

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der 5G IT Service GmbH

(Stand 05.02.2026)

1 ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

- 1.1 Für sämtliche Geschäftsbeziehungen, auch zukünftige, zwischen der 5G IT Service GmbH, Industriestraße 13, 46342 Velen (nachfolgend „5G IT Service GmbH“ genannt) und dem Kunden, insbesondere für den Verkauf von Software und Hardware und für beauftragte Dienst- und/oder Mietleistungen sowie für die Erbringung von Pflegeleistungen und Werkleistungen und die Vermittlung von Verträgen durch die 5G IT Service GmbH gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2 Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die 5G IT Service GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen hat, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 1.3 Wenn und soweit die 5G IT Service GmbH als Auftragsverarbeiter tätig wird, gelten unsere Allgemeinen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung, welche Ihnen entsprechend zur Verfügung gestellt werden.
Die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit sind abrufbar unter:
<https://www.5g-it.de/toms>
- 1.4 „Pflege“ meint u.a. die Lieferung weiterentwickelter Versionen der Software, durch Lieferung von Updates und Instandsetzung von Hardware sowie sonstige Supportleistungen.
Folgende Service Level bieten wir standardmäßig an, wobei es sich bei den erweiterten Servicezeiten (außerhalb von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 bis 12:30 & 13:30 bis 16:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 12:30 & 13:30 bis 15:00 Uhr) um eine Rufbereitschaft handelt. Von den Servicezeiten und Service Leveln sind gesetzliche Feiertage und im Bundesland Nordrhein-Westfalen geltende Feiertage ausgenommen.
 - 1.4.1 Service Level Standard
 - Mo. bis Do. von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Fr. von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr
 - Reaktionszeiten siehe Ziffer 12
 - 1.4.2 Service Level Erweitert
 - Mo. bis Fr. von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr
 - Reaktionszeit 4h (siehe Ziffer 12)
 - 1.4.3 Service Level Erweitert PLUS
 - Mo. bis Fr. von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr, Sa. von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
 - Reaktionszeit 4h (siehe Ziffer 12)
 - 1.4.4 Service Level Weekend
 - Mo. bis Fr. von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr, Sa. + So. 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
 - Reaktionszeit 4h (siehe Ziffer 12)
- 1.5 Folgenden Ticket-Service bieten wir an:
 - 1.5.1 Ticketingsystem (Portal für Kunden)
Mit dem Ticket-Service erhält der Kunde Zugriff auf ein umfangreiches Portal der 5G IT Service GmbH, um IT-Support-Tickets zu öffnen, den aktuellen Status von Tickets abzufragen, ein Ticket zu schließen, verschiedene Ticketübersichten sowie umfangreiche Auswertungen zu abgeschlossenen Tickets zu erhalten. Erstellen, Status, Abschluss, Auswertung von Tickets und Statistiken

- 1.6 Folgende Stundenkontingente stellen wir standardmäßig zur Verfügung:
- 1.6.1 25, 50, 75 oder 100 Stundenpakete wählbar (Preisvorteil)
- Abrechnungstakt (remote 10 min., vor Ort 30 min.)
 - Kontingente verfallen bei Nichtinanspruchnahme innerhalb von 12 Monaten, Gutschriften über nicht in Anspruch genommene Stunden erfolgen nicht
- 1.7 „Software“ meint Datenverarbeitungsprogramme in maschinenlesbarer Form einschließlich zugehöriger Dokumentation.
- 1.8 „Update“ meint eine erweiterte und/oder verbesserte Version einer Software.
- 1.9 „Upgrade“ meint eine neue Version einer Software, die auf der ursprünglichen Variante basiert und eine technische Neuerung beinhaltet.
- 1.10 „Vertragsgegenstände“ meint die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Leistungen, die die 5G IT Service GmbH zu erbringen hat, z.B. die Lieferung von Hardware und/oder Software bzw. die Erbringung von Dienst-, Miet- und/oder Werkleistungen.
- 1.11 „Managed Services“ (MS) meint die Verwaltung verschiedener (Cloud-)Angebote bzw. Optionen bzw. die Erbringung von Dienstleistungen beispielsweise in den Bereichen IT-Sicherheit, wie Anti-Virus-Management, oder Managed Infrastructure, wie Server, virtuelle Server oder Switches, Firewall und Datensicherung, Monitoring, Mobile Device Management, Endpoint Management, Kapazitätsmanagement, Beratung bei Upgrade- und Lizenzfragen etc. - jeweils ausgerichtet am individuellen Bedarf des Auftraggebers.
- 1.12 „Verfügbarkeits-Monitoring“ meint Überwachung der Verfügbarkeit aller Geräte/Dienste, für die eine Verfügbarkeit und/oder Performance definiert ist.
- 1.13 „Störungs-Monitoring“ meint Überwachung der festgestellten Vorfälle und anderer Statusereignisse auf Servern und Netzwerkgeräten, einschließlich Verfügbarkeit, Prozessstatus, Dateisystemkapazität und Erfolg/Misserfolg von Backups.
- 1.14 „Performance-Monitoring“ meint Überwachung wichtiger Leistungsmetriken im Hinblick auf die Systemressourcen, (z. B. CPU, Arbeitsspeicher und Datenspeicher) und die betriebenen Anwendungen (z. B. Prozessstatistiken, Benutzer, Durchsatz) und Datenbanken (z. B. Caching, Leistung, Transaktionserfolg).
- 1.15 „Sicherheits-Monitoring“ meint aktive Überwachung der Infrastruktur und der Services auf Schwachstellen, die etwa aus einer Fehlkonfiguration oder der ausstehenden Einspielung von sicherheitsrelevanten Updates resultieren.
- 1.16 „Störung“ meint Beeinträchtigung der Eignung der Leistung zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertreten müssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Leistungsbeginn vorlag.
- 1.17 „Reaktionszeit“ meint den Zeitraum, innerhalb dessen die 5G IT Service GmbH mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit Meldung bzw. Kenntnisnahme der Störung für die 5G IT Service GmbH, läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten. Tritt die Störung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Servicezeit.
- 1.18 „Wiederherstellungszeit“ meint den Zeitraum, innerhalb dessen die 5G IT Service GmbH die Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit Meldung bzw. Kenntnisnahme der Störung, läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten. Tritt die Störung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit der nächsten Servicezeit.
- 1.19 „Servicezeit“ meint Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten hat.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 Die 5G IT Service GmbH stellt diverse Leistungen zur Verfügung: Eine jeweils aktuelle Leistungsbeschreibung findet der Kunde in seinem Angebot bzw. im entsprechend geschlossenen Vertrag. Der genaue Umfang der Leistung wird gegebenenfalls im Rahmen eines Pflichtenheftes zwischen den Parteien vereinbart.
- 2.2 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von (Re-) Exportrestriktionen. Dies kann insbesondere relevant sein bei Lieferungen hinsichtlich der USA und der U.K..

