

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITs-solutions GmbH

Stand: Februar 2026

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für Geschäftsbeziehungen der ITs-solutions GmbH, Gonsenheimer Str. 56a, 55126 Mainz (nachfolgend „ITs-solutions“) mit ihren Kunden.

1.2 ITs-solutions bietet Kunden Managed Services, darunter die kontinuierliche Überwachung, Wartung und Verwaltung von IT-Systemen, Cloud-Services, Backup- und Sicherheitslösungen sowie Managed E-Mail- und IT-Security-Awareness-Leistungen. Ergänzend zu diesen AGB können besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) vereinbart werden. Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter <https://www.its-solutions.de/agb/> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.3 Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen ITs-solutions und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.4 Kunden der ITs-solutions sind ausschließlich Unternehmer nach § 14 BGB.

1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ITs-solutions bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch ITs-solutions unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.6 ITs-solutions behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird ITs-solutions den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.7 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.6 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.8 Angebote von ITs-solutions sind gegenüber Kunden immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar.

1.9 ITs-solutions setzt zur Erbringung der Managed Services sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. ITs-solutions ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird ITs-solutions den Kunden über den Ersatz informieren.

2 Allgemeine Pflichten des Kunden

- 2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Erbringung der Managed Services durch ITs-solutions und damit als seine vertraglichen Pflichten an.
- 2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für die ITs-solutions und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei ITs-solutions.
- 2.3 Der Kunde wird ITs-solutions jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage der ITs-solutions binnen vierzehn (14) Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.
- 2.4 Der Kunde stellt die erforderlichen technischen Voraussetzungen bereit, einschließlich Hardware, Software, Netzwerkzugriff, Administratorrechte und Remote-Zugänge, soweit diese zur Leistungserbringung erforderlich sind.
- 2.5 Der Kunde unterstützt ITs-solutions bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er ITs-solutions rechtzeitig und umfassend schriftlich informiert, insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt.
- 2.6 Der Kunde sorgt für regelmäßige Datensicherungen seiner kompletten Datenbestände und einen angemessenen stets aktuellen Virenschutz.
- 2.7 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann ITs-solutions seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist ITs-solutions für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird ITs-solutions dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte von ITs-solutions wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.
- 3.2 Managed Services werden in der Regel monatlich im Voraus abgerechnet.
- 3.3 Rechnungen sind nach Zugang sofort fällig. ITs-solutions kann SEPA-Lastschriftverfahren nutzen, soweit vereinbart.
- 3.4 Aufwände für zusätzliche Leistungen oder Sonderleistungen, die nicht Bestandteil der vereinbarten Managed Services sind, werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 3.5 ITs-solutions versendet Rechnungen per E-Mail sowie zusätzlich als E-Rechnung elektronisch.
- 3.6 Sofern nicht abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde ITs-solutions, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.
- 3.7 ITs-solutions darf die vereinbarten Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen (z. B. monatliche Preise) 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 ITs-solutions vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

3.8 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten werden nach Aufwand berechnet, soweit nicht anders im Angebot geregelt.

3.9 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann ITs-solutions für zusätzlich nach gesondertem Angebot beauftragte Leistungen eine gesonderte Verfügung berechnen.

4 Haftung

4.1 ITs-solutions haftet für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen, sowie für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

4.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet ITs-solutions auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

4.3 In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung ITs-solutions für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4 Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 50.000,- beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

4.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter der ITs-solutions und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6 Die Haftung von ITs-solutions für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

4.7 Soweit gemäß Angebot ITs-solutions für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des ITs-solutions auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

5 Geheimhaltung und Datenschutz

5.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter der ITs-solutions. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

5.4 ITs-solutions wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit ITs-solutions im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird ITs-solutions ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

6 Laufzeit und Kündigung

6.1 Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt ITs-solutions die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt ITs-solutions die vereinbarten Leistungen entweder

- ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

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

6.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

7 Allgemeine Bestimmungen

7.1 Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für den ITs-solutions als Referenzkunde aufzutreten.

7.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ITs-solutions ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

7.6 Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen den ITs-solutions verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Entstehung.

7.7 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.8 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der ITs-solutions.