

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
zu KREEVO GmbH IT-Serviceverträgen
(Stand 07/2013)**



§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen zu KREEVO GmbH IT-Serviceverträgen gelten für alle mit KREEVO abgeschlossenen IT-Serviceverträge. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KREEVO GmbH, wenn in den Speziellen Geschäftsbedingungen nichts vereinbart ist.
- (2) KREEVO übernimmt für den Kunden die Pflege der im IT-Servicevertrag beschriebenen EDV-Komponenten.
- (3) Gepflegt wird die aufgenommene oder von KREEVO angepasste Hard-, Soft-, Hosting- und / oder Netzwerkkonstellation.

§ 2 Umfang der Pflegepflicht

- (1) Die von KREEVO zu erbringenden Pflegemaßnahmen umfassen auch die Unterstützung bei der Behebung von Leistungstörungen des Vertragsgegenstandes.
- (2) Schulungen und Beratung sind von dieser Vereinbarung und der vereinbarten Vergütung nicht umfasst. Derartige Leistungen müssen gesondert in Auftrag gegeben und vergütet werden.
- (3) Nutzungsrechte an Produkten werden vom Kunden unabhängig und rechtlich getrennt von den hier beschriebenen Dienstleistungen erworben.

§ 3 Mitwirkung des Kunden

- (1) Treten bei Nutzung des Vertragsgegenstandes Fehler auf, so ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich in schriftlicher Form KREEVO zu melden und die für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen anzugeben, dazu gehört insbesondere die Auflistung der Reihenfolge von Programmabläufen, das Reproduzieren der mit dem Vertragsgegenstand ausgeübten Tätigkeiten etc.
- (2) Der Kunde wird auf Wunsch von KREEVO den gemeldeten Fehler aufzeichnen und diese Dokumentation KREEVO zu Verfügung stellen.
- (3) Die Serviceverpflichtung von KREEVO entfällt, wenn bzw. soweit
 - o der Vertragsgegenstand nicht angemessen gewartet und zweckentfremdend genutzt wird
 - o Fehler durch Stromschwankungen, Ausfälle klimatischer- oder ähnliche äußere Einflüsse die Funktionsfähigkeit der Hardware beeinträchtigt haben oder beeinträchtigen,
 - o der Vertragsgegenstand durch hierzu nicht berechnigte Personen oder in nicht berechtigter Weise gepflegt oder verändert wurde,
 - o Veränderungen durch den Kunden oder sonstige Personen an Hard- und Software welche im Wartungsvertrag verankert ist vorgenommen wurden,
 - o der Kunde sich mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug befindet.

§ 4 Vergütung

- (1) Die Höhe der monatlichen Gebühren werden schriftlich im Vertrag festgelegt.
- (2) Die Gebühren für die IT-Serviceverträge werden grundsätzlich monatlich in Rechnung gestellt und per Lastschrift eingezogen, soweit nicht anderes vereinbart ist.
- (3) Erhöht KREEVO die Vertragsgebühren und widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht binnen 30 Tagen nach der Bekanntgabe, so gelten die erhöhten Gebühren zwischen den Parteien für den nächsten Vertragszeitraum als vereinbart. Wird eine Einigung innerhalb von 30 Tagen nach Widerspruch gegen die Erhöhung nicht erzielt, so gilt der Widerspruch gegen die Erhöhung der Vertragsgebühren gleichzeitig als außerordentliche Kündigung des Servicevertrages. Die ursprünglichen Vertragsgebühren sind sodann bis zum Wirksamwerden der Kündigung zu entrichten.

§ 5 Gewährleistung

- (1) KREEVO versichert, dass die IT-Betreuung gängiger Industriepaxis auf dem Gebiet der Datenverarbeitung entspricht.
- (2) Gelingt KREEVO die Beseitigung von wesentlichen Leistungsstörungen des Vertragsgegenstandes nicht, welche die Tauglichkeit des Vertragsgegenstandes für die Nutzung aufhebt oder wesentlich mindert, kann der Kunde schriftlich Nachbesserung verlangen. Falls diese trotz zweimaligem Versuch scheitert, kann der Auftraggeber die betreffende IT-Betreuung außerordentlich kündigen.