3 Lieferung, Leistungsdurchführung

- 3.1 Die Lieferung von Software erfolgt auf unterschiedlichen Wegen, z.B. via Download, zusammen mit anderer Hardware, online oder auf einem anderen Wege – je nach Vereinbarung.
- 3.2 Bei nicht ausdrücklicher Vereinbarung über die Installationsleistung erfolgt diese durch den Kunden.
- 3.3 Die Lieferung von Waren erfolgt EXW (Incoterms 2020).
- 3.4 Die 5G IT Service GmbH behält sich das Eigentum an gelieferter Software und Hardware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vor. Etwaig erteilte Nutzungsrechte können durch die 5G IT Service GmbH nach vorheriger schriftlicher Mahnung und Hinweis darauf bei unberechtigter Zahlungsverweigerung des Kunden widerrufen werden. Der Kunde kann nachweisen, dass ihm ein Zurückbehaltungsrecht in dem jeweiligen Vertragsverhältnis zusteht.
- 3.5 Der Kunde wird von der 5G IT Service GmbH erhaltene Programmreleases, Fehlerkorrekturen und Programmumgebungen installieren, sofern dies nicht als Leistung für die 5G IT Service GmbH ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.6 Erbringt die 5G IT Service GmbH über die ursprüngliche Vereinbarung vom Kunden beauftragte Leistungen (Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungsleistungen etc.) werden diese gesondert vergütet. Ist zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, sind zusätzliche Aufwände der 5G IT Service GmbH nach dem aktuell gültigen Stundensatz und der aktuell gültigen Preis-, Leistungs- und Reisekostenübersicht zu vergüten, die auf Anfrage gern zur Verfügung gestellt werden.
- 3.7 Angefallene Stunden werden, soweit nicht anders vereinbart, nach angefangenen 15-Minuten-Takten abgerechnet.
- 3.8 Liefertermine bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung in einem Zeitplan. Im Übrigen sind die von der 5G IT Service GmbH genannten Termine „ca. –Termine“ und nur dann verbindlich, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.9 Der Kunde ist verpflichtet, der 5G IT Service GmbH alle notwendigen Informationen und Materialien für die Durchführung des Vertrages zu übermitteln. Eine Verzögerung dieser Übermittlung durch den Kunden oder durch am Projekt beteiligte Drittfirmen zieht auch eine entsprechende Verzögerung des Liefertermins nach sich.
- 3.10 Für die Dauer etwaiger Prüfungen von Entwürfen, Demos, Testversionen, Programmen oder Programmteilen etc. durch den Kunden ist die Lieferzeit jeweils unterbrochen. Die Unterbrechung wird vom Tage der Benachrichtigung des Kunden bis zum Tage des Eintreffens seiner Stellungnahme gerechnet.
- 3.11 Verlangt der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen des Auftrags, welche die Anfertigungsdauer bzw. Lieferzeit beeinflussen, so ist die 5G IT Service GmbH berechtigt, eine etwaige verbindlich vereinbarte Lieferzeit im eigenen Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden entsprechend zu verlängern.
- 3.12 Bei Lieferungsverzug ist der Kunde in jedem Falle erst nach Stellung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen zur Ausübung der ihm gesetzlich zustehenden Rechte berechtigt.
- 3.13 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, so ist die 5G IT Service GmbH berechtigt, Ersatz des entstehenden Schadens und etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen. Gleiches gilt, wenn der Kunde Mitwirkungspflichten schuldhaft verletzt. Mit Eintritt des Annahme- bzw. Schuldnerverzuges geht die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs auf den Kunden über.
- 3.14 Die 5G IT Service GmbH bietet in Zusammenarbeit mit Dritten, sog. Service Providern, cloud-basierte IT Service Lösungen, wie z.B. Software-as-a-Service, Platform-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service und andere Produkte an. Bei Software-as-a-Service kann der Kunde eine Software-Anwendung online gegen eine Vergütung nutzen. Platform-as-a-Service bedeutet eine Bereitstellung von Plattform-IT-Ressourcen. Infrastructure-as-a-Service entspricht der Bereitstellung von Hardware- oder hardware-nahen IT-Ressourcen. Der Kunde kann aus einer Vielzahl solcher Dienste auswählen, wie z.B.: Telekommunikation, Providerleistungen, Netzwerklösungen, Cloudprodukte, Securityprodukte, Managementtools, Datensicherungs-lösungen und Rechenzentrumsleistungen.
- 3.15 Gegenstand und Bestandteile der vertraglichen Beziehung zwischen dem Kunden und der 5G IT Service GmbH sind die Lieferung oder die Vermittlung von cloud-basierten IT Service Lösungen nebst Anwendungsdokumentation (Produkt) gemäß diesen Regelungen, dem Einzelvertrag und

