

FÜR GESCHÄFTSKUNDEN (B2B)

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

der High5Manufaktur GmbH — für Verträge mit Unternehmen (B2B)

High5Manufaktur GmbH

Microsoft 365 Managed Services und IT-Sicherheit für den Mittelstand

Am Buchenhain 2, 76359 Marxzell · h5m.de · Stand: Juli 2026 · Version 2.0

---

– ein Dokument, Teile A bis D –

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der High5Manufaktur GmbH

für Verträge mit Unternehmen (B2B) · Stand: Juli 2026 · Version 2.0

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen (§ 1 Abs. 2) und sind wie folgt aufgebaut:

- Teil A — Allgemeiner Teil (§§ 1–10): gilt für alle Verträge zwischen H5M und dem Kunden.
- Teil B — Managed Services (§§ 11–16): laufende Betreuungs- und Betriebsleistungen (Dienstvertrag).
- Teil C — Sonstige IT-Dienstleistungen (§§ 17–20): IT-Leistungen nach Aufwand (Dienstvertrag).
- Teil D — Webdesign und Website-Erstellung (§§ 21–28): Website-Projekte mit Abnahme (Werkvertrag).

## Hinweis:

Diese Fassung ersetzt alle früheren Fassungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der High5Manufaktur GmbH. Für bestehende Verträge wird sie nach dem Verfahren des § 10 Abs. 5 (Ankündigung in Textform, Sonderkündigungsrecht) wirksam. Maßgeblich ist dieses eine Dokument; die PDF-Fassung ist die inhaltsgleiche Druckfassung.

## **A. Allgemeiner Teil**

Der Allgemeine Teil gilt für alle Verträge zwischen H5M und dem Kunden.

### **§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge**

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen der High5Manufaktur GmbH, Am Buchenhain 2, 76359 Marxzell, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Mannheim unter HRB 740987 (im Folgenden „H5M“).
- (2) H5M erbringt Leistungen ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (im Folgenden einheitlich „Kunde“). Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB schließt H5M auf Grundlage dieser AGB nicht. Mit seiner Beauftragung bestätigt der Kunde, dass er in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
- (3) Diese AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn H5M ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos leistet. Sie gelten nur, wenn und soweit H5M ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
- (4) Diese AGB bestehen aus dem Allgemeinen Teil A und den Besonderen Teilen B (Managed Services), C (sonstige IT-Dienstleistungen) und D (Webdesign und Website-Erstellung). Die Besonderen Teile gelten jeweils ergänzend für Verträge über die dort beschriebenen Leistungsarten. Setzt sich ein Auftrag aus mehreren Leistungsarten zusammen (z. B. Website-Erstellung mit anschließender laufender Betreuung), gilt für jede Leistungsart der jeweils einschlägige Besondere Teil.
- (5) Bei Widersprüchen zwischen den vertraglichen Regelungen gilt folgende Rangfolge (vorrangig zuerst):
  - individuelle Vereinbarungen der Parteien (Individualabreden, § 305b BGB),
  - in datenschutzrechtlichen Fragen der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) nach § 7,
  - der jeweils einschlägige Besondere Teil dieser AGB (B, C oder D),
  - der Allgemeine Teil dieser AGB (A).
- (6) Diese AGB gelten in der bei Vertragsschluss mitgeteilten Fassung auch für gleichartige künftige Verträge mit dem Kunden, ohne dass H5M in jedem Einzelfall erneut auf sie hinweisen muss.

