

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Folgenden allgemeine Geschäftsbedingungen sind Grundlage und Bestandteil jeder Dienstleistung, und allen Wartungs- und Rahmenverträgen mit der Online-Agentur Rüsche / ARKM Technologies, Inh. Sven Oliver Rüsche, im Folgenden "ARKM" genannt. Diese Bedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte zwischen den Vertragsparteien.

## I. Definitionen

Folgende Begrifflichkeiten sind in diesen AGB oder den Verträgen, dessen Bestandteil diese AGB sind enthalten und werden wie folgt definiert.

Geschäftszeiten	Montag bis Freitag 08:00 bis 16:30 mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen sowie solchen des Landes Nordrhein-Westfalen und sogenannten "Brückentagen".
Reaktionszeit	Zeit innerhalb der Geschäftszeit, in der mit der Störungsbeseitigung nach Meldungseingang begonnen wird.
Priorität 1	Probleme von großer Bedeutung für die Server mit signifikantem Einfluss auf die typischen Systemfunktionen und die vom Server sonst bereitgestellten Services. Beispiele sind: <ul style="list-style-type: none"><li>• Absturz des Servers</li><li>• Totalausfall eines Dienstes (Webfunktion, E-Mail etc.)</li><li>• Dauerhafte Unterbrechung der Anbindung</li><li>• Häufig starke Verzögerung der E-Mail-Zustellung im Bereich über eine Stunde</li></ul>
Priorität 2	Probleme von geringer Bedeutung für die Server ohne signifikantem Einfluss auf die typischen Systemfunktionen und die vom Server sonst bereitgestellten Services. Beispiele sind: <ul style="list-style-type: none"><li>• Seltene, kurze Unterbrechungen in der Anbindung</li><li>• Sporadische Verzögerung von E-Mail-Zustellung im Bereich unter einer Stunde</li></ul>
Störung	Eine Störung ist ein technisch bedingtes Problem oder eine negative Veränderung des Betriebs eines Servers oder einer

	Teilfunktion (Dienst) auf einem Server.
Updateverfügbarkeit	Ein Update gilt als verfügbar, wenn der Server das Update über die typische Updatefunktion des Betriebssystems herunterladen kann.
Dringlichkeitsstufe 1	Reaktion unverzüglich und Bearbeitung mit höchster Priorität.
Dringlichkeitsstufe 2	Reaktion schnellstmöglich und Bearbeitung mit erhöhter Priorität.
Dringlichkeitsstufe 3	Reaktion nach Möglichkeit und Bearbeitung mit normaler Priorität, Standardstufe für alle Supportanfragen.

## II. Geltungsbereich

1. Für die Geschäftsbeziehung zwischen uns und dem Kunden gelten diese Allgemeinen Geschäftsbeziehungen und zwar in derjenigen Fassung, die zum Zeitpunkt der Auftragsvergabe Gültigkeit hat oder, falls abweichend, bei Vertragsunterzeichnung als gültig befunden wurde. Dies erkennen Sie mit der Auftragsvergabe bzw. der Vertragsunterzeichnung an.
2. Kunden können ausschließlich Unternehmer sein. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbstständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.
3. Ist der Kunde Kaufmann, gilt zusätzlich Folgendes: Hinweisen auf die Einbeziehung anderer Allgemeiner Geschäftsbedingungen, Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen, soweit diese Bedingungen nicht abweichend davon schriftlich von ARKM akzeptiert werden. Das gilt auch, wenn sich in kaufmännischen Bestätigungsschreiben Hinweise auf solche Einbeziehungen finden.

## III. Vertragsgegenstand und allgemeine Bestimmungen

1. Der Vertragsgegenstand wird im Dienstleistungsvertrag oder in sonstiger schriftlicher sowie mündlicher Absprache festgelegt.
2. Soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart tritt ein schriftlicher Vertrag zum Zeitpunkt der Unterzeichnung durch den Kunden, frühestens jedoch mit Unterzeichnung durch ARKM in Kraft und gilt unbefristet.
3. Supportleistungen finden generell per E-Mail oder Telefon statt. Soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart werden alle Leistungen an jeglicher IT-Infrastruktur

mittels gesicherter VPN-Einwahl durchgeführt. Die hierfür benötigten Zugangsdaten hat der Kunde zur Verfügung zu stellen.