der für das jeweilige Einzelprodukt zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Version der besonderen produktbezogenen Bedingungen der 5G IT Service GmbH und des Service Providers. Die besonderen produktbezogenen Bedingungen bestehen in der Regel aus:

- 3.15.1 den Service- und Leistungsbeschreibungen für das jeweilige Produkt und den Service Level Agreements (SLA),
 - 3.15.2 den besonderen Vertragsbedingungen für das Produkt, einschließlich besonderer Lizenzbestimmungen.
- 3.16 Für die Beschaffenheit der von der 5G IT Service GmbH gelieferten Produkte ist die bei Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung aus dem Angebot bzw. dem Einzelvertrag und den besonderen produktbezogenen Bedingungen abschließend maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Produkte schuldet die 5G IT Service GmbH nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung der 5G IT Service GmbH und/oder des Herstellers sowie deren Angestellten oder Vertriebspartnern herleiten, es sei denn, die 5G IT Service GmbH hat die darüberhinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich gegenüber dem Kunden schriftlich bestätigt. Bei der Vermittlung der Leistungen kommt das entsprechende Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Service Provider bzw. Hersteller oder jeweiligen Anbieter zustande.
- 3.17 Die 5G IT Service GmbH verpflichtet sich, nach Maßgabe des jeweiligen Angebots entsprechend bei den jeweiligen besonderen produktbezogenen Bedingungen und gegebenenfalls weiteren für das Vertragsverhältnis geltenden Bedingungen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 3.18 Produktbereitstellung: Die Art und Weise, wie und mit welchem Umfang und welchen Nutzungsrechten das Produkt jeweils dem Kunden zur Verfügung gestellt wird, ist im Angebot bzw. in den besonderen produktbezogenen Bedingungen und weiteren Bedingungen, die für das jeweilige Produkt gelten, beschrieben.
- 3.19 Die 5G IT Service GmbH muss möglicherweise von Zeit zu Zeit die vereinbarten Bedingungen (einschließlich dieser AGB) während der Vertragslaufzeit anpassen, z.B. auf Verlangen eines dritten Lizenzgebers bzw. des Herstellers. Die 5G IT Service GmbH wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen. Änderungen werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Kenntnisnahme bzw. möglicher Kenntnisnahme der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht und die 5G IT Service GmbH den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat. Im Übrigen bedürfen Änderungen der Zustimmung des Kunden.

4 Zahlungsbedingungen

- 4.1 Alle Preise sind in EUR und gelten zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer und etwaiger Zölle.
- 4.2 Die Vergütung ist jeweils zum Abschluss der jeweiligen Leistung fällig, sofern die Parteien nicht etwas anderes (z.B. im Angebot der 5G IT Service GmbH) vereinbart haben.
- 4.3 Ist zwischen den Parteien eine monatliche Abrechnung vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung am Ende des jeweiligen Abrechnungsmonats.
- 4.4 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von der 5G IT Service GmbH erbrachten Leistungen innerhalb von 1 Woche nach Zugang der Rechnung zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Die 5G IT Service GmbH wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 4.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind alle Vergütungen sofort, spätestens aber nach 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Die 5G IT Service GmbH ist berechtigt, Teilleistungen abzurechnen.
- 4.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden in nicht unerheblicher Höhe ist die 5G IT Service GmbH berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütungen zu zahlen. Kommt der Kunde bei Dauerschuldverhältnissen mit der Bezahlung für mehr als 60 Tage in Verzug, kann die 5G IT Service GmbH das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.
- 4.7 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Rechtsgeschäft beruhen.

- 4.8 Es besteht Einigkeit, dass Rechnungen per E-Mail übersandt werden können.
- 4.9 Angegebene Preise verstehen sich netto zzgl. der jeweiligen USt..
- 4.10 Die Parteien vereinbaren, dass die 5G IT Service GmbH berechtigt ist, die Vergütung, ohne dass es einer Aufforderung bedarf, jährlich einmal im gleichen prozentualen Verhältnis zu erhöhen, wie sich der vom Statistischen Bundesamt in Wiesbaden für Deutschland ermittelte Verbraucherpreisindex (Basis 2020 = 100) gegenüber dem Stand bei Vertragsbeginn verändert hat. Weitere Anpassungen erfolgen zu den gleichen Voraussetzungen. Ausgangsbasis ist jeweils der Indexstand zum Zeitpunkt der letzten Anpassung.
- Das Recht zur Anpassung gilt für vereinbarte Vergütungen im Dauerschuldverhältnis genauso wie für vereinbarte Stundensätze.

