Allgemeine Geschäftsbedingungen

der datec24 AG · IT-Dienstleistungen, Technik, Cloud Services, KI und Managed Services

Stand: 01.10.2025

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge und Geschäftsbeziehungen zwischen der datec24 AG, Zettachring 10, 70567 Stuttgart (nachfolgend „datec24“), und ihren Kunden. Kunde ist ausschließlich, wer als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, als juristische Person des öffentlichen Rechts oder als öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt (nachfolgend „Kunde“). Die AGB gelten für sämtliche Leistungen der datec24, insbesondere IT-Dienstleistungen, Technik, Cloud Services, KI-Lösungen, Managed Services sowie die Beschaffung und Überlassung von Hardware und Software.

(2) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden (insbesondere Einkaufsbedingungen) werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, datec24 hat ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt.

(3) Die Vertragsgrundlagen gelten in folgender Rangfolge: (a) der schriftliche Einzelvertrag bzw. die schriftliche Auftragsbestätigung einschließlich der zugehörigen Leistungsbeschreibung, (b) das Angebot, (c) diese AGB, (d) die ergänzend geltenden Lizenz-, Nutzungs- und Vertragsbedingungen der eingesetzten Hersteller, Softwareanbieter und Plattformbetreiber.

(4) datec24 ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung auch für bestehende Vertragsverhältnisse zu ändern. Die Änderung wird dem Kunden in Textform (Brief, Telefax oder E-Mail) mindestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gilt die Änderung als angenommen. Auf diese Frist, das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolge des Schweigens wird in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Erfolgt die Änderung zum Nachteil des Kunden, steht ihm ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens zu.

(5) Mit Erteilung eines Auftrags erklärt sich der Kunde mit diesen AGB einverstanden. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Die Vertragssprache ist Deutsch.

(6) Mit Inkrafttreten dieser Fassung (Stand 01.10.2025) werden die bisherigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der datec24 AG einschließlich der bisherigen Bedingungen für Managed Services und Managed Workplace durch diese AGB ersetzt, soweit im Einzelfall nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist. Für Bestandskunden erfolgt die Umstellung nach Abs. 4.

§ 2 Angebot und Vertragsschluss

(1) Angebote der datec24 sind freibleibend und unverbindlich. Preislisten, Broschüren und Angaben auf der Website stellen kein verbindliches Angebot dar.

(2) Die Bestellung des Kunden ist ein verbindliches Vertragsangebot. datec24 bestätigt den Zugang der Bestellung unverzüglich. Diese Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme dar.

(3) Der Vertrag kommt durch die schriftliche Auftragsbestätigung der datec24 oder spätestens durch die Bereitstellung bzw. den Beginn der Leistung für den Kunden zustande.

(4) Änderungswünsche des Kunden nach Vertragsschluss (Change Requests) bedürfen der schriftlichen Beauftragung durch den Kunden. Sie werden, sofern nicht anders vereinbart, nach Aufwand gesondert

berechnet. Ein Anspruch auf Umsetzung besteht nur, soweit datec24 dem zustimmt.

(5) Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen des Vertrages bedürfen der Schriftform gemäß § 24.

§ 3 Leistungsumfang

(1) datec24 bietet insbesondere folgende Leistungen an: Remote-Desktop-Sessions, virtuelle Serverinfrastrukturen, E-Mail- und Kollaborationskonten, Online-Speicher, Virtual Private Networks, Online- und Performance-Monitoring gehosteter Dienste und Infrastrukturen, Datensicherung und -wiederherstellung, Vermietung von Drittanbieter-Lizenzen, Incident Management, Service Management, Administration von IT-Infrastrukturen, Fernwartung, Hardware- und Softwarebeschaffung, BI-Dashboards, IT-Services mit Ticketabrechnung, KI-Einführung und -begleitung sowie Beratungsleistungen zu digitalen Strategien.

(2) Der Umfang der im Einzelfall geschuldeten Leistungen ergibt sich abschließend aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Leistungsbeschreibung und diesen AGB. Nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen sind nicht geschuldet.

(3) Beratungsleistungen, insbesondere KI-Lösungskonzepte, Beratungsunterlagen und Empfehlungen, sind unverbindliche fachliche Empfehlungen. Die Entscheidung über deren Umsetzung trifft der Kunde. datec24 erbringt keine Rechtsberatung, Steuerberatung oder Fördermittelberatung. Prüfungen von Verträgen erfolgen ausschließlich unter technischen, wirtschaftlichen und organisatorischen Gesichtspunkten.

