosten werden dem Kunden von ABAKUS IT-SOLUTIONS in Rechnung gestellt.
- Wenn solch ein Antrag durch eine gesetzlich ermächtigte Körperschaft gestellt wird (zum Beispiel: Polizei, usw.), gibt ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ihnen alle angeforderten Informationen, ohne jegliche Einschränkung, weiter.

### 3.1. Webseite

- Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Webserver-Upgrades.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany behält sich das Recht vor, die Webseite vorübergehend zu schließen, wenn nichtdurchgeführte Updates zu Sicherheitslücken führen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist auf keinen Fall für die Inhalte der Webseite verantwortlich.
- Es gelten die anwendbaren Bestimmungen bezüglich des Datenschutzes.

### 3.2. Backup

- Ohne vorherige Absprache haftet ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany unter keinen Umständen für Änderungen in der Konfiguration des Kunden.
- Wenn die Backup-Datei durch einen Verschlüsselungsschlüssel geschützt ist, ist der Kunde selbst für die Aufbewahrung dieses Schlüssels verantwortlich.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich die reibungslose Abwicklung des Backups zu gewähren und entzieht sich jeglicher Verantwortung in Hinsicht der Qualität oder der Auswahl der gespeicherten Daten.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist für den reibungslosen Gebrauch der Backup-Lösungen verantwortlich. Falls ein Backup, aufgrund von verschiedenen Gründen, nicht durchgeführt werden kann, verpflichtet sich ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany das darauffolgende Backup zu ermöglichen. Mögliche Ursachen können u.a. sein: Trennung der Verbindung, mangelnde Leistungsfähigkeit der Leitung, Probleme mit dem Zertifikat, usw.
- Der Kunde muss einen physischen Schutz sowie eine gute Ausführung seines Systems, seiner IT-Hardware, seines Netzwerks und seiner Internetverbindung sicherstellen, um eine Sicherungskopie zu ermöglichen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist nicht verantwortlich für die Art und den Inhalt der gespeicherten Daten und insbesondere im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten, die der Kunde abgespeichert hat. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany möchte den Kunden darauf hinweisen, dass im Falle einer Anfrage bezüglich der Löschung der von ihm gespeicherten personenbezogenen Daten, alle anderen Daten, die sich in der gleichen Datei befinden, ebenfalls gelöscht werden.

- Im Falle eines Verlusts oder einer Veränderung der gespeicherten Daten, verpflichtet sich ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany alles daran zu setzen die Daten wiederherzustellen. Bei solch einem

Fall, muss der Kunde sich unverzüglich an ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany wenden, welche sich bemüht die gewünschten Daten mit Hilfe allen geeigneten Mitteln, die ihrer freien Wahl überlassen sind und sich im Laufe der Zeit entwickeln können, schnellstmöglich wiederzugeben. Wenn die Wiederherstellung unmittelbar an der IT-Ausrüstung (Server, PC, usw.) durch einen Eingriff vor-Ort beim Kunden stattfinden muss und der Kunde parallel keinen Wartungsvertrag mit ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany bezüglich der betroffenen IT-Ausrüstung abgeschlossen hat, wird die Wiederherstellung vor Ort erst nach einem vom Kunden angenommenen Kostenvoranschlag durchgeführt. Die Daten, die der Kunde zwischen dem letzten Backup und dem Vorfall auf seinen Geräten gespeichert hat, kann nicht mehr wiederhergestellt werden, was der Kunde akzeptiert und dies ohne jegliche rechtlichen Schritte gegen ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany einzuleiten.

- Die zurückerstatteten oder wiederhergestellten Daten sind die Daten, die während des letzten Backups, vor der Anforderung des Kunden zur Wiederherstellung, gespeichert wurden.
- Die Wiederherstellungsfrist der Daten ist im Vertrag festgelegt.