5 Nutzungsrechte

- 5.1 Soweit keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt die 5G IT Service GmbH dem Kunden jeweils zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Überlassung eines Werkes das nicht ausschließliche, örtlich unbeschränkte und dauerhafte Recht ein, die Software/Leistungen vertragsgemäß für eigene Zwecke zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Für jede weitere, nicht notwendige Kopie benötigt der Kunde ein separates Nutzungsrecht.
- 5.2 Bei Mietleistungen der 5G IT Service GmbH gilt als Ausnahme zu 5.1, dass lediglich ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht gewährt wird.
- 5.3 Die in der Software etwaig enthaltenen Copyright-Vermerke, Markenzeichen, andere Rechtsvorbehalte, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienenden Merkmale dürfen nicht verändert oder unkenntlich gemacht werden.
- 5.4 Soweit u.a. Open Source Software Gegenstand einer Lieferung/Leistung ist, überträgt die 5G IT Service GmbH in der Regel keinerlei Nutzungsrechte an derselben. Es gelten insoweit die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Software, welche die 5G IT Service GmbH im Falle der Zurverfügungstellung mitliefert.
- 5.5 Im Fall der Lieferung bzw. zur Verfügungstellung von Software Dritter gelten ergänzend die Lizenzbestimmungen Dritter.
- 5.6 Die Anfertigung einer Sicherungskopie und die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherungen in angemessener Anzahl durch den Kunden sind erlaubt. Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.
- 5.7 Eine Dekompilierung im Rahmen des § 69e UrhG bleibt gestattet. Die Rechte des Kunden aus §§ 69 d Abs. 2 und 3 UrhG bleiben ebenfalls unberührt.
- 5.8 Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist vorbehaltlich und unter Berücksichtigung der Rechte des Kunden aus §§ 69c Nr. 2, 69 e UrhG (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) nicht gestattet.
- 5.9 An Entwürfen, Modellen, Skizzen u. ä. Arbeiten der 5G IT Service GmbH, die der Erarbeitung des endgültigen Projekts dienen, werden dem Kunden keine Nutzungsrechte eingeräumt. Wünscht der Kunde eine Nutzung von Konzepten und Ideen aus der Entwurfsphase, bedarf es für die Einräumung von Nutzungsrechten einer gesonderten Vereinbarung.
- 5.10 In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene bzw. zur Verfügung gestellte Software außerhalb des Vertragszwecks zu vervielfältigen, zu vermieten oder in sonstiger Weise weiter- bzw. unter zu lizenzieren, sie öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 5.11 Dem Kunden ist es nicht erlaubt, Dritten die Nutzung der Software zu ermöglichen. Im Hinblick auf die interne Nutzung beim Kunden gelten die jeweils im Angebot etwaig erwähnten Beschränkungen bzw. Lizenzbeschreibungen.
- 5.12 Nutzt der Kunde die erworbene Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die gestattete Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so ist er auf Aufforderung der 5G IT Service GmbH verpflichtet, unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte zu erwerben. Das Recht der 5G IT Service GmbH, die ihr zustehenden Rechte, insbesondere auf Schadensersatz und Unterlassung, geltend zu machen, bleibt davon unberührt.
- 5.13 Die 5G IT Service GmbH kann bei Bedarf einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer mandatieren, um die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags durch den Kunden nach vorheriger angemessener Ankündigung zu üblichen Geschäftszeiten auditieren zu lassen.

- 5.14 Der Kunde wird bei der Durchführung des Audits in angemessener Weise und ohne Vergütung unterstützen.
- 5.15 Das Auditrecht beinhaltet das Recht des Wirtschaftsprüfers auf Zugang zu den Geschäftsräumen und Zugriff auf die EDV-Systeme, in denen die relevanten Aufzeichnungen/Produkte vorgehalten werden, vorausgesetzt, dass (a) sich die Wirtschaftsprüfer an die anwendbaren Regeln für Gesundheit und Arbeitssicherheit sowie allgemeine Sicherheitsregeln für die Geschäftsräume halten und (b) die Wirtschaftsprüfer eine angemessene Vertraulichkeitsverpflichtung übernehmen.