(4) Eine bestimmte Verfügbarkeit oder Reaktionszeit schuldet datec24 nur, soweit sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde (Service Level).

(5) Für Leistungen von Herstellern, Softwareanbietern und Plattformbetreibern übernimmt datec24 keine eigene Garantie, soweit nicht ausdrücklich vereinbart. datec24 tritt Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegen Hersteller und Lieferanten auf Verlangen an den Kunden ab bzw. unterstützt den Kunden bei deren Durchsetzung.

(6) Technische Änderungen an Leistungen und Systemen bleiben vorbehalten, sofern sie den Vertragszweck nicht wesentlich beeinträchtigen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Die ordnungsgemäße Leistungserbringung setzt die Mitwirkung des Kunden voraus. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, Folgendes zu erbringen:

(1) Er stellt rechtzeitig alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Unterlagen, Ansprechpartner, Entscheidungen und Freigaben bereit.

(2) Er meldet Störungen, Fehler und geplante Änderungen (z. B. neue Software, Personal- oder Gerätewechsel, Umzüge) unverzüglich über das Ticketsystem myservicedesk oder schriftlich. Mündliche Meldungen sind nachträglich in dieser Form zu bestätigen.

(3) Er benennt weisungsberechtigte Personen und teilt Änderungen von Zugangsberechtigungen, insbesondere das Ausscheiden von Mitarbeitern, unverzüglich mit.

(4) Er prüft Ergebnisse, Testumgebungen und Umsetzungen vor dem produktiven Einsatz und gibt diese schriftlich oder über das Ticketsystem frei, soweit die Prüfung nicht ausdrücklich datec24 obliegt.

(5) Er hält die technischen Voraussetzungen ein, die in der Leistungsbeschreibung oder im Angebot genannt sind, und stellt sicher, dass er für die von ihm eingebrachte Software oder Hardware über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügt.

(6) Er hält angemessene Schutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik ein, insbesondere aktuellen Virenschutz, zeitnahe Sicherheitsupdates und Passwortrichtlinien einschließlich Mehrfaktor-Authentifizierung, soweit verfügbar.

(7) Er verwahrt Zugangsdaten, Passwörter und Zertifikate sorgfältig und gibt sie nicht unverschlüsselt weiter.

(8) Verzögerungen und Mehraufwand, die auf unterlassener oder verspäteter Mitwirkung beruhen, gehen zu Lasten des Kunden. datec24 ist von den betroffenen Leistungspflichten entsprechend befreit und

berechnet den Mehraufwand nach Aufwand.

§ 5 Datensicherung

(1) Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass eine aktuelle und angemessene Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe, wirtschaftlich vertretbare Wiederherstellung verlorener Daten gewährleistet ist. Soll datec24 die Datensicherung übernehmen, erfolgt dies nur auf Grundlage einer gesonderten Beauftragung und der dort festgelegten Leistungsbeschreibung.

(2) Vor Neueinrichtungen, Wartungs-, Reparatur-, Migrations- und Updatearbeiten führt der Kunde eine Datensicherung durch und prüft deren erfolgreiche Durchführung. datec24 weist im Allgemeinen darauf hin, wann eine Datensicherung erforderlich ist. Führt der Kunde keine Datensicherung durch, teilt er dies vor Beginn der Arbeiten mit.

(3) Führen Mitarbeiter der datec24 eine Datensicherung auf Wunsch des Kunden durch oder überprüfen sie diese, trägt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten nach der jeweils gültigen Preisliste.

(4) Der Kunde schützt seine Systeme gegen Schadsoftware und sonstige Beeinträchtigungen der Daten, die eine Unbrauchbarmachung zur Folge haben können.

§ 6 Fernzugriff und Fernwartung (N-able Take Control)

(1) Für Onboarding, Managed-Service-Wartung und Remote Support setzt datec24 standardmäßig die Fernwartungslösung „N-able Take Control“ ein. Der Hersteller N-able ist ein weltweit tätiger Anbieter von Lösungen für Fernwartung, IT-Management und IT-Sicherheit. Nach Herstellerangaben verfügt N-able über eine SOC-2-Type-II-Attestierung, eine Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 sowie HIPAA-Konformität.

