

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Dienstleistungen der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

1. Geltungsbereich

1.1 Diese **Besonderen Vertragsbedingungen (BVB)** gelten für alle Verträge der **Bovermann IT Solutions GmbH** über die Erbringung von **Dienstleistungen**.

1.2 Ergänzend zu diesen BVB gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** der Bovermann IT Solutions GmbH. Beide Dokumente sind unter <https://www.bovermann.online/agb> abrufbar. Im Falle von Widersprüchen haben diese **BVB Vorrang** vor den AGB.

2. Leistungsumfang

2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser BVB umfassen insbesondere:

- **Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen**, soweit nicht speziell durch andere BVB geregelt.
- **Wartungs-, Pflege- und Betreuungsleistungen für Hardware, Cloud Services und Standardsoftware**.
- **Service- und Supportleistungen** im Rahmen von **Serviceverträgen**.

2.2 Der **genaue Leistungsumfang** ergibt sich aus dem jeweiligen **Angebot**.

2.3 Dienstleistungen (insb. Wartungs-, Pflege- und Serviceleistungen) werden **ausschließlich zu den im Angebot oder in der Preisliste festgelegten Servicezeiten** erbracht. Außerhalb dieser Zeiten besteht kein Anspruch auf Leistungserbringung. Falls Bovermann IT Solutions Leistungen außerhalb der Servicezeiten erbringt, können **Zuschläge gemäß Preisliste** berechnet werden.

2.4 Bovermann IT Solutions schuldet die **fachgerechte Durchführung der Dienstleistungen**, nicht jedoch einen **bestimmten Erfolg**, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vertraglich zugesichert.

2.5 Die **Fehleranalyse und -behebung** ist Teil der Dienstleistung. Da Fehler unterschiedliche Ursachen haben können, erfolgt die **Ursachensuche in mehreren Schritten**. Bovermann IT Solutions beginnt mit der **wahrscheinlichsten Fehlerursache**, ohne zu garantieren, dass dies sofort den gewünschten Erfolg bringt.

2.6 **Maßnahmen bei Gefahr im Verzug:**

- Bei **schwerwiegenden Sicherheitslücken, Virenbefall** oder **kritischen Systemausfällen** darf Bovermann IT Solutions **auch ohne ausdrückliche Beauftragung** notwendige Sofortmaßnahmen ergreifen.
- Der Kunde wird – sofern möglich – vorab informiert.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVB DL-OE-000-01	0.3	JB	JB	1

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Dienstleistungen der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

- Die Maßnahmen werden nach **tatsächlichem Aufwand** abgerechnet.

2.7 Einsatz von Subunternehmern:

- Bovermann IT Solutions ist berechtigt, **Dritte als Subunternehmer** mit der Erbringung von Dienstleistungen zu beauftragen.

2.8 Beschaffung von Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien:

- Falls zur Fehlerbehebung **Hardware, Software oder Verbrauchsmaterial** benötigt wird, holt Bovermann IT Solutions vorab die Zustimmung des Kunden ein.
- Falls der Kunde den vorgeschlagenen Kauf bestätigt, trägt er die Kosten auch dann, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt.

2.9 Softwareinstallation:

- Falls vertraglich vereinbart, übernimmt Bovermann IT Solutions die Installation von **Software**.
- Die Installation umfasst nur die **vereinbarte Version** bzw. die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses verfügbare aktuelle Version.
- Weitere Updates, Upgrades oder Patches werden nur installiert, falls dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- Falls keine expliziten Kundenanforderungen bestehen, trifft Bovermann IT Solutions **nach pflichtgemäßem Ermessen** Entscheidungen zur Parametrisierung und Konfiguration der Software.

2.10 Ein **Widerrufsrecht nach Vertragsschluss** besteht nicht.

3. Leistungskontingente

3.1 Kunden können **monatliche Leistungskontingente** für Dienstleistungen erwerben, sofern dies im Angebot festgelegt ist.

