

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für IT-Dienstleistungen und Managed Services gegenüber Unternehmern – Stand 01.02.2026

1. Geltungsbereich, Begriffe

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge über Lieferungen und Leistungen der Plettenberg IT-Management GmbH (nachfolgend „Auftragnehmer“) gegenüber ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“).

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.3 Abweichende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Auftragnehmer stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

1.4 Individuelle Vereinbarungen (z. B. Angebote, Leistungsbeschreibungen, SLAs, Projektverträge) haben im Zweifel Vorrang vor diesen AGB.

2. Vertragsabschluss, Leistungsdokumente

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

2.2 Ein Vertrag kommt durch (a) schriftliche Auftragsbestätigung, (b) Gegenzeichnung eines Angebots oder (c) Beginn der Leistungserbringung durch den Auftragnehmer zustande.

2.3 Inhalt und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Leistungsbeschreibung, ggf. dem Managed-Service-Vertrag/SLA sowie diesen AGB.

3. Leistungsart: Dienstleistungen, kein Erfolg geschuldet

3.1 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer Dienstleistungen. Der Auftragnehmer schuldet die vereinbarte Tätigkeit, nicht einen bestimmten Erfolg.

3.2 Dies gilt insbesondere für Fehleranalyse und Störungsbeseitigung: Störungen können unterschiedliche Ursachen haben; die Ursachensuche ist Bestandteil der Leistung. Der Auftragnehmer wird nach pflichtgemäßem Ermessen vorrangig die wahrscheinlichsten Ursachen prüfen und Maßnahmen ergreifen.

3.3 Ein Erfolg (Werkleistung) gilt nur dann als vereinbart, wenn dies ausdrücklich schriftlich als solcher vereinbart wurde (z. B. Erstellung einer definierten Dokumentation, Lieferung eines konkret spezifizierten Systems, Abnahmefähiges Werk).

4. Leistungserbringung, Fernwartung, Termine

4.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen nach eigenem Ermessen vor Ort oder per Fernwartung zu erbringen, soweit dem keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen oder vertraglich etwas Abweichendes vereinbart ist.

4.2 Termine und Reaktionszeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich zugesichert oder in einem SLA vereinbart sind.

4.3 Der Auftragnehmer ist zu Teilleistungen berechtigt, sofern diese dem Kunden zumutbar sind.

5. Einsatz von Subunternehmern

5.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer einzusetzen. Subunternehmer dürfen ihrerseits Subunternehmer einsetzen.

5.2 Der Auftragnehmer bleibt Vertragspartner des Kunden und verantwortlich für die ordnungsgemäße Leistungserbringung.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden (wesentliche Vertragspflichten)

6.1 Der Kunde stellt alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugänge (z. B. Administratorzugänge, Fernzugang, MFA-Freigaben), Ansprechpartner sowie Systemvoraussetzungen rechtzeitig bereit.

6.2 Datensicherung/Backup:

a) Der Kunde ist allein verantwortlich für eine aktuelle, vollständige und regelmäßig geprüfte Datensicherung (Backup) einschließlich der Möglichkeit zur zeitnahen und wirtschaftlich vertretbaren Wiederherstellung.

b) Vor Eingriffen in Systeme (z. B. Updates, Migrationen, Reparaturen, Konfigurationsänderungen) hat der Kunde in seinem eigenen Interesse eine aktuelle Datensicherung durchzuführen bzw. deren Aktualität sicherzustellen.

c) Ein Hinweis des Auftragnehmers auf die Zweckmäßigkeit einer Datensicherung erfolgt, soweit er im Einzelfall erteilt wird, freiwillig und begründet keine Prüf-, Überwachungs- oder Hinweispflicht des Auftragnehmers.

6.3 Der Kunde hat angemessene Schutzmaßnahmen nach Stand der Technik zu treffen (z. B. Virenschutz/EDR, Patch-Management, sichere Passwörter/MFA, Firewall-Regeln), soweit diese nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil des Auftragnehmers sind.

6.4 Der Kunde hat den Auftragnehmer unverzüglich über Störungen, Auffälligkeiten, Sicherheitsvorfälle und relevante Änderungen in der IT-Umgebung zu informieren.