#### **IV. Preise, Zahlungsbedingungen**

1. Es gelten die im Vertrag vereinbarten Pauschalpreise und/oder Stundensätze. Sollte es keine schriftliche Vereinbarung geben, gelten mündliche Absprachen. Sollte weder schriftlich noch mündlich eine Vereinbarung zur Vergütung getroffen sein, gelten die Standardstundensätze, die zum Zeitpunkt der Auftragsvergabe auf der Internetseite [www.sor.de](http://www.sor.de) einsehbar sind, bzw. in einer gesonderten Agenturvereinbarung vertraglich vereinbart wurden. Berechnet wird immer die angefangene Viertelstunde. Alle Preise verstehen sich in EURO und zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
2. Das Zahlungsziel für alle Rechnungen ist, soweit nicht abweichend im Vertrag festgelegt: "sofort, ohne weitere Abzüge" - max. 14 Tage ab Rechnungsdatum.
3. Wiederkehrende Pauschalentgelte aus Wartungs- und Rahmenverträgen werden dem Kunden, soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart, für einen Monat im Voraus berechnet. Die Abrechnung von Stunden- und Tagessätzen erfolgt, soweit keine Vorauszahlungen oder Abschläge festgelegt wurden nach Leistungserbringung.

#### **V. Kündigung**

1. Soweit nicht abweichend schriftlich im Vertrag festgelegt können alle Vertragsparteien unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zum Monatsende ohne Angaben von Gründen kündigen. Die Kündigung muss unterschrieben sein, Schriftform ist jedoch nicht erforderlich. Ausreichend ist insoweit unterschriebenes Telefax, ein PDF welches eine Unterschrift erkennen lässt oder ein eingescanntes unterschriebenes Kündigungsschreiben.
2. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund kann z.B. dann vorliegen, wenn Nutzungsentgelte auch nach zwei Mahnungen nicht bezahlt worden sind oder ARKM wesentlichen Vertragspflichten trotz fristgerechter Zahlung nicht nachkommt.
3. Für den Kündigungszeitpunkt maßgeblich ist das Eingangsdatum der Kündigung beim Empfänger.

#### **VI. Haftung, Verzug, Unmöglichkeit**

##### **1. Haftung**

(1) ARKM haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von ARKM oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ARKM nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Übrigen haftet ARKM nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der

schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein anderer der in Satz 1 oder 2 dieses Abs. 1 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt. Die Haftung von ARKM ist auch in Fällen grober Fahrlässigkeit auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein anderer der in Satz 2 dieses Abs. 1 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.

(2) Die Regelungen des vorstehenden Abs. 1 gelten für alle Schadensersatzansprüche (insbesondere für Schadensersatz neben der Leistung und Schadensersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Die Haftung für Verzug bestimmt sich jedoch nach Ziffer 2. die Haftung für Unmöglichkeit nach Ziffer 2..

(3) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Vertragspartners ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## **2. Verzug**

ARKM haftet bei Verzögerung der Leistung in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von ARKM oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ARKM nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung von ARKM ist in Fällen grober Fahrlässigkeit jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außerhalb der Fälle des Satzes 1 wird die Haftung von ARKM wegen Verzögerung der Leistung für den Schadensersatz neben der Leistung auf insgesamt 5% und für den Schadensersatz statt der Leistung auf insgesamt 10% des jährlichen Preises unserer Leistung begrenzt; weitergehende Ansprüche des Vertragspartners sind – auch nach Ablauf einer dem Auftragnehmer etwa gesetzten Frist zur Leistung – ausgeschlossen. Die vorstehenden Begrenzungen gelten nicht bei Haftung wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Vertragspartners ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

## **3. Unmöglichkeit**

ARKM haftet bei Unmöglichkeit der Lieferung/Leistung in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von ARKM oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ARKM nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung von ARKM ist in Fällen grober Fahrlässigkeit jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Außerhalb der Fälle des Satzes 1 wird die Haftung ARKM wegen Unmöglichkeit auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen auf insgesamt 10% des jährlichen Preises unserer Leistung begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Vertragspartners wegen Unmöglichkeit der Lieferung sind ausgeschlossen. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht, soweit wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird.

