AGB · SERVICE

AGB für Serviceleistungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceverträge, Wartung, Fernwartung und laufende Betreuung von ITK- und IT-Systemen.

1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für Verträge über Serviceleistungen, Wartung, Fernwartung, Instandhaltung, Instandsetzung, Softwarepflege und laufende Betreuung von ITK- und IT-Systemen durch die VIICO GmbH, An der Oberpforte 18a, 55128 Mainz.

1.2 Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Verbraucher sind nicht Vertragspartner dieser AGB.

1.3 Entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn VIICO sie ausdrücklich mindestens in Textform anerkennt. Individuelle Vereinbarungen in Angebot, Auftragsbestätigung, Anlagen, SLA oder Auftragsverarbeitungsvertrag gehen vor.

1.4 Für Verkauf, Lieferung, Installation, Managed Services und Cloud-Leistungen gelten ergänzend oder vorrangig die hierfür gesondert einbezogenen AGB der VIICO.

2. Leistungsumfang und gesondert vergütungspflichtige Leistungen

2.1 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Auftragsbestätigung, Anlagenübersicht, Servicevertrag und SLA. Ohne besondere Vereinbarung schuldet VIICO eine fachgerechte Dienstleistung, nicht den Eintritt eines bestimmten Erfolgs.

2.2 Gesondert zu vergüten sind insbesondere Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung, Bedienfehler, Eingriffe Dritter, nicht freigegebene Komponenten, äußere Einwirkungen, Strom-, Klima- oder Netzwerkprobleme, Schadsoftware, versicherbare Ereignisse oder sonstige von VIICO nicht zu vertretende Ursachen entstehen.

2.3 Ebenfalls gesondert zu vergüten sind Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten, Grundprüfungen bei Übernahme bereits betriebener Systeme, Arbeiten nach Eingriffen Dritter, Schulungen, Beratungen, Organisationsleistungen, gesetzlich oder technisch veranlasste Anpassungen, Hersteller-Upgrades, neue Releases, Verbrauchsmaterialien und nicht vereinbarte Leitungsnetzarbeiten.

2.4 VIICO informiert den Auftraggeber, soweit absehbar, vor Durchführung über gesondert vergütungspflichtige Leistungen. Bei dringenden Maßnahmen zur Störungsbegrenzung genügt eine unverzügliche Information nach Beginn der Maßnahme.

3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

3.1 Servicepreise und laufende Beiträge sind, sofern nicht anders vereinbart, quartalsweise im Voraus zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer zahlbar.

3.2 Nicht laufende Leistungen werden nach Materialaufwand, Arbeitszeit, Wegzeit, Fahrt- und Reisekosten zu den vereinbarten oder üblichen VIICO-Sätzen berechnet und sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung fällig.

3.3 Gerät der Auftraggeber in Verzug, gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen, insbesondere Verzugszinsen nach § 288 Abs. 2 BGB und die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB.

3.4 Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis zulässig. Zurückbehaltungsrechte bestehen nur aus demselben Vertragsverhältnis.

3.5 Erweiterungen der Systemkonfiguration oder des Leistungsumfangs erhöhen die Vergütung nach Vereinbarung oder Nachtrag. Bis zur Einigung bleibt der bisher vereinbarte Umfang maßgeblich.

4. Preisanpassung

4.1 VIICO darf laufende Servicepreise höchstens einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen anpassen, wenn sich relevante Kostenfaktoren ändern, insbesondere Personal-, Beschaffungs-, Hersteller-, Energie-, Lizenz-, Versicherungs- oder Infrastrukturkosten.

4.2 Die Anpassung darf den Kostenanstieg nicht überschreiten und hat Kostensenkungen bei denselben Kostenfaktoren angemessen zu berücksichtigen. VIICO erläutert Anlass und Umfang der Anpassung nachvollziehbar.

4.3 Übersteigt die Erhöhung 5 Prozent, kann der Auftraggeber den betroffenen Service innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich kündigen.