6.5 Wartezeiten, die aufgrund fehlender Mitwirkung entstehen (z. B. fehlende Freigaben, fehlende Passwörter, fehlende Zugänge), gelten als Aufwand und werden nach den vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

7. Vergütung, Abrechnung, Zahlungsverzug

7.1 Die Vergütung ergibt sich aus Angebot/Vertrag. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung nach Zeitaufwand zu den vereinbarten Stundensätzen und Abrechnungseinheiten.

7.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Teilleistungen abzurechnen sowie monatliche Abrechnungen zu stellen.

7.3 Rechnungen sind sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Der Kunde kommt spätestens 30 Tage nach Rechnungserhalt in Verzug.

7.4 Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen nach den gesetzlichen Vorschriften zu verlangen. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

7.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

8. Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen

8.1 Bei laufenden Verträgen ist der Auftragnehmer berechtigt, Preise einmal jährlich anzupassen, wenn sich Kosten für die Leistungserbringung erhöhen (z. B. Personal-, Energie-, Lizenz-, Beschaffungs- oder Vorleistungskosten).

8.2 Maßstab ist die Entwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI) des Statistischen Bundesamts oder alternativ eine nachvollziehbare betriebswirtschaftliche Begründung.

8.3 Die Preisanpassung wird mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform angekündigt.

8.4 Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % gegenüber dem Vorjahr, hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht mit Frist von 4 Wochen zum Anpassungszeitpunkt.

9. Reservierte Termine, Projektausfälle/Stornierung

9.1 Vom Kunden reservierte Arbeitstage/Termine, die weniger als 5 Werktage vorher storniert werden, können mit 50 %, bei weniger als 2 Werktagen mit 100 % der geplanten Dienstleistung abgerechnet werden, sofern der Auftragnehmer die Kapazität nicht anderweitig verwenden kann.

9.2 Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein geringerer Schaden entstanden ist; dem Auftragnehmer bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

10. Eigentumsvorbehalt

10.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung im Eigentum des Auftragnehmers.

10.2 Der Kunde hat Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln und, soweit kaufmännisch zumutbar, gegen übliche Risiken zu versichern.

11. Miet- und Leihgeräte

11.1 Stellt der Auftragnehmer dem Kunden Geräte (z. B. Hardware, Netzwerktechnik, Firewalls, Router, Ersatz- oder Leihgeräte) entgeltlich oder unentgeltlich zur Miete oder leihweise zur Verfügung, bleiben diese im Eigentum des Auftragnehmers.

11.2 Der Kunde haftet für Miet- und Leihgeräte während der gesamten Überlassungsdauer für Verlust, Beschädigung und Verschlechterung, unabhängig davon, ob ihn ein Verschulden trifft.

11.3 Die Miet- oder Leihgeräte sind spätestens zum vereinbarten Zeitpunkt in ordnungsgemäßigem, funktionsfähigem Zustand zurückzugeben.

11.4 Kann der Kunde ein Miet- oder Leihgerät ganz oder teilweise nicht zurückgeben, ist er verpflichtet, Ersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswerts zu leisten. Bis zum vollständigen

Ausgleich des Ersatzwerts ist der Auftragnehmer berechtigt, die vereinbarte Miete bzw. eine angemessene Nutzungsentschädigung weiter zu berechnen.

11.5 Der Kunde hat Miet- und Leihgeräte pfleglich zu behandeln, vor Zugriffen Dritter zu schützen und ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte oder eine Standortverlagerung ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers unzulässig.

12. Nutzungsrechte, Software und Lizenzen

12.1 Soweit Software überlassen wird, erhält der Kunde ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht im vertraglich vereinbarten Umfang.

12.2 Es gelten ergänzend die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers/Anbieters, sofern der Kunde in zumutbarer Weise Kenntnis nehmen kann.