3.2 Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

- **Zeitkontingente:** Der Kunde erwirbt ein festgelegtes Stundenvolumen. Erbrachte Leistungen werden **nach Zeitaufwand** von diesem Kontingent abgezogen.
- **Wertkontingente:** Der Kunde erwirbt ein **Guthaben für Dienstleistungen**. Die Abrechnung erfolgt nach dem **vereinbarten Stundensatz**.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBDL-OE-000-01	0.3	JB	JB	2

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Dienstleistungen der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

3.3 Der Abruf von Kontingenten erfolgt während der **normalen Geschäftszeiten** per **Telefon oder schriftlich**.

- Eine **verbindliche Reaktionszeit** wird nur gewährleistet, wenn dies ausdrücklich **schriftlich vereinbart** wurde.

3.4 **Nicht genutzte Kontingente** verfallen zum Monatsende, falls im Angebot nichts anderes vereinbart wurde.

4. Schulungen

4.1 Schulungen finden in von **Bovermann IT Solutions festgelegten Schulungsräumen** statt. Falls eine Schulung beim Kunden durchgeführt wird, stellt der Kunde **auf eigene Kosten** eine geeignete **technische Infrastruktur** bereit.

4.2 Schulungsteilnehmer müssen über **Grundkenntnisse** in den jeweiligen Schulungsthemen verfügen.

4.3 Falls **Reise-, Übernachtungs- oder sonstige Spesen** anfallen, trägt diese der Kunde gegen Nachweis.

4.4 Falls im Angebot keine Schulungskosten spezifiziert sind, werden diese **gesondert nach Aufwand berechnet**.

5. Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Falls Bovermann IT Solutions Hardware einrichtet, sorgt der Kunde auf eigene Kosten für:

- **Erforderliche Strom- und Netzwerkanschlüsse** gemäß den Produktspezifikationen.

5.2 Vor Beginn von Installationen oder Konfigurationen führt der Kunde eine **vollständige Datensicherung** durch.

5.3 Der Kunde stellt Bovermann IT Solutions **Zugang zu den IT-Systemen** bereit.

- Falls Administratorrechte benötigt werden, gibt der Kunde entweder **selbst die Zugangsdaten ein** oder übermittelt sie sicher an Bovermann IT Solutions.
- Wartezeiten aufgrund fehlender Berechtigungen werden nach Aufwand berechnet.

6. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

6.1 Falls im Rahmen der Dienstleistungen **individuelle Arbeitsergebnisse** entstehen, erhält der Kunde daran ein **einfaches Nutzungsrecht** für **eigene betriebliche Zwecke**, vorbehaltlich vollständiger Bezahlung.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBDL-OE-000-01	0.3	JB	JB	3

Bovermann IT Solutions GmbH | öffentliches Dokument | Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für Dienstleistungen der Bovermann IT Solutions GmbH – Stand: 10/2023

6.2 Standardsoftware oder Produkte Dritter unterliegen deren eigenen **Lizenzbedingungen**.

6.3 Bovermann IT Solutions darf das im Rahmen der Leistungserbringung **gewonnene Know-how** weiterhin uneingeschränkt nutzen.

6.4 Falls Schutzrechte (Patente, Designs, Gebrauchsmuster) an Arbeitsergebnissen entstehen, kann Bovermann IT Solutions diese auf **eigene Kosten schützen lassen**.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Dienstleistungen werden **nach Zeitaufwand abgerechnet**, falls kein **Festpreis oder Pauschalpreis** vereinbart wurde.

7.2 Rechnungen sind **sofort nach Erhalt zur Zahlung fällig**.

7.3 Bovermann IT Solutions kann **jährlich Preisanpassungen** für Dauerschuldverhältnisse um maximal **10 %** vornehmen.

7.4 Ist der Kunde **Verbraucher**, kann er bei einer Preiserhöhung innerhalb von **zwei (2) Wochen** kündigen.

8. Laufzeit und Kündigung

8.1 Falls nicht anders vereinbart, gelten Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten** und verlängern sich **automatisch um ein Jahr**, falls nicht mit einer Frist von **drei (3) Monaten zum Laufzeitende** gekündigt wird.

8.2 Ein **Widerrufsrecht oder vorzeitige ordentliche Kündigung** besteht nicht.

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBDL-OE-000-01	0.3	JB	JB	4