### 3.3. Virtuelle Maschinen

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich dem Kunden die virtuellen Maschinen mit dem vorgesehenen Betriebssystem und gemäß den im Vertrag festgelegten Vorgaben zur Verfügung zu stellen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist in keiner Weise für den Inhalt oder die Nutzung dieser virtuellen Maschinen durch den Kunden verantwortlich. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für sein System.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich dem Kunden eine Verwaltungsschnittstelle für seine virtuellen Maschinen zur Verfügung zu stellen, damit dieser sein System installieren und verwalten kann. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist ausschließlich dafür verantwortlich sicherzustellen, dass das System über die besagte Schnittstelle verwaltbar ist.
- Auf schriftliche Anfrage des Kunden oder im Falle einer Fehlfunktion kann ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany eine oder mehrere virtuelle Maschinen in ihrem Ursprungszustand zurücksetzen (ursprüngliches System des Kunden und insbesondere seiner Angaben) oder im Zustand des letzten Backups (oder eines älteren Backups), wenn der Kunde diesen Dienst in Auftrag gegeben hat.
- Bei Maschinenausfällen ist die Dauer bis zur Wiederherstellung abhängig vom Vertrag, der zwischen den zwei Parteien abgeschlossen wurde.
- Wenn die Ausfälle aufgrund eines Fehlers des Kunden entstanden sind, kann ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany auf keinen Fall für den Verlust von Daten sowie für die vom Kunden eingerichtete Software zur Verantwortung gezogen werden. Der Kunde kann jedoch ein Angebot für die Wiederherstellung der virtuellen Maschine einholen. §

### 3.4. Leistung

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich, die im Vertrag festgelegte Leistung zu erbringen, um die vereinbarten Ziele zu erreichen, ohne jegliche Gewähr, dass diese Ziele auch tatsächlich erreicht werden.
- Die Aufgabe von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany besteht darin, die ordnungsgemäße Anwendung der verschiedenen Hilfsmittel sicherzustellen.
- Wenn die Leistung nicht den Erwartungen entspricht, verpflichtet sich ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany, so schnell wie möglich zu einer normalen Situation zurückzufinden.

### 3.5. Verantwortung

- Es wird ausdrücklich vereinbart, dass ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany nur eine Mittelverpflichtung zur Daten- und Informationssicherung und insbesondere im Falle eines Cyberangriffs, eingeht.
- Was den Schutz von personenbezogenen Daten angeht, wird darauf hingewiesen, dass ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany personenbezogenen Daten nur auf schriftliche Anfrage des Kunden speichert. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany trägt keine Verantwortung für Dritte bezüglich des Umgangs mit personenbezogenen Daten, unbeschadet der Verordnung (UE) 2016/679 des 27. April 2016 (DSGVO). In jedem Fall obliegt die Verantwortung bei der Bearbeitung personenbezogener Daten letztendlich beim Kunden, der im Falle von Beanstandungen Dritter, ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany entschädigen muss.

## **4. Bereitstellung von entsandtem Personal (IT expert provision)**

### **4.1. Auswahl des zur Verfügung gestellten Beraters**

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany und der Auftraggeber legen in gegenseitiger Absprache die Art der Aufgabe und das vom Kunden gewünschte Profil fest.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany schlägt dem Auftraggeber einen Berater, den er zur Verfügung stellen würde, entsprechend des gewünschten Profils vor, damit dieser entscheidet, ob er seinen Ansprüchen entspricht oder nicht.
- Nach Absprache mit dem Kunden behält ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany sich das Recht vor, den ausgewählten Berater durch einen anderen zu ersetzen, sofern dieser über die gleichen erforderlichen Qualitäten und Erfahrungen verfügt.

### **4.2. Leistung**

- Der von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany zur Verfügung gestellte Berater muss über die notwendigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen, um die vom Auftraggeber geforderte Arbeit ausführen zu können.
- Der Kunde ist selbst für den täglichen Arbeitsablauf des von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany zur Verfügung gestellten Beraters verantwortlich.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich, einen qualitativ hochwertigen Service entsprechend des allgemeinen Usus zu bieten.
- Es wird keine Garantie auf Leistungen gewährt, sofern im Vertrag nichts anders bestimmt wurde.

### **4.3. Preise und Bezahlung**

- Die Preise sind in jedem einzelnen Vertrag festgelegt; diese werden entweder in Stunden oder in Tagen angegeben. Sofern nichts anders angegeben, gelten für diese Preise dieselben Indexierungsregeln, wie in den AGB.
- Am Ende jedes Monats wird dem Kunden eine Rechnung sowie eine Leistungsaufstellung zugesandt.

### **4.4. Dauer**

- Der Zeitraum, in dem der Berater dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird, ist im Vertrag, der zwischen den zwei Parteien besteht, angegeben.
- Diese Frist wird stillschweigend um 1 Monat bei Vertragsablauf verlängert, außer im Vertrag anders angegeben.
- Wenn der Kunde den Vertrag beenden möchte, muss ein schriftliches Kündigungsschreiben mit Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist beginnend ab dem Monat nach der Kündigung an ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany gesendet werden.

