

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Dienstleistungen

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der mamasolutions GmbH

Stand: Januar 2024

### 1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der mamasolutions GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der mamasolutions GmbH. Die aktuell geltenden AGB sind jeweils unter <https://www.mamasolutions.com> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor. Enthalten individuelle Angebote abweichende Vereinbarungen, gelten diese vorrangig zu den BVB.

### 2 Leistungsumfang

2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1 Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

2.1.2 Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

2.1.3 Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen.

2.2 Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

2.3 mamasolutions führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass mamasolutions außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. mamasolutions kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet mamasolutions nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, mamasolutions hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von mamasolutions. Dabei wird mamasolutions stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

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

2.7 mamasolutions ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.8 Ist nach Einschätzung von mamasolutions zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird mamasolutions i. d. R. dem Kunden den Erwerb der Gegenstände oder Lizenzen vorschlagen. Folgt der Kunde dem von mamasolutions zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Vorgehen, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt.

2.9 Übernimmt mamasolutions im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. mamasolutions schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. mamasolutions ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde mamasolutions nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.10 Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von mamasolutions, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.11 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Leistungskontingente**

3.1 Der Kunde kann bei mamasolutions monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern von mamasolutions und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen erworben, kann er diese zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit bedarf einer Vereinbarung im jeweiligen Angebot.

3.3 Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

### **4 Schulungen**

4.1 Soweit mamasolutions mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von mamasolutions zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## 5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Übernimmt mamasolutions 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 mamasolutions bei Vertragsabschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und einen Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch mamasolutions selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.3 Der Kunde wird mamasolutions auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen mamasolutions seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von mamasolutions hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder mamasolutions schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird mamasolutions Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von mamasolutions sind nach Aufwand zu vergüten.

## 6 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

6.1 Soweit mamasolutions im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt mamasolutions dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt mamasolutions dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

6.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch mamasolutions ist hierfür nicht erforderlich.

6.3 Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von mamasolutions oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

6.4 mamasolutions ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

6.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von mamasolutions Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf mamasolutions eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. mamasolutions wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## 7 Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Festpreis / Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die im jeweils gültigen Angebot vereinbarten Preise.

7.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt mamasolutions seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nicht

abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde mamasolutions, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.3 mamasolutions darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von mamasolutions vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

7.4 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.3 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass der Kunde mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen wurde.

## **8 Laufzeit und Kündigung**

8.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt mamasolutions die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 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.

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