5. Durchführung, Mitwirkung und Datensicherung

5.1 Der Auftraggeber meldet Störungen, Ausfälle, Beschädigungen und Sicherheitsvorfälle unverzüglich und stellt die zur Fehleranalyse erforderlichen Informationen, Protokolle, Zugangsdaten und Ansprechpartner bereit.

5.2 Der Auftraggeber ermöglicht VIICO während der vereinbarten Servicezeiten den erforderlichen Zutritt und Zugriff auf Systeme. Remote-Zugänge sind nach den Sicherheitsvorgaben der Parteien einzurichten.

5.3 Der Auftraggeber stellt geeignete Räume, vorschriftsmäßige Stromversorgung, Netzwerkanschlüsse, Internetzugänge, Klima, Arbeitsschutzbedingungen und erforderliche Hilfsmittel bereit.

5.4 Die regelmäßige, aktuelle und wiederherstellbare Datensicherung obliegt dem Auftraggeber, soweit kein Backup-Service von VIICO beauftragt ist. Vor Arbeiten an Systemen hat der Auftraggeber eine aktuelle Datensicherung sicherzustellen.

5.5 VIICO darf geeignete Dritte einsetzen. Bei Verarbeitung personenbezogener Daten gelten Ziffer 9 und der Auftragsverarbeitungsvertrag.

5.6 Werden Hardware oder Software vom Hersteller nur noch eingeschränkt oder nicht mehr unterstützt, kann die Entstörung technisch unmöglich, unsicher oder unwirtschaftlich sein. VIICO informiert den Auftraggeber und kann eine sichere Zielumgebung oder gesonderte Beauftragung verlangen.

6. Aussetzen von Leistungen und Kündigung

6.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.2 Ein wichtiger Grund für VIICO liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber mit wesentlichen fälligen Zahlungen in Verzug ist und den Rückstand trotz Mahnung und angemessener Frist, mindestens jedoch 14 Kalendertage, nicht ausgleicht.

6.3 In diesem Fall darf VIICO nach vorheriger Ankündigung Leistungen aussetzen, soweit die Aussetzung dem Auftraggeber zumutbar ist und keine unverhältnismäßigen Schäden drohen. Sicherheitskritische Mindestmaßnahmen können gesondert vereinbart und vergütet werden.

6.4 Kündigungen bedürfen der Textform.

7. Remote Service und Softwarepflege

7.1 VIICO darf Leistungen per Remote-Service erbringen. Fernzugriffe erfolgen nur im erforderlichen Umfang, grundsätzlich protokolliert und nach vereinbarten Sicherheitsanforderungen.

7.2 Soweit bei Remote-Service personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, ist hierfür der Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO maßgeblich. Eine pauschale datenschutzrechtliche Einwilligung ersetzt die erforderliche Vertrags- und Rechtsgrundlage nicht.

7.3 Softwarepflege umfasst die vereinbarten Maßnahmen zur Erhaltung der Betriebsfähigkeit und Sicherheit. Ein Anspruch auf neue Hauptversionen, Funktions-Upgrades oder Anpassungen an veränderte Anforderungen besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

7.4 Installiert der Auftraggeber eigenständig Updates, Hotfixes oder neue Versionen und entstehen dadurch Störungen, sind Analyse und Beseitigung gesondert zu vergüten, soweit VIICO die Störung nicht zu vertreten hat.

8. Leistungsstörungen und Mängel

8.1 Der Auftraggeber zeigt Leistungsstörungen unverzüglich in Textform an. VIICO erhält Gelegenheit zur Prüfung und Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist.

8.2 Bei von VIICO zu vertretenden Mängeln ist VIICO zunächst zur Nachbesserung oder erneuten Leistung berechtigt. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie unzumutbar, gelten die gesetzlichen Rechte, insbesondere Minderung, Kündigung und Schadensersatz nach Ziffer 10.