6 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Produkte informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen; Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss beraten lassen.
- 6.2 Wünsche und Vorgaben des Kunden, die bei der Herstellung des Vertragsgegenstandes berücksichtigt werden sollen und zwischen den Parteien vereinbart worden sind, bedürfen stets mindestens der Textform (z.B. E-Mail). Nur vertraglich vereinbarte Wünsche und Vorgaben sind für die 5G IT Service GmbH bindend.
- 6.3 Der Kunde wird die Vertragsgegenstände unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit sowie Funktionstauglichkeit. Der Kunde ist verpflichtet, seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nachzukommen.
- 6.4 Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen der 5G IT Service GmbH unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten.
- 6.5 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
- 6.6 Der Kunde wird die 5G IT Service GmbH in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistung auf eigene Kosten unterstützen. Er wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig an die 5G IT Service GmbH mitteilen.
- 6.7 Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um eine Hauptpflicht des Kunden.
- 6.8 Der Kunde wird auf Anforderung durch die 5G IT Service GmbH oder soweit für ihn erkennbar erforderlich, während der Vertragslaufzeit in Textform einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- 6.9 Die 5G IT Service GmbH zeigt die Abnahmebereitschaft von Werkleistungen, z.B. durch Übergabe an den Kunden an. Der Kunde wird die Vertragsgegenstände nach Übergabe unverzüglich daraufhin untersuchen und testen, ob diese im Wesentlichen im Rahmen einer Abnahme vertragsgemäß sind. Etwaige Mängel wird der Kunde der 5G IT Service GmbH umgehend mitteilen. Entsprechen die Vertragsgegenstände im Wesentlichen den vertraglichen Bestimmungen, erklärt der Kunde, soweit gesetzlich vorgesehen, die Abnahme. Diese Erklärung erfolgt mindestens in Textform durch einen Freigabevermerk. Geht innerhalb von 10 Tagen nach Übergabe der Vertragsgegenstände keine detaillierte schriftliche Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Projektergebnisse als abgenommen bzw. freigegeben.
- 6.10 Die 5G IT Service GmbH erstellt über einzelne erbrachte Support- und Serviceleistungen einen Bericht aus dem Ticketsystem und lässt diesen dem Kunden in Textform zukommen. Im Rahmen dieser Service-Berichte wird die erbrachte Leistung aufgeführt. Geht innerhalb von 1 Woche nach Erhalt keine Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Ergebnisse als abgenommen bzw. freigegeben.
- 6.11 Für Mängel, die dem Kunden bei Abnahme bekannt waren, die bei einer ordnungsgemäßen Erstuntersuchung offensichtlich gewesen wären oder die sonst fahrlässig dem Kunden nicht bekannt wurden oder die vom Kunden nicht gemeldet wurden, stehen dem Kunden die Rechte aus der Mängelgewährleistung nicht zu.
- 6.12 Der Kunde beachtet die von der 5G IT Service GmbH für die Installation und den Betrieb der Produkte gegebenen Hinweise; Er wird sich in regelmäßigen Abständen auf den über das Internet

zugänglichen Webseiten über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen.

- 6.13 Soweit der 5G IT Service GmbH über die Bereitstellung der Vertragsgegenstände hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Kunde hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.
- 6.14 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Produkte ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- 6.15 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Datenverarbeitungen durch die Produkte den gesetzlichen, insbesondere den datenschutzrechtlichen, handelsrechtlichen und steuerrechtlichen Vorgaben entsprechen und etwaige Ausfuhrbeschränkungen zu beachten.
- 6.16 Der etwaige Zugang des Kunden zur cloud-basierten IT Service Lösung ist abhängig von der Verbindung über das Internet, für die der Kunde allein verantwortlich ist. Der Kunde trägt die Kosten für seinen Internetzugang.
- 6.17 Der Kunde ist für die von ihm durch die cloud-basierte IT Service Lösung vorgenommenen Einstellungen und seine etwaig gelieferten Inhalte verantwortlich, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen bestehen.
- 6.18 Der Kunde hat die 5G IT Service GmbH entsprechend zu informieren, wenn der Kunde Kenntnis von der Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder von Urheberrechten an den Produkten erlangt.
- 6.19 Die 5G IT Service GmbH ist berechtigt, jederzeit den Zugang des Kunden zu einem Produkt zur Vermeidung von Schäden, Haftung oder Sanktionen oder aus ähnlich gutem Grund sperren zu lassen, falls der Kunde gegen Gesetze verstößt oder falls sich der Kunde im Widerspruch zu den vereinbarten Bedingungen (einschließlich der besonderen produktbezogenen Bedingungen und weiterer Bedingungen) verhält.

7 Change Request

- 7.1 Beide Vertragspartner sind berechtigt, unter Angabe wichtiger Gründe den anderen Vertragspartner aufzufordern, über Änderungen oder fachliche Feinspezifikationen zu beraten und zu verhandeln.
- 7.2 Soweit der Kunde über den vereinbarten Umfang hinausgehende Änderungen wünscht, wird die 5G IT Service GmbH gegen Vergütung auf Zeit- und Materialbasis mit dem üblichen Stundensatz tätig. Die 5G IT Service GmbH wird den dabei entstehenden Aufwand prüfen, ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden dann darüber informieren, welche Änderungen sich dabei, insbesondere hinsichtlich der Kosten und des Zeitplans, voraussichtlich ergeben. Soweit möglich und notwendig, wird die 5G IT Service GmbH auch prüfen, inwieweit eine solche Änderung Auswirkungen auf bisher realisierte Leistungen und deren Nutzbarkeit hat.
- 7.3 Wird über ein Änderungsverlangen keine Einigung erzielt, werden die Parteien, soweit sie keine andere Vereinbarung treffen, das Projekt entsprechend in der bisher aktuellen Version realisieren.
- 7.4 Änderungsverlangen bedürfen der Textform, können auch von der 5G IT Service GmbH per E-Mail bestätigt werden.