## § 2 Angebot und Vertragsschluss

- (1) Angebote von H5M sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind oder eine Annahmefrist enthalten. Als verbindlich bezeichnete Angebote hält H5M 14 Tage ab Angebotsdatum aufrecht, soweit im Angebot nichts anderes angegeben ist.
- (2) Ein Vertrag kommt zustande, wenn H5M den Auftrag des Kunden in Textform bestätigt (Auftragsbestätigung), beide Parteien ein Angebot annehmen bzw. unterzeichnen oder H5M mit der Ausführung der Leistung beginnt. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzt durch diese AGB.
- (3) Kostenvoranschläge und Aufwandsschätzungen sind unverbindlich, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Zeichnet sich eine wesentliche Überschreitung einer Aufwandsschätzung ab, informiert H5M den Kunden und stimmt das weitere Vorgehen mit ihm ab.
- (4) Für Software und Dienste Dritter gelten ergänzend die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Anbieters, sofern der Kunde auf diese hingewiesen wurde und er in zumutbarer Weise von ihnen Kenntnis nehmen kann. Dies gilt insbesondere für Cloud-Dienste (z. B. Microsoft 365) und Sicherheitsprodukte.
- (5) Mündliche Erklärungen von Mitarbeitenden oder Beauftragten von H5M, die von diesen AGB oder vom vereinbarten Vertragsinhalt abweichen, werden erst durch Bestätigung von H5M in Textform verbindlich.

## § 3 Preise, Zahlung, Verzug

- (1) Alle Preise und Vergütungen verstehen sich in Euro, netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie — bei Lieferungen — zuzüglich Verpackungs- und Versandkosten.
- (2) Wiederkehrende Entgelte (z. B. monatliche Pauschalen für Managed Services, Mieten, Lizenzentgelte) werden monatlich im Voraus zu Monatsbeginn fällig und in Rechnung gestellt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Alle übrigen Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar, soweit auf der Rechnung nichts anderes ausgewiesen ist.
- (3) Zahlt der Kunde per SEPA-Lastschrift auf Grundlage eines erteilten Lastschriftmandats, wird die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) auf einen Tag verkürzt. Die Rechnung gilt als Vorabankündigung; der Einzug erfolgt frühestens einen Tag nach dem Rechnungsdatum bzw. zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitstag. Der Kunde sorgt dafür, dass das angegebene Konto zum Einzugszeitpunkt die erforderliche Deckung aufweist.
- (4) Rechnungen werden elektronisch übermittelt, als strukturierte E-Rechnung (EN 16931, z. B. im ZUGFeRD-Format) oder als PDF, an die vom Kunden benannte

E-Mail- bzw. Empfangsadresse.

- (5) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Regelungen (§§ 286, 288 BGB); H5M kann insbesondere Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz sowie die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB verlangen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten.
- (6) Bestehen begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Zahlungswilligkeit des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug mit nicht unerheblichen Beträgen, kann H5M für noch ausstehende Lieferungen und Leistungen Vorauszahlung oder Sicherheit verlangen und die Leistungen bis dahin zurückbehalten; nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist kann H5M vom Vertrag zurücktreten. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.
- (7) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

#### **§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde unterstützt H5M bei der Leistungserbringung unentgeltlich, insbesondere durch rechtzeitige Bereitstellung der erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugänge und fachkundigen Ansprechpartner sowie — bei Leistungen vor Ort — durch Strom- und Netzwerkanschlüsse und Zugang zu den betroffenen Systemen und Räumen.
- (2) Zugangsdaten mit administrativen Rechten hält der Kunde auf Anforderung bereit und gibt sie nach seiner Wahl selbst ein oder übergibt sie H5M in gesicherter Form. Fahrt-, Reise- und Wartezeiten, die durch fehlende oder verspätete Mitwirkung entstehen, gelten als vergütungspflichtiger Aufwand.
- (3) Der Kunde ist — soweit die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung von H5M beauftragt ist (z. B. Managed Backup) — selbst dafür verantwortlich, dass eine aktuelle und angemessene Datensicherung betrieben wird, die eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung verlorener Daten ermöglicht. Insbesondere vor Neueinrichtungen, Wartungs-, Installations- und Reparaturarbeiten führt der Kunde eine vollständige Datensicherung durch; H5M weist im Allgemeinen darauf hin, wann eine Datensicherung notwendig ist.
- (4) Der Kunde trifft angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen gegen Schadsoftware und unbefugte Zugriffe, soweit diese Schutzmaßnahmen nicht vertraglich von H5M geschuldet sind.
- (5) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, verlängern sich betroffene Fristen und Termine angemessen; hierdurch verursachten Mehraufwand kann H5M nach den

vereinbaren, andernfalls nach den mitgeteilten üblichen Sätzen zusätzlich berechnen. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