(2) Die Sitzungen sind durchgängig verschlüsselt. Der Zugriff ist durch Zwei-Faktor-Authentifizierung, sitzungsbezogene Einmal-PINs, zentrale Benutzerkontensteuerung und Gruppenmanagement abgesichert. Sämtliche Zugriffe werden vollständig protokolliert.

(3) Der Zugriff auf Kundensysteme kann auf wenige autorisierte Mitarbeiter der datec24 beschränkt werden. Die Verwaltung und Kontrolle erfolgt vollständig durch datec24. Der Kunde kann jederzeit Einsicht in die Protokolle verlangen.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, Fernwartungszugriffe während laufender Arbeiten nicht eigenständig zu unterbrechen oder zu beeinflussen, außer aus Sicherheitsgründen. Bei Auffälligkeiten meldet er diese unverzüglich.

§ 7 Einsatz von KI-Systemen (Transparenz)

(1) datec24 setzt zur Sicherstellung einer hohen Servicequalität und effizienten Bearbeitung von Anfragen KI-gestützte Technologien ein. Im Rahmen des Ticketsystems und der Telefonie-Infrastruktur werden teilweise KI-Assistenten eingesetzt, die bei Klassifizierung, Priorisierung und Vorbereitung von Anfragen unterstützen.

(2) Eingesetzt werden insbesondere Langdock (KI-Arbeitsplattform) und fonio.ai (KI-Telefonassistenz). Diese Systeme werden ausschließlich auf Grundlage eines gültigen Auftragsverarbeitungsvertrags DSGVO-konform betrieben. Die Verarbeitung erfolgt innerhalb der Europäischen Union oder auf lokalen, von datec24 kontrollierten Systemen. Eine Weitergabe von Kundendaten an Dritte außerhalb dieses Rahmens findet nicht statt.

(3) Die eingesetzten KI-Systeme werden nicht dazu verwendet, Eingaben oder verarbeitete Inhalte unkontrolliert zu speichern oder für Trainingszwecke – weder außerhalb noch innerhalb der eigenen Organisation – weiterzuverwenden. Geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gewährleisten den Schutz der verarbeiteten Informationen.

(4) Ergebnisse KI-gestützter Verarbeitung werden von qualifizierten Mitarbeitern geprüft, bevor sie an den Kunden übergeben werden. Der Kunde prüft Ergebnisse vor deren geschäftlicher Verwendung eigenverantwortlich.

§ 8 Preise, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

(1) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer und, soweit anfallend, zuzüglich Versandkosten.

(2) **Rechnungsstellung:** Der Rechnungsversand erfolgt standardmäßig per E-Mail an die vom Kunden benannte Rechnungsadresse. Soweit gesetzlich vorgeschrieben, erfolgt die Rechnungsstellung als strukturierte elektronische Rechnung (XRechnung oder ZUGFeRD) über den vereinbarten elektronischen Kanal. Verlangt der Kunde ausdrücklich einen Versand per Post, berechnet datec24 pro Rechnung eine Versand- und Bearbeitungspauschale von 5,00 EUR netto.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, eine zuständige Rechnungs-E-Mail-Adresse zu benennen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen. Rechnungen gelten nach Versand an die zuletzt benannte Adresse als zugegangen. Die Parteien stellen jeweils die für den elektronischen Rechnungsaustausch notwendigen Systeme bereit. datec24 haftet nicht für Verzögerungen, die auf fehlende oder fehlerhafte Empfängersysteme des Kunden zurückzuführen sind.

(4) **Zahlungsziel:** Alle Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, sofern nicht im Einzelfall ein anderes Zahlungsziel vereinbart ist. Die Zahlung erfolgt durch Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto der datec24.

(5) **Abrechnungsintervalle:**

a) **Hardware und Software** werden nach Lieferung berechnet, sofern nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.

b) **Dienstleistungen nach Aufwand** werden monatlich abgerechnet.

c) **Pauschalen** werden im Monat der Fertigstellung berechnet.

d) **Managed Services** werden rückwirkend pro Monat berechnet. Grundlage sind die im jeweiligen Monat im Remote Management erfassten Benutzer oder Geräte.

e) **Cloud-Lizenzen und Cloud Services** werden monatlich abgerechnet. Die Abrechnung beginnt ab dem Monat nach Bereitstellung und erfolgt monatlich im Voraus.

f) **Monatliche wiederkehrende Zahlungen** für Softwarelizenzen und Cloud Services werden in der Regel im Voraus berechnet.