8 Mängelhaftung

- 8.1 Die 5G IT Service GmbH gewährleistet, dass sämtliche Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.
- 8.2 Die vorbenannte Mängelhaftung bezieht sich nicht auf etwaige eingesetzte Open Source Software, da hier auch keine Nutzungsrechte der 5G IT Service GmbH übertragen werden. Eine Haftung der 5G IT Service GmbH für Sach- und/oder Rechtsmängel ist demnach aufgrund der spezifischen Natur von Open Source Software ausgeschlossen.
- 8.3 Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistung (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzt, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignet oder (c) sich nicht für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei Leistung der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Leistung erwarten kann.
- 8.4 Im Fall eines Mangels wird die 5G IT Service GmbH innerhalb eines angemessenen Zeitraums gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen.

- 8.5 Die Nacherfüllung kann nach Wahl der 5G IT Service GmbH entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann die 5G IT Service GmbH nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass die 5G IT Service GmbH zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.
- 8.6 Die Mängelbeseitigung durch die 5G IT Service GmbH kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.
- 8.7 Die 5G IT Service GmbH trägt bei berechtigter Mangelrüge die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen.
- 8.8 Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der dadurch der 5G IT Service GmbH entsteht, dass Produkte vom Kunden an einen anderen Ort als den ursprünglichen Lieferort verbracht wurden, trägt der Kunde.
- 8.9 Stellt sich heraus, dass die Mangelrüge unberechtigt war, kann die 5G IT Service GmbH den ihr entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Kunde zumindest fahrlässig gehandelt hat.
- 8.10 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Kunden eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht die Anzahl der Nacherfüllungsversuche der 5G IT Service GmbH während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- 8.11 Das Recht zum Rücktritt aus Liefer- oder Werkverträgen und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln.
- 8.12 Hat die 5G IT Service GmbH einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.
- 8.13 Ansprüche wegen eines Mangels (einschließlich bei Dokumentation) verjähren in einem Jahr nach Lieferung. Ziffer 9 gilt entsprechend.
- 8.14 Bietet die 5G IT Service GmbH dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen.
- 8.15 Mangelbeseitigung kann auch durch Lieferung einer Umgehungslösung erfolgen.
- 8.16 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen, als den gegebenen Produkten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag, bzw. bei Mietleistungen die Änderungen keine für die 5G IT Service GmbH unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 8.17 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 8.18 Eine Kündigung des Kunden bei Mietleistungen gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der 5G IT Service GmbH ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Ziffer 8.10 gilt entsprechend.
- 8.19 Updates bzw. Upgrades werden durch den Hersteller der jeweiligen Software geliefert bzw. zur Installation bereitgestellt. Diese werden dann je nach Auftragsinhalt von der 5G IT Service GmbH installiert. Für die (Installations-)Leistungen der 5G IT Service GmbH leistet diese natürlich Gewähr nach dieser Ziffer. Automatisierte Updates/Upgrades oder auch von der 5G IT Service GmbH installierte Updates bzw. Upgrades können auch bei fachgerechter Ausführung zu Fehlfunktionen in Kundenumgebungen führen. Die 5G IT Service GmbH bietet deswegen in sensiblen Umgebungen für Kunden kostenpflichtig auf Anfrage eine Testumgebung an, um die Auswirkungen von Updates/Upgrades vorab zu testen. Für durch Updates/Upgrades verursachte Fehler, die allerdings weder in der Testumgebung erkannt wurden bzw. werden konnten bzw. für

bereitgestellte Updates/Upgrades von Herstellern, ist die Haftung der 5G IT Service GmbH ausgeschlossen.

- 8.20 Zwingende, vom Gesetz vorgesehene unbeschränkte Haftung der 5G IT Service GmbH und Ziff. 9 dieses Vertrages bleiben von diesen Regelungen unberührt.

9 Haftung

- 9.1 Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der 5G IT Service GmbH, von gesetzlichen Vertretern oder von Erfüllungsgehilfen der 5G IT Service GmbH beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Nebenpflichten ist.
- 9.2 Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“).
- 9.3 Dieser Haftungsausschluss – sowie weitere Haftungsbegrenzungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht, soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind, ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.
- 9.4 Sofern die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten aus einfacher Fahrlässigkeit der 5G IT Service GmbH, gesetzlicher Vertreter oder leitenden Angestellten der 5G IT Service GmbH beruht, oder wenn die Verletzung auf einfacher oder grober Fahrlässigkeit von sonstigen Erfüllungsgehilfen beruht, ist die Haftung der 5G IT Service GmbH auf die Schadenssumme beschränkt, die von der 5G IT Service GmbH bei Vertragsschluss vorhersehbar und vertragstypisch war.
- 9.5 Der Kunde ist verpflichtet angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, und zwar durch ein Ausweichverfahren, Datensicherung, Störungsdiagnose usw. Der Kunde ist verpflichtet, etwaigem Datenverlust vorzubeugen und regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherung vorzunehmen.
- 9.6 Bei Datenverlust haftet die 5G IT Service GmbH allein in Höhe der Wiederherstellungskosten der Datensicherung. Ziffer 9.5 findet keine Anwendung, wenn die Datensicherung als Hauptleistung von der 5G IT Service GmbH vereinbart wurde.
- 9.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten ebenfalls zugunsten der Lieferanten der 5G IT Service GmbH, Partner oder deren jeweiligen Zweigstellen des Anbieters sowie der Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

10 Verschwiegenheit

- 10.1 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, während der Laufzeit dieser Vereinbarung und für einen unbeschränkten Zeitraum nach Beendigung dieser Vereinbarung über alle im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei Stillschweigen zu bewahren.
- 10.2 Diese Verschwiegenheitsregelung gilt nicht für Informationen, die einer Partei bereits vor Mitteilung durch die andere Partei in rechtlich zulässiger Weise bekannt waren oder die offenkundig sind.
- 10.3 Ist eine Partei zur Offenlegung der vertraulichen Informationen durch den Beschluss eines Gerichts, der Anordnung einer Behörde oder sonstigen Einrichtung oder gesetzlich dazu verpflichtet, werden sich die Parteien vor Offenlegung, soweit tunlich, abstimmen und es wird nur der Teil der vertraulichen Informationen offengelegt, der offengelegt werden muss.

11 Verfügbarkeiten

- 11.1 Die 5G IT Service GmbH bemüht sich, eine bestmögliche Qualität und Verfügbarkeit für die Kunden zu erreichen. Dem Kunden ist bekannt, dass sich nach dem aktuellen Stand der Technik, trotz größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit, Programmfehler und systemimmanente Störungen nicht sicher ausschließen lassen. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich der 5G IT Service GmbH stehen (wie z. B. Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle, höhere Gewalt etc.) können zu einem Nutzungsausfall von Anwendungen oder auch zu einer Störung der versprochenen Leistungen (Monitoring, Überwachung etc.) führen. Es ist auch nicht möglich, Software oder Services einzusetzen, die jede vorhandene oder jede zukünftige Schadsoftware (Virus, Malware etc.) entdecken. Selbst bei ordnungsgemäß laufenden Systemen kann daher keine 100%-ige Verfügbarkeit der Leistungen von der 5G IT Service GmbH gewährleistet werden. Auch die vom

Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen der 5G IT Service GmbH haben.

- 11.2 Ist nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart, gilt für die Leistungen der 5G IT Service GmbH, wenn es um die Bestimmung der Verfügbarkeit geht, eine 96 %-ige Verfügbarkeit im Jahresmittel. Davon ausgenommen sind Zeiten, in denen Leistungen aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der 5G IT Service GmbH liegen (insbesondere höhere Gewalt, Verschulden Dritter) nicht zu erreichen sind. Ebenfalls ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten (bspw. Updates der Anwendung).

12 **Pflegeleistungen / Support / Service Level / Monitoring**

- 12.1 Die 5G IT Service GmbH verpflichtet sich, soweit vereinbart, Pflege- bzw. Wartungsleistungen entsprechend den nachfolgenden Ziffern zu erbringen:

12.1.1 Auftretende Störungen sind durch den Kunden in für die 5G IT Service GmbH nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und in Textform oder per angebotener Hotline mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet Supportanfragen ausschließlich via E-Mail oder telefonisch an die 5G IT Service GmbH bzw. via Ticketsystem zu stellen.

12.1.2 Die 5G IT Service GmbH erbringt die Störungsbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder per Fernwartung, beispielsweise durch Neulieferung oder Reparatur. Die 5G IT Service GmbH ist berechtigt, Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung gemäß Ziffer 8 zu nutzen.

12.1.3 Während der Fehlerbeseitigung kann die 5G IT Service GmbH verlangen, dass der Kunde im Bedarfsfall einen kompetenten Beschäftigten zur Seite stellt, der Auskunft über das Gesamtsystem bei dem Kunden und die Verwendung der Vertragssoftware sowie den geltend gemachten Fehler geben kann und Testläufe durchführen kann.

12.1.4 Der Kunde wird im Bedarfsfall der 5G IT Service GmbH und ihren Beschäftigten Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware, mindestens während der normalen Bürozeiten nach vorheriger Vereinbarung, gewähren und erforderliche Rechnerzeiten zur Verfügung stellen.

12.1.5 Supportleistungen erfolgen, soweit keine besondere Vereinbarung mit dem Kunden besteht, innerhalb der sogenannten Servicezeiten. Diese sind:

Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr

und Freitag von 8:00 bis 15:00 Uhr.

Von den Servicezeiten sind gesetzliche Feiertage und im Bundesland Nordrhein-Westfalen geltende Feiertage ausgenommen.

12.1.6 Die 5G IT Service GmbH leistet Hilfe mittels E-Mail, Telefonrückruf und/oder mittels Fernwartung zu einem namentlich benannten Verantwortlichen des Kunden.

12.1.7 Die Supportanfrage beinhaltet eine Qualifizierung durch den Kunden in Abstimmung mit der 5G IT Service GmbH in drei Kategorien nach Art und Auswirkung des Fehlers; diese Kategorie kann sich während der Überprüfung der Supportanfrage ändern. Die 5G IT Service GmbH nimmt die endgültige Kategorisierung vor.

Kategorie 1

Die Nutzung der vereinbarten Leistung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt und kann nicht durch Umgehung des Fehlers mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln fortgesetzt werden.

Kategorie 2

Die Nutzung der vereinbarten Leistung ist beeinträchtigt, sie kann jedoch fortgesetzt werden, d.h. der Fehler kann mit vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden.

Kategorie 3

Der Mangel hat keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit der vereinbarten Leistung, d.h. die Nutzung ist nur unwesentlich eingeschränkt.

Kategorie	Reaktionszeit	Angestrebte Entstörungszeit
1	4 Stunden	1 Tag
2	4 Stunden	1 Tag
3	10 Stunden	2 Tage

Die Reaktionszeit für die Annahme einer Supportanfrage wird gemessen ab dem Zeitpunkt, an dem die 5G IT Service GmbH die Anfrage erhalten hat.