## § 5 Laufzeit und Kündigung (allgemein)

- (1) Vertragsbeginn und — soweit vereinbart — Laufzeit ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.
- (2) Verträge über wiederkehrende Leistungen ohne feste Laufzeit können von beiden Parteien mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für Managed Services mit fester Laufzeit gilt § 14.
- (3) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für H5M insbesondere vor, wenn der Kunde seine Pflichten aus dem Vertrag erheblich verletzt und die Verletzung trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung nicht abstellt.
- (4) Kündigungen bedürfen der Textform (§ 126b BGB).

## § 6 Haftung

- (1) H5M haftet unbeschränkt:
  - bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
  - bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes,
  - im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie sowie
  - bei arglistig verschwiegenen Mängeln.
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet H5M nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (3) Im Übrigen ist die Haftung von H5M — gleich aus welchem Rechtsgrund — ausgeschlossen.
- (4) Bei Verlust oder Beschädigung von Daten ist die Haftung nach den vorstehenden Absätzen zusätzlich auf den Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden (§ 4 Abs. 3) entstanden wäre. Dies gilt nicht, soweit H5M die Datensicherung als Leistung übernommen hat, und nicht in den Fällen des Absatzes 1.
- (5) Die Haftung nach Art. 82 DSGVO bleibt unberührt; ergänzend gelten die Regelungen des AVV (§ 7).

- (6) Soweit die Haftung von H5M ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen von H5M.

## **§ 7 Datenschutz und Auftragsverarbeitung**

- (1) Beide Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in der jeweils gültigen Fassung.
- (2) Soweit H5M im Rahmen der Leistungserbringung — insbesondere bei Managed Services, Fernwartung, Monitoring, E-Mail-Diensten, Backup und vergleichbaren Leistungen — personenbezogene Daten im Auftrag und nach Weisung des Kunden verarbeitet, handelt sie als Auftragsverarbeiterin im Sinne des Art. 28 DSGVO. Für diese Verarbeitung schließen die Parteien einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) nach Art. 28 DSGVO. Dieser AVV geht diesen AGB in datenschutzrechtlichen Fragen vor. Der Kunde bleibt datenschutzrechtlich Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO.
- (3) Der jeweils gültige AVV ist unter <https://app.h5m.rocks/legal/avv> abrufbar und wird dem Kunden vor Beginn der Verarbeitung zur Verfügung gestellt und gesondert geschlossen. Der Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter (Unterauftragsverarbeiter) richtet sich ausschließlich nach den Regelungen des AVV (allgemeine Genehmigung mit Vorabinformation und Widerspruchsrecht); die dort geführte Liste der Unterauftragsverarbeiter ist maßgeblich.
- (4) H5M verpflichtet die mit der Verarbeitung befassten Personen auf die Vertraulichkeit (Art. 28 Abs. 3 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO) und auf das Datengeheimnis nach § 53 BDSG.

## **§ 8 Vertraulichkeit**

- (1) Die Parteien behandeln alle ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie als vertraulich gekennzeichnete oder erkennbar vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich, verwenden sie ausschließlich zur Vertragsdurchführung und schützen sie durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen. Diese Pflicht besteht über das Ende des Vertrags hinaus fort.
- (2) Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diese Pflicht öffentlich bekannt werden, die der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren oder ihr von Dritten rechtmäßig mitgeteilt wurden, die unabhängig entwickelt wurden oder die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. Im Fall einer Offenlegungspflicht informiert die empfangende Partei die andere Partei vorab, soweit rechtlich zulässig.

- (3) Beide Parteien verpflichten eingesetzte Mitarbeitende und Dritte entsprechend. Der Schutz personenbezogener Daten richtet sich ergänzend nach § 7.

## **§ 9 Verkauf von Hardware und Software**

- (1) Verkauft H5M im Einzelfall Hardware oder Standardsoftware (Handelsware), gelten ergänzend die folgenden Absätze.
- (2) Liefertermine sind nur verbindlich, wenn H5M sie ausdrücklich in Textform als verbindlich bestätigt hat. Zumutbare Teillieferungen sind zulässig. Ereignisse höherer Gewalt und sonstige unvorhersehbare, von H5M nicht zu vertretende Umstände (z. B. Ausfall von Vorlieferanten, Transportstörungen) verlängern Lieferfristen angemessen. Beliefert ein Vorlieferant H5M trotz ordnungsgemäßer Eindeckung nicht, kann H5M vom Vertrag zurücktreten; H5M informiert den Kunden unverzüglich und erstattet bereits erbrachte Gegenleistungen.
- (3) Versendet H5M die Ware auf Wunsch des Kunden, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung mit der Übergabe an die Transportperson auf den Kunden über; die Transportkosten trägt der Kunde. Verzögert sich die Versendung aus Gründen, die H5M nicht zu vertreten hat, geht die Gefahr mit dem Zugang der Anzeige der Versandbereitschaft über.
- (4) Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung Eigentum von H5M (erweiterter Eigentumsvorbehalt). Der Kunde darf Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterveräußern; er tritt bereits jetzt alle hieraus entstehenden Forderungen in Höhe des Rechnungsbetrags an H5M ab, H5M nimmt die Abtretung an. Zur Einziehung bleibt der Kunde ermächtigt, solange er seinen Zahlungspflichten nachkommt. Bei Pfändungen oder sonstigen Zugriffen Dritter auf Vorbehaltsware benachrichtigt der Kunde H5M unverzüglich in Textform. Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die gesicherten Forderungen um mehr als 20 Prozent, gibt H5M auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach Wahl von H5M frei.
- (5) Ist der Kunde Kaufmann, gilt die Untersuchungs- und Rügepflicht nach § 377 HGB. Rücksendungen stimmt der Kunde vorab mit H5M ab; eine Kopie der Rechnung und eine Fehlerbeschreibung sind beizufügen.
- (6) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt bei neu hergestellten Sachen zwölf Monate ab Ablieferung. Beim Verkauf gebrauchter Sachen sind Mängelansprüche ausgeschlossen. Beides gilt nicht für Schadensersatzansprüche in den Fällen des § 6 Abs. 1 und 2 sowie soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt (z. B. beim Lieferantenregress, §§ 445a, 445b, 478 BGB).
- (7) Mängelansprüche bestehen nicht bei natürlicher Abnutzung sowie bei Schäden infolge unsachgemäßer Behandlung oder infolge von Änderungen und



Instandsetzungsarbeiten durch den Kunden oder Dritte, die weder H5M zuzurechnen noch von H5M freigegeben sind. Herstellergarantien sind freiwillige Leistungsversprechen des jeweiligen Herstellers und begründen keine eigenen Pflichten von H5M.

- (8) Für Standardsoftware gelten ergänzend die Lizenz- und Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers (§ 2 Abs. 4).

## **§ 10 Schlussbestimmungen**

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (2) Erfüllungsort für Lieferungen, Leistungen und Zahlungen ist der Sitz von H5M. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Sitz von H5M, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat; H5M ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- (3) Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei in Textform; § 354a HGB bleibt unberührt.
- (4) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags einschließlich dieser AGB bedürfen der Textform (§ 126b BGB); das gilt auch für die Änderung dieses Textformerfordernisses. Vorrangige Individualabreden (§ 305b BGB) bleiben unberührt.
- (5) H5M kann diese AGB für laufende Vertragsverhältnisse mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von H5M für den Kunden zumutbar ist. Änderungen kündigt H5M mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform an. Erfolgt die Änderung zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform kündigen (Sonderkündigungsrecht). H5M weist in der Änderungsmitteilung auf das Sonderkündigungsrecht und darauf hin, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden kündigt.
- (6) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

## **B. Managed Services**

Teil B gilt ergänzend zu Teil A für Managed Services.

### **§ 11 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang (Managed Services)**

- (1) Teil B gilt für Verträge über laufende, wiederkehrende Betreuungs-, Überwachungs- und Betriebsleistungen („Managed Services“), insbesondere Microsoft 365 Managed Services, Monitoring und Patchmanagement (RMM), Endpoint Protection, E-Mail-Sicherheit und E-Mail-Archivierung, Cloud-Backup, Cloud-Telefonie sowie IT-Support und Service-Desk.
- (2) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich abschließend aus der Auftragsbestätigung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Managed Services sind Dienstleistungen: H5M schuldet die vereinbarte laufende Tätigkeit und Bereitstellung, nicht einen darüber hinausgehenden Erfolg, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes (z. B. konkrete Verfügbarkeitswerte) in Textform vereinbart ist.
- (3) Service- und Reaktionszeiten schuldet H5M nur, wenn und soweit sie in Textform vereinbart sind (z. B. in einer Leistungsbeschreibung oder einem Service Level Agreement).
- (4) Leistungen Dritter (z. B. Microsoft-365-Pläne, Lizenzen, Telekommunikationsleistungen), die H5M vermittelt oder weiterberechnet, erbringt der jeweilige Anbieter zu dessen Bedingungen; § 2 Abs. 4 gilt entsprechend.

### **§ 12 Beauftragung Dritter**

- (1) H5M darf zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten geeignete Dritte (Subunternehmer) einsetzen. H5M bleibt für die Leistungserbringung verantwortlich und haftet für Subunternehmer wie für eigenes Handeln.
- (2) Verarbeiten Dritte dabei personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, sind sie Unterauftragsverarbeiter; ihr Einsatz, die Vorabinformation des Kunden und dessen Widerspruchsrecht richten sich ausschließlich nach § 7 und dem AVV.

### **§ 13 Fernwartung und Fernzugriff**

- (1) H5M erbringt die vertraglichen Leistungen, soweit möglich und zweckmäßig, per Fernzugriff (Fernwartung, Remote-Monitoring). Fernzugriffe auf Systeme des Kunden erfolgen nur mit dessen Zustimmung; für dauerhaft eingerichtete Zugänge im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs (z. B. RMM- und Monitoring-Agenten) erteilt der Kunde die Zustimmung mit Vertragsschluss.
- (2) Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung in seinem Verantwortungsbereich, insbesondere für die

Information der eigenen Beschäftigten. Soweit bei der Fernwartung personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (§ 7).

#### **§ 14 Laufzeit und Kündigung (Managed Services)**

- (1) Der Vertrag beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum.
- (2) Ist eine feste Vertragslaufzeit vereinbart (in der Regel 12, 24 oder 36 Monate), ist der Vertrag für beide Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit kündbar. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um zwölf Monate.
- (3) Ist keine feste Laufzeit vereinbart, gilt § 5 Abs. 2.
- (4) Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund (§ 5 Abs. 3) bleibt unberührt. Bei Vertragsende unterstützt H5M den Kunden auf Wunsch gegen Vergütung nach Aufwand bei der geordneten Überleitung (z. B. Übergabe von Zugangsdaten, Dokumentation, Datenexport); die Regelungen des AVV zur Löschung und Rückgabe von Daten bleiben unberührt.

#### **§ 15 Änderungen von Leistungen und Preisen (Managed Services)**

- (1) H5M darf Leistungsbeschreibungen mit Wirkung für die Zukunft anpassen, soweit dies aus triftigem Grund erforderlich ist (z. B. Änderungen der zugrunde liegenden Produkte und Plattformen der Hersteller, sicherheitstechnische oder rechtliche Anforderungen), der vereinbarte Leistungskern nicht eingeschränkt wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist.
- (2) Preisänderungen für wiederkehrende Entgelte kündigt H5M mindestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden in Textform an.
- (3) Erfolgt eine Änderung nach Absatz 1 oder 2 zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde den betroffenen Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform kündigen (Sonderkündigungsrecht). H5M weist in der Änderungsmitteilung auf das Sonderkündigungsrecht und darauf hin, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden kündigt.

#### **§ 16 Überlassene Geräte**

- (1) Geräte, die H5M dem Kunden mietweise oder sonst zur Nutzung überlässt (z. B. Leihgeräte, Router, Telefone), bleiben Eigentum von H5M bzw. des jeweiligen Eigentümers. Der Kunde behandelt sie sorgfältig, nutzt sie nur im Rahmen des vertraglich Vereinbarten und haftet für Verlust und Beschädigung, soweit er dies zu vertreten hat.
- (2) Nach Vertragsende gibt der Kunde überlassene Geräte unverzüglich zurück. Bis zur Rückgabe oder bis zum Eingang eines geschuldeten Wertersatzes kann

H5M die vereinbarte Vergütung als Nutzungsentschädigung weiterberechnen;  
die gesetzlichen Rechte (§ 546a BGB) bleiben unberührt.

## **C. Sonstige IT-Dienstleistungen (Dienstvertrag)**

Teil C gilt ergänzend zu Teil A für sonstige IT-Dienstleistungen.

### **§ 17 Vertragsgegenstand und Vertragstyp (Dienstvertrag)**

- (1) Teil C gilt für IT-Dienstleistungen, die nicht unter Teil B (Managed Services) oder Teil D (Webdesign und Website-Erstellung) fallen, insbesondere Einrichtung, Konfiguration und Wartung von IT-Systemen (z. B. PCs, Server, Netzwerkkomponenten, Drucker, Telefonie), Installation und Einrichtung von Software, Fehlerdiagnose und -behebung, Migrationen, IT-Beratung sowie Schulung und Einweisung.
- (2) Diese Leistungen sind Dienstleistungen (Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB): H5M schuldet die vereinbarte Tätigkeit nach dem Stand der Technik mit der Sorgfalt eines ordentlichen Fachunternehmens, nicht einen bestimmten Erfolg, es sei denn, ein Erfolg ist ausdrücklich in Textform zugesichert.
- (3) Bei Aufträgen zur Fehlerbeseitigung ist bereits die Ursachensuche Bestandteil der Leistung. Die Auswahl der Diagnose- und Behebungsschritte liegt im pflichtgemäßen Ermessen von H5M; H5M geht dabei zuerst der nach den Umständen wahrscheinlichsten Fehlerursache nach, ohne zuzusagen, dass die einzelne Maßnahme den gewünschten Erfolg herbeiführt.

### **§ 18 Leistungserbringung, Beschaffung, Software-Installation**

- (1) Ist zur Leistungserbringung aus Sicht von H5M die Beschaffung von Hard- oder Software, Datenträgern oder Verbrauchsmaterial erforderlich, holt H5M zuvor einen gesonderten Auftrag des Kunden ein. Erteilt der Kunde den Auftrag, trägt er die Kosten auch dann, wenn der mit der Beschaffung verfolgte Zweck (z. B. die Fehlerbeseitigung) nicht erreicht wird; H5M bemüht sich in diesem Fall aus Kulanz, neu beschaffte Ware anderweitig zu verwerten, und schreibt einen etwaigen Erlös gut.
- (2) Übernimmt H5M die Installation von Software, betrifft dies den vereinbarten Versionsstand, mangels Vereinbarung eine aktuelle, vom Hersteller freigegebene Version. H5M schuldet nicht die Installation sämtlicher verfügbarer Releases, Updates, Upgrades oder Patches; H5M darf jedoch nach pflichtgemäßem Ermessen neuere Versionsstände installieren, soweit der Kunde nicht in Textform etwas anderes vorgegeben hat.
- (3) Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) nimmt H5M nach pflichtgemäßem Ermessen vor, soweit keine konkreten Vorgaben in Textform vereinbart sind.