§ 6 Haftung

- (1) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KREEVO GmbH, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- (2) Eine Haftung von KREEVO für Schäden, die durch unberechnigte Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.
- (3) KREEVO übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit von Lizenz- und/oder anderweitiger Software. Dazu gehört bspw. Freeware und/oder Shareware.
- (4) Für leichte Fahrlässigkeit haftet KREEVO nur, sofern eine Pflicht verletzt

wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 50.000,00 EUR. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

- (5) Die Haftung von KREEVO für Schäden infolge der Erbringung der vertraglichen Dienstleistungen ist auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln begrenzt. Der Kunde stellt KREEVO in der Haftung gegenüber Dritten entsprechend frei.
- (6) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Für die leicht fahrlässige Verursachung eines Datenverlustes haftet KREEVO nur für den Wiederherstellungsaufwand unter Verwendung der vom Kunden angefertigten Sicherungskopien.
- (7) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von KREEVO.
- (8) KREEVO haftet nicht für Schäden, die aufgrund höherer Gewalt, d.h. unvorhersehbare unabwendbare Ereignisse beim Kunden eintreten.
- (9) KREEVO kann ferner nicht für Schadensersatzansprüche in Regress genommen werden, die von Dritten gegenüber dem Kunden geltend gemacht werden.
- (10) Weitere Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

§ 7 Laufzeit / Kündigung

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KREEVO GmbH.

§ 8 NICHT durch einen Servicevertrag abgedeckt und separat nach Aufwand entsprechend Servicebericht abgerechnet werden:

- (1) Reparatur, Einrichtung, Installation, Administration von Hard- und Software der durch Einwirken Dritter Firmen oder Personen, auch wenn diese Betriebsangehörige sind, notwendig wurde.
- (2) Schadendiagnose oder Fehlerbehebung die durch Geräte verursacht wurde, welche nicht im Servicevertrag verankert sind (mechanische oder elektronische Defekte direkt am Gerät), dadurch aber die Funktionalität verbundener Systeme beeinträchtigen.
- (3) Supportgebühren der Hard- und Softwarelieferanten / Hersteller, in welcher Form auch immer, zur Diagnose oder Fehlerbehebung an der beim Kunden eingesetzten Hard- und Software.
- (4) Reparatur oder Wiederherstellung von Daten (Ausnahme ist die Rücksicherung von der letzten funktionierenden Datensicherung).
- (5) Systemwiederherstellung nach Virenbefall, Hackerangriff
- (6) Aufwand der durch Unwissenheit, Falschbedienung und/oder Sorglosigkeit der Nutzer entsteht. Bitte nutzen Sie hier unsere Schulungsangebote.
- (7) Aufwand zur Behebung von Programmfehlern sofern diese Fehler nicht durch den Lieferanten behoben werden.
- (8) Ersteinrichtung und Ersteinstallation neu angeschaffter Hard- und Software bzw. Webinhalte. Sie erhalten nach der Ersteinrichtung ein Angebot über einen Nachtrag zum Servicevertrag.
- (9) Umzug und/oder grobe Änderung der physikalischen bzw. virtuellen IT Infrastruktur.

§ 9 Allgemeine Bestimmungen

- (1) Notwendige Maßnahmen zur Sicherstellung des Datenschutz einschließlich dazu notwendiger Dokumentation sind durch den Kunden selbst zu ergreifen. KREEVO ist nicht für die Erstellung, Ablage oder Vorhaltung der Dokumentation entsprechend BDSG verantwortlich. Verantwortlich dafür ist der Kunde selbst.
- (2) Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Diese Schriftform Bestimmungen kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung aufgehoben werden.
- (3) Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit.
- (4) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist der des Sitzes der Gesellschaft.
- (5) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine andere zu ersetzen, die der wirtschaftlichen Bedeutung dieser Bestimmung möglichst nahe kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese Bestimmungen Lücken enthalten oder der Auslegung bedürfen.

KREEVO GmbH	Handelsregistereintrag	Geschäftsführer	Deutsche Bank AG	Umsatzsteuernummer
Elstergrund 46	Amtsgericht Dresden	Stephan Bartsch	IBAN: DE33 8707 0024	213 / 157 / 02701
02979 Elsterheide	Handelsregisternummer	Maik Hauska	707 8090 00	Umsatzsteuer-IdNr.:
Tel.: 03571 - 488080	HRB 32470	Holger Semjank	BIC: DEUTDE33HAN	DE276399608