Die gewährleistete Bearbeitung von Anfragen erfolgt ausschließlich zu den oben genannten Servicezeiten. Die 5G IT Service GmbH kann einen schnellen und zuverlässigen Support nur sicherstellen, wenn der Kunde die offizielle E-Mail-Adresse oder Telefonnummer für Supportanfragen verwendet. Die 5G IT Service GmbH bestätigt jede eingegangene Anfrage per E-Mail oder telefonisch.

- 12.2 Die Abrechnung von Supportleistungen erfolgt nach der jeweiligen Vereinbarung.
- 12.3 Mit dem Ticket-Service erhält der Kunde Zugriff auf ein umfangreiches Portal der 5G IT Service GmbH, um IT-Support-Tickets zu öffnen, den aktuellen Status eines Tickets abzufragen, ein Ticket zu schließen sowie verschiedene Ticketübersichten und umfangreiche Auswertungen zu abgeschlossenen Tickets zu erhalten.
- 12.4 Zur permanenten Überwachung und Aktualisierung (Patchmanagement) von IT-Systemen (Betriebssysteme, Firmware), Anwender-Software und insbesondere von IT-Security-Systemen (Firewall, Endpoint-Security) bietet die 5G IT Service GmbH den Managed Service an. Hierzu wird eine Agenten-Software zur permanenten Überwachung eingerichtet und eine Inventarisierung zur Ermittlung der im Kundennetz befindlichen Systeme durchgeführt. Für erforderliche Patches werden - wie detailliert vereinbart - zeitnah zentral nach Vorgaben des Kunden ausgerollt. In den monatlichen Leistungen sind die Softwaremiete sowie die Überwachung enthalten. Überwachen bedeutet, dass 5G IT Service GmbH nach Vereinbarung proaktiv tätig werden kann, beispielsweise automatisiert oder in regelmäßigen Abständen Aktualisierungen durchgeführt werden. Soweit es dazu keine ausdrückliche Vereinbarung gibt, ist die 5G IT Service GmbH nicht dazu verpflichtet Leistungen zu erbringen. Das Ausrollen der Patches wird grundsätzlich nach Vereinbarung und Aufwand berechnet, es sei denn, dass diese Leistung ausdrücklich in einer Pauschale inkludiert wurde. Die betreuten Systeme des Managed Service sind im Vertrag aufgeführt. Die Inventarisierung wird in regelmäßigen Abständen durchgeführt und um neue Komponenten in Abstimmung mit dem Kunden ergänzt.

13 Fernwartung

- 13.1 Die 5G IT Service GmbH erbringt Leistungen nach Absprache mit dem Kunden auch via Fernwartung.

14 Entsorgung

- 14.1 Auf Wunsch entsorgt die 5G IT Service GmbH nicht mehr genutzte IT-Systeme (Server/PC's, Switches, etc.) sowie Datenträger (Festplatten, USB-Sticks, CD's, DVD's, etc.) fachgerecht und auf Kosten des Kunden. (Zertifikat des Entsorgers online einsehbar). Besondere Anforderungen des Kunden an die Dokumentation oder die Art der Entsorgung sind vorab zu vereinbaren.

15 Rechte an Arbeitsergebnissen

- 15.1 Über Ideen, Verfahren, Konzeptionen und sonstige Techniken, die in Ausführung der vertragsgemäßen Pflege entstehen und in die Arbeitsergebnisse eingehen, kann nur die 5G IT Service GmbH frei verfügen. Gleiches gilt für Know-how und Erfahrung, die während der Ausführung der vertragsgemäßen Pflegearbeiten und der Nutzung ihrer Ergebnisse gewonnen werden.

16 Vertragsbeendigung

- 16.1 Wird über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet bzw. für den Fall, dass ein Insolvenzantrag bei dem zuständigen Gericht gestellt wird oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit droht, so kann die 5G IT Service GmbH nach ihrer Wahl von etwaig geschlossenen Verträgen zurücktreten bzw. Leistungen einstellen.
- 16.2 Sofern zwischen den Vertragsparteien ein Dauerschuldverhältnis vereinbart ist, kann dieses von beiden Vertragspartnern mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, sofern keine anderweitigen Kündigungsregelungen getroffen wurden.
- 16.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 16.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
- 16.5 Mit Vertragsbeendigung bzw. bei ungültigem Vertrag wird der Kunde die Nutzung von Vertragsprodukten im Rahmen von Mietleistungen einstellen und sämtliche bei ihm vorhandenen lizenzierten Produkte und Kopien hiervon vernichten und der 5G IT Service GmbH dies auf Anfrage bestätigen.

17 **Schlussbestimmungen**

- 17.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Abweichungen von dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Abweichung vom Erfordernis der Schriftform.
- 17.2 Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 17.3 Daneben gelten die Incoterms 2020 der Internationalen Handelskammer, Paris.
- 17.4 Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung etwa entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz der 5G IT Service GmbH.
- 17.5 Bei Widersprüchen zwischen den geschlossenen Einzelverträgen (Angeboten) und diesen AGB gehen die Angebote vor.
- 17.6 Vertragssprache ist deutsch. Bei verschiedenen Sprachfassungen ist allein der deutsche Text dieser Bedingungen maßgeblich.