## **§ 19 Vergütung nach Aufwand, Zeitkontingente**

- (1) Dienstleistungen nach Teil C werden nach Zeitaufwand zu den vereinbarten, andernfalls zu den jeweils aktuellen, dem Kunden mitgeteilten Stundensätzen von H5M abgerechnet, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart ist.
- (2) Hat der Kunde ein Zeitkontingent erworben, kann er Leistungen zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten von H5M telefonisch oder in Textform abrufen; der Abruf wird dem Kontingent nach tatsächlichem Aufwand belastet. Eine bestimmte Reaktionszeit schuldet H5M nur bei Vereinbarung in Textform (§ 11 Abs. 3 gilt entsprechend).
- (3) Fahrt-, Reise- und Wartezeiten (§ 4 Abs. 2) gelten als Aufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **§ 20 Leistungsstörungen bei Dienstleistungen**

- (1) Erbringt H5M eine Dienstleistung mangelhaft, wird H5M die Leistung nach ihrer Wahl nachbessern, erneut erbringen oder eine zumutbare Ausweichlösung bereitstellen. Gelingt dies auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist nicht, kann der Kunde die für die betroffene Leistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen und, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten ist, den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.
- (2) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz richten sich nach § 6.

## **D. Webdesign und Website-Erstellung (Werkvertrag)**

Teil D gilt ergänzend zu Teil A für Webdesign- und Website-Projekte.

### **§ 21 Vertragstyp und Leistungsgegenstand (Werkvertrag)**

- (1) Aufträge zur Konzeption, Gestaltung und Erstellung von Websites oder einzelnen Webseiten erbringt H5M als Werkvertrag (§§ 631 ff. BGB); geschuldet ist die Herstellung des vertraglich vereinbarten Werks. Der Leistungsumfang (insbesondere Seitenumfang, Funktionen, Designstufen, Korrekturschleifen, Termine, eingesetzte Technologien) ergibt sich abschließend aus Angebot, Auftragsbestätigung und Leistungsbeschreibung.
- (2) Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen — z. B. Texterstellung, Bild- und Videomaterial, Übersetzungen, Logo- und Markenentwicklung, laufende Pflege, Suchmaschinenoptimierung (SEO) oder die Herstellung von Barrierefreiheits-Konformität — sind nicht geschuldet.

### **§ 22 Mitwirkung des Kunden, Inhalte, Rechte Dritter**

- (1) Der Kunde stellt die erforderlichen Inhalte (insbesondere Texte, Bilder, Logos, Zugänge) rechtzeitig, vollständig und in geeigneter Form bereit. Verzögerungen infolge unterlassener oder verspäteter Mitwirkung verlängern vereinbarte Termine angemessen; § 4 gilt ergänzend.
- (2) Der Kunde sichert zu, dass er an allen überlassenen Inhalten die erforderlichen Nutzungs-, Urheber- und Kennzeichenrechte besitzt und dass die Inhalte nicht gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen. Er stellt H5M von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verwendung der von ihm überlassenen Inhalte beruhen, einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.
- (3) Für die rechtliche Zulässigkeit der Website-Inhalte (z. B. Impressum, Datenschutzerklärung, wettbewerbsrechtliche Anforderungen) ist der Kunde verantwortlich, soweit deren Erstellung oder Prüfung nicht ausdrücklich beauftragt ist; H5M erbringt keine Rechtsberatung.