8.3 Mängelansprüche verjähren, soweit gesetzlich zulässig, in zwölf Monaten ab Erbringung der jeweiligen Leistung. Dies gilt nicht bei Ansprüchen nach Ziffer 10.1, Arglist oder zwingend längeren gesetzlichen Fristen.

9. Datenschutz und Vertraulichkeit

9.1 VIICO verarbeitet Vertrags-, Stamm-, Kommunikations- und Abrechnungsdaten als Verantwortlicher zur Vertragsdurchführung, Abrechnung und Wahrung berechtigter Interessen. Weitere Informationen enthält die Datenschutzerklärung unter viico.de/datenschutz.

9.2 Soweit VIICO personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO. Darin werden insbesondere Weisungen, technische und organisatorische Maßnahmen, Subunternehmer, Kontrollrechte und Löschung oder Rückgabe geregelt.

9.3 VIICO verpflichtet eingesetzte Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen auf Vertraulichkeit. Berufsrechtliche Geheimhaltungspflichten des Auftraggebers, etwa bei Kanzleien, Praxen oder Steuerberatern, sind vom Auftraggeber vorab mitzuteilen und gesondert zu regeln.

9.4 Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Vertragsdurchführung verwendet und nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern keine gesetzliche Verpflichtung oder berechtigte Weitergabe an Erfüllungsgehilfen besteht.

10. Haftung

10.1 VIICO haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Arglist, bei übernommener Garantie sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, einschließlich zwingender datenschutzrechtlicher Haftung.

10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet VIICO auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertrauen darf.

10.3 Soweit Ziffer 10.2 gilt, ist die Haftung je Schadensfall auf die vom Auftraggeber in den letzten zwölf Monaten vor dem Ereignis für den betroffenen Service gezahlte Nettovergütung begrenzt, höchstens jedoch auf 100.000 EUR je Schadensfall und 250.000 EUR je Vertragsjahr. Diese Begrenzung gilt nicht für Ziffer 10.1.

10.4 Für fahrlässig verschuldeten Datenverlust haftet VIICO nur für den Wiederherstellungsaufwand, der auch bei ordnungsgemäßer, aktueller und geprüfter Datensicherung angefallen wäre, soweit der Auftraggeber die Datensicherung schuldet. Zwingende Haftung bleibt unberührt.

10.5 VIICO haftet nicht für Schäden, die auf Störungen, Ausfällen, Verzögerungen oder Pflichtverletzungen von Carriern, Providern, Herstellern oder sonstigen Dritten beruhen, soweit VIICO diese nicht zu vertreten hat. Ebenso haftet VIICO nicht für Schäden, die auf einem vorhandenen, nicht von VIICO gelieferten oder betreuten Leitungs-, Verkabelungs- oder Netzwerknetz des Auftraggebers beruhen, insbesondere bei fehlerhafter, unzureichend dokumentierter oder nicht funktionsfähiger Infrastruktur. Die zwingende gesetzliche Haftung sowie die Haftung nach Ziffer 10.1 und 10.2 bleiben unberührt.

10.6 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von VIICO.

11. Übertragung, Schlussbestimmungen, Gerichtsstand

11.1 VIICO darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein verbundenes Unternehmen oder einen geeigneten Rechtsnachfolger übertragen, wenn berechtigte Interessen des Auftraggebers nicht beeinträchtigt werden. Der Auftraggeber kann aus wichtigem Grund innerhalb von vier Wochen nach Mitteilung widersprechen.

11.2 Änderungen und Ergänzungen bedürfen mindestens der Textform. Individuelle Abreden bleiben vorrangig.

11.3 Sind oder werden einzelne Bestimmungen unwirksam oder nicht Vertragsbestandteil, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.

11.4 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Mainz, sofern der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. VIICO darf den Auftraggeber auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

11.5 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Zwingende Vorschriften des Staates, in dem der Auftraggeber seinen Sitz hat, bleiben unberührt, soweit sie trotz Rechtswahl anwendbar sind.

VIICO GmbH
An der Oberpforte 18a, 55128 Mainz
Stand 2026 · Version 1.2 · 21.05.2026