(6) **Vorauszahlung:** Bei Bestellungen von Hardware oder Software mit einem Auftragswert von mehr als 2.500 EUR netto behält sich datec24 vor, eine Vorauszahlung zu verlangen. Beim Vertrieb von Hardware ist datec24 generell berechtigt, einen angemessenen Vorschuss zu verlangen.

(7) **Kundenkommission bei verschobenen Lieferterminen:** Sind Hardware- oder Softwarelizenzen im Rahmen einer Auftragsbestätigung beschafft und lieferbereit, werden Terminverschiebungen durch den Auftraggeber sowie Liefertermine, die auf Vorschlag von datec24 mehr als 14 Tage nach Wareneingang im Lager liegen, wie folgt abgerechnet: Die Ware wird als Kundenkommission gelagert und als Vorkasse abgerechnet. Spätestens 21 Tage nach Wareneingang wird sie dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

(8) **SEPA-Lastschriftmandat:** Die Beauftragung monatlich wiederkehrender Leistungen für Softwarelizenzen und Cloud Services erfolgt nur mit einem gültigen SEPA-Lastschriftmandat zur Abbuchung. Bestandskunden, die bislang kein SEPA-Mandat erteilt haben, kann datec24 ein solches ab dem 01.01.2027 verlangen. Die Anforderung wird dem Kunden vorab schriftlich mit angemessener Frist angekündigt.

(9) **Verzug:** Bei Überschreitung des Zahlungsziels ist datec24 berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu berechnen. Zusätzlich fällt die gesetzliche Verzugspauschale von 40 EUR an. Weitergehende Verzugsschäden bleiben vorbehalten.

(10) **Aussetzung:** Bei nicht fristgerecht ausgeglichenen Rechnungen ist datec24 nach vorheriger schriftlicher Mahnung berechtigt, Projekt und Serviceerbringung bis zum vollständigen Zahlungseingang auszusetzen. Die Aussetzung entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der laufenden Entgelte.

(11) **Preisänderungen:** datec24 ist berechtigt, die den Leistungen zugrunde liegenden Preise zu ändern, und wird dem Kunden die Änderung rechtzeitig mitteilen. Ist der Kunde mit der Preisänderung nicht einverstanden, kann er den Vertrag zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung in

Textform außerordentlich kündigen. Kündigt der Kunde nicht, gilt die Preisänderung als genehmigt. datec24 weist den Kunden mit der Mitteilung besonders auf diese Bedeutung seines Verhaltens hin.

(12) Die Erbringung der Leistungen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt.

§ 9 Dienstleistungen nach Aufwand, Stundensätze und Preisliste

(1) Lieferung, Installation und Einweisung sowie sonstige Dienstleistungen, die nicht in angebotenen Pauschalen enthalten sind, werden nach Aufwand gesondert berechnet.

(2) Die aktuell gültigen Stundensätze und Anfahrtskosten ergeben sich aus der Service-Preisliste der datec24. Diese kann jederzeit unter vertrieb@datec24.ag mit dem Betreff „aktuelle Preisliste bitte“ angefordert werden.

(3) **Stundensatzbindung:** Mit Erteilung eines Auftrags sichert sich der Kunde den zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensatz. Dauert ein Auftrag oder Projekt länger als 12 Monate, gilt eine zwischenzeitliche Erhöhung des Stunden- bzw. Tagessatzes für diesen Auftrag erst 12 Monate später.

§ 10 Software und Lizenzen

(1) Die Installation vertragsgegenständlicher Software erfolgt durch datec24 oder durch von ihr beauftragte Dritte. Die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers gelten ergänzend; der Kunde verpflichtet sich zu deren Einhaltung.

(2) Soweit Software überlassen wird, erhält der Kunde das nicht übertragbare, nicht ausschließliche Recht, diese während der Dauer der Überlassung für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.

(3) **Ausschluss von Stornierung und Rückgabe:** Bestellte Softwarelizenzen sind verbindlich und können nach Auftragsbestätigung nicht storniert werden. Eine Rückgabe oder Gutschrift ist ausgeschlossen. Die Abrechnung erfolgt unabhängig von der tatsächlichen Nutzung der Lizenzen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Die Berechnung erfolgt in dem Umfang, in dem die Lizenzen beim Hersteller bzw. Lieferanten bestellt wurden.

(4) Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Nutzung der lizenzierten Software im Rahmen der Lizenzbedingungen verantwortlich.

§ 11 Hardware, Lieferung und Eigentumsvorbehalt

(1) Liefertermine sind nur verbindlich, wenn datec24 sie ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt hat. Eine Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager verlassen hat oder datec24 dem Kunden die Leistungsbereitschaft mitgeteilt hat.

(2) Unvorhergesehene Umstände, auch bei Lieferanten, wie höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, nicht erteilte behördliche Genehmigungen, Arbeitskämpfe, Rohstoffmangel, verspätete Materialanlieferung, Krieg oder Aufruhr verschieben den Liefertermin angemessen, auch wenn sie während eines bestehenden Verzugs eintreten.

(3) Versendet datec24 auf Wunsch des Kunden, erfolgt dies auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Die Gefahr geht mit Übergabe an den Spediteur, Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person auf den Kunden über. Verzögert sich die Versendung aus Gründen, die datec24 nicht zu vertreten hat, geht die Gefahr mit Zugang der Anzeige der Versandbereitschaft über.

(4) Ist die Belieferung durch einen Vorlieferanten nicht von datec24 zu vertreten, insbesondere weil die Ware bei diesem wirksam bestellt wurde, ist datec24 berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. datec24 informiert den Kunden unverzüglich und erstattet bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich zurück.

(5) Ist der Kunde in Annahmeverzug oder nimmt er die Ware nicht ab, gelten die Regelungen zur Kundenkommission gemäß § 8 Abs. 7.

(6) **Eigentumsvorbehalt:** Jede von datec24 gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises Eigentum der datec24. Ist der Kunde Unternehmer, bleibt die Ware darüber hinaus bis zur

Erfüllung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung Eigentum der datec24 (einfacher, verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt). Der Kunde darf die Ware im regelmäßigen Geschäftsverkehr weiterveräußern. Eine Sicherungsübereignung ist untersagt. Die Forderungen aus einer Weiterveräußerung werden bereits jetzt an datec24 abgetreten. Bei Pfändungen oder sonstigen Zugriffen Dritter informiert der Kunde datec24 unverzüglich.

(7) **Abholung und Lagerkosten:** Holt der Kunde neue Ware oder reparierte Geräte nicht innerhalb einer ihm gesetzten angemessenen Frist ab, schuldet er pauschalen Schadensersatz für Lagerkosten in Höhe von 25 EUR netto je Monat. Dem Kunden bleibt der Nachweis geringerer Lagerkosten vorbehalten. Nach schriftlicher Aufforderung zur Abholung ist datec24 berechtigt, die Ware freihändig zu verkaufen und den Erlös auf die offenen Forderungen zu verrechnen. Auf den Geräten vorhandene Daten werden vorher gelöscht; der Kunde ist verpflichtet, vorher eine Datensicherung durchzuführen. Auf diese Rechtsfolge weist datec24 in der Aufforderung hin.

§ 12 Überlassung von Hardware (Managed Workplace)

(1) Gegenstand des Vertrages kann die Überlassung von Hardware (Mietsache) und – sofern im Einzelfall vereinbart – von Standardsoftware sein. Gegenstand, Entgelt, Laufzeit und Rückgabe ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

(2) Der Kunde behandelt die Mietsache pfleglich und sachgerecht und nutzt sie nur vertragsgemäß, insbesondere unter Beachtung der Benutzerdokumentation.

(3) Mängel sowie Verlust oder Beschädigung der Mietsache meldet der Kunde datec24 unverzüglich. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

(4) Der Kunde ermöglicht datec24 zur Ausführung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen ungehinderten Zugang zur Mietsache. Hierzu gehört die Bekanntgabe oder das Zurücksetzen von Hardware-Passwörtern (z. B. BIOS, Festplatte), sofern diese vom Kunden selbst vergeben wurden.

(5) Das Eigentum an der Mietsache verbleibt bei datec24. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Mietsache Dritten zu überlassen oder zu belasten.

§ 13 Förderungen

(1) Nimmt der Kunde ein Förderprogramm in Anspruch, teilt er dies datec24 vor der Beauftragung mit. Diese Information dient ausschließlich der korrekten Abwicklung und Abrechnung.

(2) datec24 übernimmt keine Beratung hinsichtlich Fördermöglichkeiten oder Förderbedingungen.