## **VII. Wirksamkeitsbestimmung**

1. Sollte eine der vorstehenden Klauseln oder eine einzelne Bestimmung des Vertrags unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.

## **VIII. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand**

1. Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Geltung des einheitlichen UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.
2. Ist der Kunde Kaufmann, gilt ergänzend Folgendes: Für sämtliche Ansprüche aus dem zwischen dem Kunden und ARKM bestehenden Vertrag ist Erfüllungsort der Sitz von ARKM. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertrag direkt oder indirekt ergebenden Streitigkeiten ist Siegburg.

## **IX. Besondere Bedingungen zu Wartungs,- und Supportverträgen**

Für alle Wartungs- und Supportverträge gelten ergänzend und/oder ersetzend folgende Bedingungen, soweit nicht schriftlich davon abweichend eine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.

1. Die Vertragslaufzeit beträgt einen Monat und verlängert sich automatisch zum jeweils ersten Tag des Folgemonats um jeweils einen weiteren Monat.
2. Wiederkehrende pauschale Vergütungen (Wartungsgebühren) erhöhen sich als Inflationsausgleich kalenderjährlich um 2% aufgerundet auf den vollen Euro.
3. Die zu wartenden Systeme werden in funktionierendem Zustand übernommen. Sollte eine Fehlfunktion der Systeme vor Vertragsbeginn vom Kunden wissentlich verschwiegen worden sein, werden alle zur Behebung des Fehlers erforderlichen Leistungen dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.
4. Sollten sich Rahmenbedingungen der zu wartenden Systeme verändern (z.B. Hardware-Upgrade, Einbau zusätzliche Komponenten, Installation von Software mit im Verhältnis zur bestehenden Software hohen Wartungsaufwand), ist ARKM nicht verpflichtet, einen veränderten Support zu leisten, solange nicht eine schriftliche Vereinbarung über die durch Änderungen notwendigen Vertragsanpassungen getroffen wurde.
5. Alle Änderungen an Systemen, die über den Vertrag abgedeckt sind, sind im Voraus mit ARKM abzustimmen. Dies gilt auch für Komponenten, die nicht von diesem Vertrag abgedeckt sind, aber in direkter Verbindung mit dem gewarteten System stehen aber vertraglich zugesicherte Leistungen oder Garantien beeinflussen.

6. Sollte es durch zuvor nicht abgestimmte Änderungen am System durch den Kunden selbst zu Störungen oder Ausfällen der abgedeckten Systeme kommen, so werden die mit der Entstörung verbundenen Aufwände unabhängig einer ggf. vereinbarten Entstörungspauschale gesondert und auf Basis der vereinbarten Stundensätze zusätzlich in Rechnung gestellt.
7. Die Wartung der beim Kunden eingesetzte Hardware obliegt nicht ARKM. Tätigkeiten, Lieferungen oder Leistungen, die in diesem Vertrag nicht ausdrücklich beschrieben werden, sind ebenfalls nicht Gegenstand der Verpflichtungen von ARKM.
8. Für im Vertrag enthaltene Systemupdates sind ausschließlich die dort beschriebenen Systeme mit der jeweils installierten Betriebssystemversion abgedeckt. Systemintegrationen auf eine neue Version (z.B. Ubuntu 18 zu Ubuntu 20, Windows 10 zu Windows 11) sind nicht Bestandteil einer pauschalen Systemupdate-Vereinbarung.
9. Im Vertrag enthaltene Softwareupdates gelten für Systemsoftware, die zum Betrieb der servertypischen Dienste notwendig ist und jener Software, die von ARKM zusätzlich für den Serverbetrieb installiert wurde. Updates für sonstige Anwendungen, (z.B. Warenwirtschaftssysteme, Blogsoftware, Content-Management-Systeme) sind nicht abgedeckt und werden gesondert zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet.