

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Workplace

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 2F-IT GmbH

Stand: März 2024

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der 2F-IT GmbH über die Erbringung von „Managed Workplace“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der 2F-IT GmbH. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.2f-it.de/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt 2F-IT während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.2 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware und Standardsoftware (nachfolgend gemeinsam „IT-Arbeitsplatz“) zur Nutzung durch den Kunden;

2.1.3 Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze, soweit vereinbart.

2.1.4 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die IT-Arbeitsplätze entsprechend dem Angebot.

2.2 Die Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von 2F-IT sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze obliegen dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3 2F-IT führt Betriebs-/ Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Workplace Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass 2F-IT außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. 2F-IT kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Die nach den BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der IT-Arbeitsplätze – stellen Dienstleistungen dar, d.h. 2F-IT schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, 2F-IT hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und / oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist 2F-IT auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. 2F-IT wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.6 2F-IT ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.7 Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / IT-Arbeitsplätzen von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

3 Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1 Soweit 2F-IT IT-Arbeitsplätze bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von 2F-IT unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet 2F-IT nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Von 2F-IT nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. 2F-IT ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder 2F-IT ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von 2F-IT setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

4 Bereitstellung von IT-Arbeitsplätzen

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt 2F-IT im Rahmen der IT-Arbeitsplätze lediglich die jeweilige Hardware / Standardsoftware bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2 Von 2F-IT überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.3 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert 2F-IT dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist 2F-IT nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies 2F-IT vor Vertragsschluss mitteilen. 2F-IT wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.4 2F-IT wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

4.5 Ist 2F-IT zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.6 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die IT-Arbeitsplätze pfleglich und sachgerecht zu behandeln.

- 5.2 Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).
- 5.3 Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze nur in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, nutzen und behandeln.
- 5.4 Mängel an den IT-Arbeitsplätzen wird uns der Kunde unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von IT-Arbeitsplätzen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.
- 5.5 Der Kunde wird 2F-IT über Änderungen des Einsatzorts von IT-Arbeitsplätzen unverzüglich informieren. Sind an einem IT-Arbeitsplatz mit geändertem Einsatzort Serviceleistungen zu erbringen, darf 2F-IT wählen, ob der Kunde die IT-Arbeitsplätze an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob 2F-IT die Serviceleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten von 2F-IT tragen und Reisezeiten vergüten.
- 5.6 Übernimmt 2F-IT vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von 2F-IT bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.
- 5.7 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch 2F-IT selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.
- 5.8 Der Kunde wird 2F-IT auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen 2F-IT seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von 2F-IT hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder 2F-IT schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird 2F-IT Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von 2F-IT sind nach Aufwand zu vergüten.
- 5.9 Dem Kunden ist bewusst, dass 2F-IT im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.
- 5.10 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die IT-Arbeitsplätze sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber 2F-IT zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber 2F-IT widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von 2F-IT nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber 2F-IT.
- 5.11 Der Kunde wird 2F-IT auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der IT-Arbeitsplätze durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden

sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von 2F-IT.

5.12 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der IT-Arbeitsplätze aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.1 und 6.2.

5.13 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

5.14 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von 2F-IT unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6 Nutzungsrechte an Standardsoftware

6.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigefügt sind, räumt 2F-IT dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („**Nutzer**“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit den der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

6.2 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

7 Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 2F-IT stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde 2F-IT, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.2 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann 2F-IT entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

7.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist 2F-IT berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

7.4 Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

7.5 Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.8 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm 2F-IT den Zugang unverzüglich wieder ein.

8 Gewährleistung für Sachmängel

8.1 Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet 2F-IT den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der IT-Arbeitsplätze, sobald und soweit 2F-IT eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von 2F-IT zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

8.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

8.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist 2F-IT berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch 2F-IT geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit 2F-IT vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

8.4 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

9 Gewährleistung für Rechtsmängel

9.1 2F-IT gewährleistet, dass durch die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde 2F-IT von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und 2F-IT die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird 2F-IT dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

9.2 Kann der Kunde die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann 2F-IT nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

9.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der IT-Arbeitsplätze mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von 2F-IT sind.

9.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist 2F-IT berechtigt, die 2F-IT entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch 2F-IT geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit 2F-IT vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

10 Laufzeit und Kündigung

10.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt 2F-IT die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

10.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

11 Rückgabe der IT-Arbeitsplätze

11.1 Nach Vertragsende wird der Kunde IT-Arbeitsplätze in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an 2F-IT zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, 2F-IT auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

11.2 Bei der Rückgabe der IT-Arbeitsplätze werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

11.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der IT-Arbeitsplätze durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der IT-Arbeitsplätze. Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.