12.3 Für Cloud-Dienste (z. B. Microsoft 365) gelten zusätzlich die Bedingungen des jeweiligen Anbieters.

13. Abnahme (nur bei Werkleistungen), Leistungsnachweise

13.1 Soweit ausdrücklich Werkleistungen vereinbart sind, kann eine Abnahme geschuldet sein. Eine Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 7 Kalendertagen nach Bereitstellung in Textform wesentliche Mängel rügt und ihm eine angemessene Prüfmöglichkeit gegeben wurde.

13.2 Bei Dienstleistungen kann der Auftragnehmer Leistungsnachweise (z. B. Tickets, Tätigkeitsberichte) bereitstellen. Einwendungen sind innerhalb von 7 Kalendertagen nach Zugang in Textform zu erheben, andernfalls gilt der Nachweis als genehmigt.

14. Gewährleistung (soweit anwendbar)

14.1 Für Lieferungen gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.

14.2 Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei neuen Sachen 12 Monate ab Gefahrübergang; bei gebrauchten Sachen sind Mängelansprüche ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

14.3 Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

15. Haftung

15.1 Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften (z. B. Produkthaftung).

15.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

15.3 In den Fällen des Absatzes 15.2 ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

15.4 Im Übrigen ist die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung sowie sonstige reine Vermögensschäden – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

15.5 Datenverlust:

a) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es trotz sorgfältiger Arbeit zu Datenverlusten kommen kann (z. B. durch Hardwaredefekte, Softwarefehler, versteckte Systembeschädigungen, Malware, Bedienfehler oder Drittanbieter-Fehler).

b) Der Kunde handelt grob fahrlässig, wenn er keine angemessene, regelmäßige Datensicherung unterhält.

c) Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer – soweit gesetzlich zulässig – nur, wenn der Kunde eine ordnungsgemäße Datensicherung nachweisen kann.

d) Soweit eine Haftung des Auftragnehmers für Datenverlust besteht, ist sie auf den Aufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

15.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Mitarbeitern, gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

16. Datenschutz, Auftragsverarbeitung, Vertraulichkeit

16.1 Die Parteien beachten die anwendbaren Datenschutzvorschriften (DSGVO, BDSG).

16.2 Soweit der Auftragnehmer im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO.

16.3 Beide Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen aus dem Vertragsverhältnis streng vertraulich zu behandeln, nur für Vertragszwecke zu verwenden und Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Pflicht gilt auch nach Vertragsende fort.

16.4 Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

17. Laufzeit, Kündigung (Managed Services)

17.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht mit Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende in Textform gekündigt wird.

17.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor, wenn der Kunde wesentliche Mitwirkungspflichten verletzt oder mit Zahlungen trotz Mahnung in Verzug ist.

17.3 Bei Vertragsende unterstützt der Auftragnehmer nach Vereinbarung beim Offboarding/Übergang (z. B. Herausgabe von Dokumentation/Accounts/Backups), soweit dies beauftragt und vergütet wird.

18. Rückgabe/Löschung von Kundendaten nach Vertragsende

18.1 Nach Vertragsende wird der Auftragnehmer Unterlagen und Daten des Kunden nach Wahl des Kunden löschen oder herausgeben, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

18.2 Technisch bedingte Restdaten in Backups/Logs können bis zur planmäßigen Überschreibung bestehen bleiben, sofern der Auftragnehmer angemessene Schutzmaßnahmen implementiert hat.

19. Änderung dieser AGB

19.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese AGB aus sachlich gerechtfertigten Gründen zu ändern (z. B. Gesetzesänderungen, höchstrichterliche Rechtsprechung, Anpassung des Leistungsportfolios).

19.2 Änderungen werden dem Kunden mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt.

19.3 Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die Änderungen als angenommen. Der Auftragnehmer wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf Frist, Form und Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

19.4 Widerspricht der Kunde, können die Parteien den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortsetzen. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende zu kündigen, sofern eine Fortsetzung zu unveränderten Bedingungen für den Auftragnehmer unzumutbar ist.

20. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht

20.1 Erfüllungsort ist der Sitz des Auftragnehmers, soweit gesetzlich zulässig.

20.2 Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers, sofern der Kunde Kaufmann ist.

20.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

21. Schlussbestimmungen, Textform

21.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für die Änderung dieser Textformklausel.

21.2 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.