#### 4.5. Garantien und Verantwortung

- Der Standort, an dem der Berater den Auftrag ausführt, muss vom Kunden vor Vertragsunterzeichnung mitgeteilt werden. Der Standort ist im Kostenvoranschlag angegeben.
- Der Kunde muss im Vorfeld seine Zustimmung zu den vom Berater beantragten Urlaub geben. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany bleibt jedoch für die Urlaubsverwaltung verantwortlich.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist für die Berechnung der vom Berater geleisteten Arbeitsstunden für den Kunden verantwortlich. Diese Arbeitsstunden werden aufgelistet und dienen als Grundlage für die Rechnungsstellung.
- Auf Wunsch kann der Kunde die Unterzeichnung dieses Dokuments am Ende jedes Monats beantragen.

## 5. Organisation eines Projekts (project)

### 5.1. Umsetzungsfrist

- Das Projekt startet in der Regel 30 Tage nach Annahme und Unterzeichnung des Bestellscheins durch den Kunden.
- Diese angegebene Frist gilt als Anhaltspunkt und stellt in keiner Weise eine feste Verpflichtung dar.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany behält sich das Recht vor, die Planung nach ihren Möglichkeiten unter Berücksichtigung der Vorgaben des Kunden zu organisieren.
- Die Umsetzungsdauer ist festgelegt und hängt vom Vertrag ab.

### 5.2. Kundenbindung/Kundenverpflichtung

- Der Kunde muss ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany, die für die Durchführung des Projekts erforderliche Arbeitsumgebung und notwendigen Informationen zur Verfügung stellen.
- Der Kunde verpflichtet sich, die erforderlichen Informationen für die Projektabwicklung innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsunterzeichnung zu übermitteln.
- Der Kunde muss die Projektentwicklungen innerhalb von 7 Tagen überprüfen. Nach Ablauf dieser Frist, gelten sie als vorläufig angenommen.

### 5.3. Vorläufige und endgültige Abnahme

- Im Rahmen eines Projekts können im Vertrag vorläufige Abnahmen vorgesehen werden.
- Eine vorläufige Abnahme dient dazu, zu überprüfen, dass die vorgesehenen Leistungen erbracht wurden und die Anlage gemäß den Vertragsbedingungen in Betrieb ist.
- Der Kunde hat das Recht Vorbehalte gegen diese vorläufigen Abnahmen zu äußern. ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich, diese innerhalb einer vereinbarten Frist aufzuheben, sofern sie durch Vertragselemente gerechtfertigt sind.
- Diese Abnahmen können nach jedem Arbeitsschritt vorgesehen werden, um sicherzustellen, dass der Kunde keine Vorbehalte zu den geleisteten Arbeiten anbringen wird.
- Wenn der Vertrag keine vorläufige Abnahme vorsieht oder diese nicht umsetzbar ist (kein Zugang zur Anlage, Fehlen von Komponenten, usw.), erfolgt eine vorläufige Abnahme automatisch aufgrund der schriftlichen Bestätigung von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany, dass die Ziele erreicht wurden.
- Die vorläufige Abnahme des Projekts führt zur Abrechnung des gesamten Materials und damit zusammenhängenden Dienstleistungen.
- Eine Endabnahme findet ohne weiteres durch ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany innerhalb der im Vertrag angegebenen Frist, spätestens 1 Monat nach der vorläufigen Abnahme, statt.
- Die endgültige Abnahme führt zur Abrechnung aller geleisteten Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit dem Projekt stehen.



#### **5.4. Einbindung von Softwarelizenzen**

- Standard-Software-Produkte werden zu Beginn des Projektes in Rechnung gestellt.

#### **5.5. Wartung**

- Für diesen Service ist ein permanenter und sicherer Zugriff auf die Infrastruktur des Kunden erforderlich.
- Sofern nichts anders angegeben, ist kein Wartungsvertrag für die vom Kunden speziell entwickelten Anwendungen vorgesehen.

#### **5.6. Leistungen auf Stundenbasis**

- Unter Dienstleistungen auf Stundenbasis verstehen wir jede Dienstleistung oder Bereitstellung von Personal für einen Kunden, für einen bestimmten oder unbestimmten Zeitraum, für einen vordefinierten oder nicht vordefinierten Auftrag.
- Jede Leistung, die von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany angeboten wird, kann auf Stundenbasis erbracht werden.

#### **5.7. Einschätzung der Dauer von Dienstleistungen auf Stundenbasis**

- Die angegebene Dauer der Dienstleistungen dient nur zur Information und hat keinen vertraglichen rechtsverbindlichen Wert.

#### **5.8. Deckelung von Dienstleistungen auf Stundenbasis**

- Eine gedeckelte Dienstleistung auf Stundenbasis umfasst jede Dienstleistung oder Bereitstellung von Personal durch ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany an einen Kunden, für eine vorgegebene Anzahl an Tagen im Rahmen der Umsetzung eines bestimmten Auftrags, unabhängig davon, ob das gewünschte Ergebnis erzielt wurde oder nicht.
- Jede gedeckelte Dienstleistung erfordert eine vorherige Einschätzung der notwendigen Tätigkeiten.
- Der Kostenvoranschlag legt die maximale Stundenanzahl fest, die beim Kunden erbracht werden können.
- Wenn diese Deckelung aus diversen technischen Gründen nicht eingehalten werden kann (unvorhergesehene technische Probleme, äußere Umstände, usw.), kann die Stundenanzahl in Absprache mit dem Kunden angepasst werden.

#### **5.9. Abrechnung von Dienstleistungen auf Stundenbasis**

- Die Dienstleistungen auf Stundenbasis werden am Monatsende anteilig an den tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden in Rechnung gestellt.

### 5.10. Festpreis- oder Pauschalleistungen

- Pauschalleistungen sind an einer Ergebnisverpflichtung gebunden.
- Die Dauer und Schätzungen werden auf Kosten von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany festgelegt und verlängert, wenn das im Vertrag festgesetzte Ergebnis am Ende des angegebenen Zeitraums nicht erreicht werden konnte. Sollte das Ergebnis vor Ablauf der vereinbarten Dauer erreicht worden sein, erfolgt keine Rückerstattung an den Kunden.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany behält sich das Recht vor, eine Bestellung zu stornieren, falls das Ergebnis nicht erreicht werden kann.

### 5.11. Einschätzung der Pauschale

- Die Schätzungen werden nach bestem Wissen und Gewissen durch ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany auf der Grundlage bisheriger Erfahrungen zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung vorgenommen.

### 5.12. Abrechnung der Pauschale

- Die Leistungen werden entweder phasenweise nach Projektplan oder monatlich im Verhältnis zum Projektfortschritt abgerechnet.
- Sofern nichts anders angegeben, muss eine Anzahlung von 15% vor Projektbeginn erfolgen.

### 5.13. Garantien und Verantwortung

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany entscheidet allein über die Mittel, die zur Durchführung des vereinbarten Projekts eingesetzt werden müssen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ist in keiner Weise verantwortlich für die Auswirkungen von Änderungen, die der Kunde selbst oder ein vom Kunden beauftragter Dritter am Projekt vorgenommen hat.
- Jede Änderung der Dienstleistung bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung und kann zu Preisänderungen führen.

## 6. Infrastrukturverwaltung (Managed Services)

### 6.1. Vorbeugende Wartung

- Die vorbeugende Wartung ist nur für Kunden mit einem SLA-Vertrag (Service Level Agreement) möglich. Sie besteht zum Beispiel aus einer monatlichen Überprüfung des/der Server/-s, der Aktivitätsprotokolle oder der Backups.
- Ein gesicherter Fernzugriff auf den Server muss konfiguriert und verfügbar sein. Für diesen Service ist ein sicherer Fernzugriff auf die Infrastruktur des Kunden erforderlich.

### 6.2. Monitoring

- Unter Monitoring verstehen wir jede Aktivität zur Fernüberwachung der IT-Infrastruktur des Kunden.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany installiert alle für das Monitoring erforderlichen Überwachungskomponente und verpflichtet sich, diese Tools mit der notwendigen und angemessenen Vorsicht zu nutzen.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany greift entsprechend der Dringlichkeit des Notfalls ein, wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird.

### 6.3. Dauer

- Die Vertragsdauer beträgt ein Jahr und wird stillschweigend verlängert.
- Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate vor Vertragsende und muss entweder per Einschreiben oder per E-Mail (administration@abakusitsolutions.eu), in beiden Fällen mit Empfangsbestätigung, zugestellt werden.