(3) Für die Einhaltung der jeweiligen Förderbestimmungen ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Eine Förderzusage sollte bereits vor der Beauftragung vorliegen. datec24 haftet nicht für die Nichtgewährung oder Rückforderung von Fördermitteln.

§ 14 Finanzierung und Leasing

(1) Auf Anfrage unterbreitet datec24 ein individuelles Leasing-Angebot. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die meisten Förderprogramme kein Leasing zulassen.

(2) Neben dem Kaufmodell bietet datec24 Leasing ausschließlich über ihre Leasinggesellschaft abcfinance GmbH an. datec24 kümmert sich bei dieser Leasinggesellschaft um die Abwicklung.

(3) Bei Finanzierung über die Hausbank des Kunden oder einen anderen Finanzierer bzw. bei Weiterverkauf gilt: Der Finanzierer muss die AGB der datec24 akzeptieren. Die Finanzierung ist datec24 vorab mitzuteilen. datec24 erteilt hierzu eine schriftliche Genehmigung.

§ 15 Managed Services sowie Cloud SaaS, IaaS und PaaS

(1) Im Rahmen der Managed Services erbringt datec24 regelmäßige Systemwartungen, Betriebsleistungen sowie unterstützende technische Tätigkeiten für bereitgestellte oder betreute IT-, Cloud- und Infrastrukturumgebungen. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag oder Managed-Service-Vertrag.

(2) Managed Services werden mit einer Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten vereinbart. Danach können die vereinbarten Leistungen monatlich flexibel angepasst werden.

(3) Cloud-PaaS- und IaaS-Leistungen sind abweichend von Abs. 2 monatlich kündbar.

(4) Die Abrechnung erfolgt nutzungsbasiert. Berechnet wird, was tatsächlich genutzt bzw. in Anspruch genommen wurde. Die Abrechnung erfolgt monatlich rückwirkend, sofern nicht abweichend vereinbart.

(5) Der Kunde meldet die Hinzufügung oder Entfernung von Benutzern und Geräten unverzüglich. Maßgeblich für die Abrechnung sind die im jeweiligen Monat im Remote Management erfassten Benutzer und Geräte.

(6) Nicht ausdrücklich vereinbarte Sonderleistungen, Projektaufwände oder weitergehende Änderungen sind nicht Bestandteil der laufenden Pauschalen und werden gesondert berechnet.

(7) Ergänzend gelten die jeweils einschlägigen Lizenz-, Nutzungs- und Vertragsbedingungen der eingesetzten Hersteller, Softwareanbieter und Plattformbetreiber.

§ 16 Service-Hotline ohne Managed-Service-Vertrag

Nutzt ein Kunde die datec24 Service-Hotline ohne bestehenden Managed-Service-Vertrag im Flatrate-Tarif oder mit Zeitkontingent, erfolgt die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand in Arbeitseinheiten von jeweils 15 Minuten. Grundlage ist der jeweils gültige Standardstundensatz für die Dienstleistung „Standard IT-Techniker/in“ gemäß aktueller Preisliste der datec24. Bei künftigen Preisanpassungen wird der Preis je Arbeitseinheit entsprechend anteilig angepasst.

§ 17 Haftung

(1) datec24 haftet unbeschränkt

a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen;

b) bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;

c) nach dem Produkthaftungsgesetz;

d) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;

e) soweit datec24 ausdrücklich schriftlich eine Garantie übernommen hat.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet datec24 nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in diesem Fall auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) **Haftungshöchstbetrag:** Die Haftung der datec24 nach Abs. 2 ist je Schadensfall auf 50.000 EUR netto begrenzt. Die Gesamthaftung nach Abs. 2 ist auf 100.000 EUR netto je Kalenderjahr begrenzt.

(4) Soweit die Haftung nicht nach Abs. 1 unbeschränkt ist, ausgeschlossen sind insbesondere: mittelbare Schäden und Folgeschäden, entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Ausfallzeiten, Kosten für Ersatzbeschaffungen oder die Hinzuziehung Dritter, Bußgelder und Vertragsstrafen sowie Vermögensschäden, die aus unternehmerischen Entscheidungen auf Grundlage von Beratungsleistungen oder KI-gestützten Ergebnissen entstehen.

(5) Bei Verlust von Daten haftet datec24 – soweit nicht Abs. 1 greift – nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre (siehe § 5).

