

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 Servicezeiten, Erreichbarkeit, Notfallnummer und Service Levels

Dienstleistungen, insbesondere Wartungs-, Pflege-, Service- und Supportleistungen, werden grundsätzlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten erbracht.

Soweit im jeweiligen Vertrag oder dem zugrunde liegenden Angebot nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist, gelten als **reguläre Servicezeiten die Werktage von Montag bis Freitag, jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ)**. Gesetzliche Feiertage am Sitz der Bovermann IT Solutions GmbH sind keine Servicezeiten.

Verbindliche Service Level Agreements (SLA), insbesondere Regelungen zu garantierten Erreichbarkeits-, Reaktions-, Bearbeitungs-, Wiederherstellungs- oder Entstörzeiten, bestehen nur, wenn diese im Vertrag oder dem zugrunde liegenden Angebot schriftlich vereinbart wurden. Ohne eine solche gesonderte Vereinbarung besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Bearbeitungszeit, Wiederherstellungszeit oder Behebung eines Fehlers innerhalb eines bestimmten Zeitraums.

Soweit keine verbindlichen SLA vereinbart wurden, erbringt Bovermann IT Solutions ihre Leistungen nach dem Best-Effort-Prinzip. Dies bedeutet, dass Bovermann IT Solutions angemessene und zumutbare Anstrengungen zur Bearbeitung eines Anliegens unternimmt, wobei insbesondere die

Dokument	Version	Erstellt	Prüfung / Freigabe	Seite
QMBVBDL-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

personelle und technische Verfügbarkeit sowie die Dringlichkeit des jeweiligen Vorgangs berücksichtigt werden.

Bovermann IT Solutions kann dem Kunden eine Notfallnummer mitteilen, über die Störungen oder sonstige dringende Vorfälle auch außerhalb der regulären Servicezeiten gemeldet werden können. Die Notfallnummer dient ausschließlich der reaktiven Entgegennahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen. Die Mitteilung oder Nutzung einer Notfallnummer begründet für sich allein keine Verpflichtung zur ständigen Erreichbarkeit, zur Vorhaltung einer Rufbereitschaft oder zur Einhaltung bestimmter Reaktions-, Bearbeitungs-, Wiederherstellungs- oder Entstörzeiten.

Sofern im Vertrag oder dem zugrunde liegenden Angebot nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist, erfolgen außerhalb der regulären Servicezeiten keine proaktiven Tätigkeiten, insbesondere keine regelmäßige Systemüberwachung, Wartung, Pflege, Prüfung, Aktualisierung oder sonstige präventive Maßnahmen. Eine Verpflichtung zu proaktiven Einsätzen außerhalb der Servicezeiten besteht nur, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

Solche Verpflichtungen, einschließlich Vereinbarungen zu SLA oder Rufbereitschaft, bestehen nur, wenn sie im Vertrag oder dem zugrunde liegenden Angebot schriftlich festgehalten wurden. Andernfalls erfolgt eine Bearbeitung von Meldungen über die Notfallnummer ebenfalls nach dem Best-Effort-Prinzip. Es besteht dann weder ein Anspruch auf ständige Erreichbarkeit noch auf eine bestimmte Reaktions-, Bearbeitungs-, Wiederherstellungs- oder Entstörzeit.

Leistungen außerhalb der regulären Servicezeiten werden nur nach Verfügbarkeit erbracht und können, soweit im Angebot oder in der Preisliste vorgesehen, mit entsprechenden Zuschlägen abgerechnet 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
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

- 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
QMBVB DL-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

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	4

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	5