### **§ 23 Abnahme**

- (1) Nach Fertigstellung zeigt H5M die Abnahmebereitschaft in Textform an. Der Kunde nimmt das Werk innerhalb von 14 Tagen ab oder verweigert die Abnahme unter Angabe der Mängel. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden (§ 640 Abs. 1 Satz 2 BGB).
- (2) Das Werk gilt als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb der Frist nach Absatz 1 nicht mindestens einen Mangel rügt (§ 640 Abs. 2 BGB) oder wenn er die Website in den Echtbetrieb nimmt bzw. veröffentlicht.

- (3) Teilabnahmen in sich abgeschlossener Abschnitte sind zulässig.

## **§ 24 Änderungswünsche (Change Requests)**

- (1) Im vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind zwei Korrekturschleifen, soweit im Angebot nichts anderes angegeben ist.
- (2) Wünscht der Kunde nach Freigabe eines Entwurfs oder über den vereinbarten Umfang hinaus Änderungen oder zusätzliche Leistungen, werden diese nach Aufwand zu den vereinbarten, andernfalls zu den jeweils aktuellen, dem Kunden mitgeteilten Stundensätzen vergütet; vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend. Wesentliche Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen einer ergänzenden Vereinbarung in Textform.

## **§ 25 Nutzungsrechte**

- (1) An den im Auftrag individuell erstellten, abgenommenen und vollständig bezahlten Arbeitsergebnissen räumt H5M dem Kunden das einfache, zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungsrecht für den vertraglich vorausgesetzten Zweck (Betrieb der Website) ein. Die Einräumung steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung.
- (2) Nicht übertragen werden Rechte an eingesetzten Drittkomponenten, Standardbibliotheken, Schriftarten, Stockmaterial sowie an vorbestehenden Bausteinen und Templates von H5M; an diesen erhält der Kunde das für den Betrieb der Website erforderliche einfache Nutzungsrecht. Für Drittkomponenten gelten ergänzend die jeweiligen Lizenzbedingungen (§ 2 Abs. 4).
- (3) Eine Bearbeitung, Vervielfältigung oder Weiterübertragung über den Betrieb der konkreten Website hinaus bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

## **§ 26 Quellcode, Herausgabe, Hosting**

- (1) Geschuldet ist das lauffähige Werk in der vereinbarten Betriebsumgebung. Die Herausgabe bearbeitbarer Quell- und Projektdateien (z. B. Design-Quelldateien, Repository- und Build-Stände) schuldet H5M nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.
- (2) Hosting, Domain-Registrierung, Wartung, Updates und der laufende Betrieb der Website sind nicht Bestandteil des Werkvertrags, sofern sie nicht gesondert beauftragt sind; für laufende Leistungen gelten die Teile B bzw. C. Soweit H5M dabei personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, gilt § 7.



## § 27 Referenznennung

- (1) H5M darf das erstellte Werk als Referenz nennen (z. B. auf der eigenen Website und in Angeboten) und einen dezenten Urhebervermerk mit Verlinkung im Footer der Website anbringen, sofern der Kunde dem nicht in Textform widerspricht. Der Widerspruch ist jederzeit mit Wirkung für die Zukunft möglich.

## § 28 Mängelrechte (Werkvertrag)

- (1) Für Mängel des Werks gelten die werkvertraglichen Mängelrechte (§§ 633 ff. BGB) mit den Haftungsregelungen des § 6.
- (2) Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf Monate ab Abnahme; § 6 Abs. 1 und 2 bleiben unberührt, ebenso zwingende gesetzliche Fristen.
- (3) Keine Mängel sind insbesondere Beeinträchtigungen, die auf nachträglichen Änderungen durch den Kunden oder Dritte, auf vom Kunden beigestellten Inhalten oder auf Änderungen der Systemumgebung (z. B. Browser, Betriebssysteme, Drittdienste) nach der Abnahme beruhen.