(6) datec24 haftet nicht für Schäden, die verursacht werden durch

a) Störungen im Internet, Strom- oder Netzausfälle sowie sonstige Ursachen außerhalb des Einflussbereichs der datec24;

b) Angriffe Dritter, insbesondere Viren, Schadsoftware, Ransomware oder Hackerangriffe, trotz Einhaltung des Stands der Technik;

c) Fehler oder Ausfälle von Hersteller-Software oder Drittanbieter-Plattformen;

d) Eingriffe, Änderungen oder unsachgemäße Bedienung durch den Kunden oder durch Dritte, die nicht von datec24 beauftragt sind;

e) die Verletzung von Mitwirkungs- und Datensicherungspflichten durch den Kunden.

(7) Der Kunde muss sich ein Mitverschulden anrechnen lassen, insbesondere bei unzureichender Mitwirkung, unzureichenden oder verspäteten Fehlermeldungen, Organisationsfehlern oder unzureichender Datensicherung. Der Kunde ist verpflichtet, einen Schaden unverzüglich anzuzeigen und im Rahmen des Zumutbaren zu mindern.

(8) Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der datec24.

(9) **Mängelrüge:** Offensichtliche Mängel sind dem Ticketsystem myservicedesk oder schriftlich innerhalb von 7 Werktagen nach Lieferung bzw. Leistungserbringung anzuzeigen. Verborgene Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Verspätet gerügte Mängel begründen keine Ansprüche wegen dieser Mängel, es sei denn, datec24 hat den Mangel arglistig verschwiegen.

(10) **Nacherfüllung:** Bei berechtigter Mängelrüge hat datec24 zunächst das Recht und die Pflicht zur Nacherfüllung nach ihrer Wahl durch Behebung des Mangels oder Ersatzlieferung. Der Kunde hat hierzu eine angemessene Nachfrist von mindestens drei Wochen zu gewähren. Erst nach erfolglosem Ablauf dieser Frist kann der Kunde Rücktritt oder Minderung verlangen bzw. Schadensersatz im Rahmen dieser AGB geltend machen.

(11) **Verjährung:** Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten ab Ablieferung bzw. Leistungserbringung. Schadensersatzansprüche gegen datec24 verjähren in 12 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger. Die vorstehenden Verkürzungen gelten nicht für Ansprüche gemäß Abs. 1 sowie nicht, soweit gesetzlich zwingende Verjährungsfristen gelten.

(12) Ansprüche aus Verletzung der Datenschutzbestimmungen bleiben im Rahmen des § 19 unberührt, soweit diese Haftung gesetzlich zwingend ist.

§ 18 Mitwirkung bei Beratung und Rechtsbeziehungen zu Dritten

(1) Die Verantwortung für die Eignung der Lösung im Hinblick auf die betrieblichen Anforderungen des Kunden liegt beim Kunden, soweit datec24 nicht ausdrücklich eine entsprechende Beratungsleistung schuldet.

(2) Zwischen datec24 und dem Kunden bestehen keine Rechtsbeziehungen zu Dritten (z. B. Hersteller, Plattformbetreiber, Förderstellen oder Finanzierer), soweit diese nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil sind.

§ 19 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) datec24 verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden gemäß Art. 28 DSGVO. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage dieser AGB. Diese Bedingungen konkretisieren die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Parteien aus dem Hauptvertrag und gehen den Bestimmungen der AGB vor, soweit sie datenschutzrechtliche Fragen betreffen.

(2) Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung, die Arten personenbezogener Daten und die Kategorien betroffener Personen werden vom Kunden in einer gesonderten Anlage zum Vertrag festgelegt (Art. 28 Abs. 3 DSGVO), soweit dies nicht aus dem Auftrag hervorgeht.

(3) Die Leistung wird ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum erbracht. Eine Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden und ist nur zulässig, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

(4) datec24 verarbeitet personenbezogene Daten nur im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierten Weisungen des Kunden. Sie verwendet die Daten nicht für eigene Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt, außer sie sind für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung (z. B. Datensicherung) erforderlich.

(5) Weisungen erteilt der Kunde in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen. Hält datec24 eine Weisung für rechtswidrig, teilt sie dies dem Kunden unverzüglich mit; sie ist berechtigt, die Ausführung bis zur Bestätigung oder Änderung der Weisung auszusetzen.

(6) datec24 gewährleistet die Verarbeitung nach Maßgabe der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO nach dem Stand der Technik. Die Maßnahmen werden auf Anfrage dargestellt. Der Kunde ist berechtigt, sich nach vorheriger Terminvereinbarung von deren Einhaltung zu überzeugen.