### 6.4. Garantien und Verantwortung

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany kann unter keinen Umständen für direkte oder indirekte Schäden haftbar gemacht werden, die durch die Verwendung des Materials entstanden sind, auch nicht bei Daten- oder Informationsverlust.
- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany kann in keinem Fall für Ausfälle und Fehlfunktionen der Hard- oder Software zur Verantwortung gezogen werden, unabhängig von der Ausfallzeit vor der normalen Wiederinbetriebnahme.
- Im Falle von höherer Gewalt oder unvorhersehbaren Ereignissen wie Streik, Arbeitsunterbrechungen, Lieferantenverzögerungen oder Unfällen kann ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany nicht zur Verantwortung gezogen werden.

### 6.5. Leistung

- ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany verpflichtet sich alle erdenklichen Bemühungen zu unternehmen, um ein Problem zu beheben und dies im Rahmen einer Mittelverpflichtung und nicht einer Ergebnisverpflichtung.

### 6.6. Zahlung und Kündigungsfrist

- Um die Lizenzen und Verträge innerhalb der erforderlichen Fristen erneuern zu können, werden diese drei Monate vor Ablauf in Rechnung gestellt. Wenn im Verlauf von 15 Tagen die Rechnungen nicht beanstandet wurden, gelten diese als angenommen. Sie sind jedenfalls innerhalb von 15 Tagen nach Ausstellung zu begleichen.
- Bei Zahlungsverzug reduziert ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany seine Leistungen auf ein Minimum und greift nur in äußerst dringenden Fällen ein. Vorbeugende Wartungsleistungen sowie die Überprüfung von Backups werden eingestellt. Lizenzen werden nicht erneuert. Jede offiziell beanstandete Rechnung (E-Mail: [administration@abakusitsolutions.eu](mailto:administration@abakusitsolutions.eu)/Brief) beeinträchtigt keineswegs die Reaktionsfähigkeit oder Qualität der Dienstleistungen.

## 7. Eigentumsrecht

- Bis zur vollständigen Zahlung und bis zum Erhalt des Gesamtbetrags aller angebotenen Produkte und geleisteten Dienstleistungen bleibt ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany weiterhin Eigentümer dieser Produkte und hat das Recht diese zurückzuverlangen.
- Die mögliche Rücknahme unbezahlter Produkte wird auf identische Produkte übertragen, die sich noch im Lager des Kunden befinden, ohne dass ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany die Eindeutigkeit zwischen den gelieferten und unbezahlten Produkten sowie den Produkten, die sich im Lager des Kunden befinden, beweisen muss.
- Im Falle einer Produktrücknahme bleiben Anzahlungen, die zum Zeitpunkt der tatsächlichen Rücknahme von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany geleistet wurden, einbehalten, und dies unbeschadet der Schadensersatzansprüche, die ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany geltend machen könnte. Der Kunde trägt außerdem die Kosten für die Reparatur und/oder Instandsetzung der zurückgesandten Ware.

## 8. Geistige Eigentumsrechte

### 8.1. Eigentum von Entwicklungen

- Unter Entwicklung verstehen wir jegliche Aktivität zur Ausführung von Softwareprogrammen oder Anwendungen, die für einen Kunden bestimmt sind oder nicht.
- Jede durch ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany ausgeführte Entwicklung bleibt ganzheitlich ihr alleiniges Eigentum.
- Jedes von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany gekaufte Produkt, das durch einen Herausgeber entwickelt wurde, bleibt Eigentum des Letzteren.
- Der Kunde darf unter keinen Umständen Kopien der gesamten oder eines Teils der von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany oder einem Herausgeber entwickelten Software vornehmen, ohne vorherige Genehmigung erwirkt zu haben.
- Die Architektur, Struktur und Organisation einer Software wird genauso geschützt wie ihre Abläufe und Parameterlisten.
- Die einfache Übernahme der Architektur einer Software, die von ABAKUS IT-SOLUTIONS Germany oder einem Herausgeber entwickelt wurde, kann eine Urheberrechtsverletzung darstellen, selbst wenn ihre Kodierungen unterschiedlich sind.
- Alle Elemente, die zur Benutzerschnittstelle gehören, wie Ikone, Erscheinungsbilder, Menübildschirme, Töne dürfen ebenfalls nicht kopiert werden.

-----