(7) Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Unterauftragsverarbeiter erfolgt nur mit Information des Kunden. Der Kunde erteilt die allgemeine Genehmigung für die eingesetzten Dienstleister, insbesondere N-able (Fernwartung), Langdock und fonio.ai (KI-Systeme). Über beabsichtigte Änderungen informiert datec24 den Kunden vorab; der Kunde kann innerhalb von 14 Tagen aus wichtigem Grund widersprechen.

(8) datec24 unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen (Art. 12 bis 22 DSGVO) sowie bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und meldet Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich nach Kenntnis.

(9) Mitarbeiter der datec24 sind auf Vertraulichkeit und Datenschutz verpflichtet. Nach Beendigung des Vertrages werden personenbezogene Daten nach Wahl des Kunden zurückgegeben oder gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

(10) Die Haftungsbegrenzungen des § 17 gelten für Pflichtverletzungen aus diesem Paragraphen entsprechend, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Ansprüche betroffener Personen nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt.

(11) Ergänzend gilt die Datenschutzerklärung der datec24 auf der Website www.datec24.ag.

§ 20 Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und ausschließlich für Vertragszwecke zu verwenden. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertrages. Die von datec24 eingesetzten Personen werden zur Einhaltung von Datenschutz und Verschwiegenheit verpflichtet.

§ 21 Vertragsdauer, Kündigung und Sperrung

(1) Verträge werden auf unbestimmte Zeit geschlossen, soweit nicht vertraglich eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde (vgl. § 15 Abs. 2).

(2) Der Vertrag ist von beiden Parteien mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende ordentlich kündbar, frühestens jedoch zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Zulässig sind Brief, Telefax oder E-Mail mit signiertem PDF. Kündigungen per Messenger oder ähnliche Dienste sind unwirksam.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

a) der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug ist;

b) der Kunde wesentlich oder trotz Abmahnung gegen seine Pflichten aus diesem Vertrag verstößt;

c) der Kunde Inhalte verwendet, die den Regelbetrieb oder die Sicherheit der Systeme beeinträchtigen könnten.

(4) Bei Verstößen gegen diese AGB kann datec24 nach Abmahnung den vom Kunden genutzten Server bzw. Zugang vom Internet sperren, bis die Pflichtverletzung behoben ist. Bei Gefahr für die Systemsicherheit oder den Regelbetrieb erfolgt die Sperrung ohne vorherige Ankündigung. Für die Sperrung berechnet datec24 eine Aufwandspauschale von 100 EUR netto.

(5) Wird der Vertrag von datec24 aus wichtigem Grund vorzeitig beendet, bleibt der Kunde zur Zahlung bis zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verpflichtet.

(6) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt datec24 die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung zum Abruf bereit. Etwaige Zurückbehaltungsrechte der datec24 bleiben unberührt.

(7) Bis zum Vertragsende erbrachte Leistungen werden anteilig abgerechnet; laufende monatliche Entgelte werden bis zum Ende des Monats berechnet, in dem die Beendigung wirksam wird.

§ 22 Aufrechnung, Zurückbehaltung und Abtretung

(1) Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die von datec24 schriftlich anerkannt, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

(2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

(3) datec24 ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an ein Konzernunternehmen im Sinne des § 15 AktG zu übertragen und Rechte und Pflichten durch geeignete Dritte ausüben zu lassen. Der Kunde stimmt dem schon jetzt zu. datec24 bleibt hierfür verantwortlich.

(4) Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der datec24 auf Dritte übertragen.

§ 23 Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

(1) Erfüllungsort für sämtliche Lieferungen und Leistungen ist der Sitz der datec24 in Stuttgart. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Stuttgart. datec24 ist zudem berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

§ 24 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie von Einzelverträgen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses, soweit nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

(3) Technische Änderungen vorbehalten.

§ 25 Anbieterkennzeichnung und Kontakt

Anbieter	datec24 AG, Zettachring 10, 70567 Stuttgart
Geschäftsführung	Jens Karjoth
Umsatzsteuer-ID	UID DE235282698
Steuernummer	99122/17968
Preisliste anfordern	vertrieb@datec24.ag, Betreff „aktuelle Preisliste bitte“
Web	www.datec24.ag
Stand dieser AGB	01.10.2025