

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für die Nutzung von Dienstleistungen von BSNSoft Solutions GmbH - Catharina-Loth-Str. 1, 66133 Saarbrücken DE451824975 mit HRB 110959.

Telefon:	0681-410 96 60-0	Auch per WhatsApp
Fax:	0681-410 96 60-9	
E-Mail:	info@bsnsoft.de	Allgemeine Fragen
	ticket@bsnsoft.de	Online Auftragserteilung
	https://ticket.bsnsoft.de	Ticket Überprüfung
Webseite:	https://www.bsnsoft.de	
Geschäftsführer:	Christian Bürckert, Catharina-Loth-Str. 1, 66133 Saarbrücken	

Präambel

Solange nicht anders bestimmt (z.B. durch eine Absprache oder einen Vertrag) gelten in Deutschland und der EU die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Damit ist gemeint, wenn Sie BSNSoft beauftragen ohne einen konkreten Vertrag auszuhandeln, gelten die hier festgelegten Bestimmungen. Im folgenden werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit AGB abgekürzt.

1. Zustandekommen eines Vertrags

1.1. Direktaufträge

BSNSoft Solutions GmbH übernimmt Aufträge bei einem Termin vor Ort nach Weisung des Kunden. Diese werden sofern nicht anders vereinbart nach dem üblichen Stundensatz abgerechnet. Berechnet wird die Zeit zwischen Betreten der Räumlichkeiten bis zum Verlassen der Räumlichkeiten des Kunden.

1.2. Telefonaufträge

BSNSoft Solutions GmbH nimmt Aufträge am Telefon entgegen. Aufträge werden anschließend in ein Ticket umgewandelt und niedergeschrieben. Sofern keine Angaben zu den Kosten gemacht werden gilt der übliche Stundensatz und der Vertrag tritt in Kraft, ansonsten wird ein Angebot vorgelegt. Abgerechnet wird die Telefonzeit, das Erstellen des Tickets, sowie die Leistung selbst.

1.3. Ticketaufträge

BSNSoft Solutions GmbH nimmt Aufträge via E-Mail an ticket@bsnsoft.de oder auf <https://ticket.bsnsoft.de> entgegen oder WhatsApp entgegen. Sofern von BSNSoft Solutions GmbH keine Angaben zu den Kosten gemacht werden, gilt der übliche Stundensatz und der Vertrag tritt in Kraft. Bei abweichenden Kosten muss BSNSoft Solutions GmbH vor Vertragsabschluss darauf hinweisen. Einfache Fragen, die unabhängig von einer Leistung gestellt werden, werden pauschal abgerechnet.

1.4. Remote-Unterstützung, Telefonberatung

Sollte es sich bei einem Gespräch um eine Beratung handeln oder wird Remote-Unterstützt (Anydesk, Teamviewer, ...) oder das Problem im Telefongespräch gelöst wird das Telefonat selbst zum Vertragsgegenstand und der übliche Stundensatz wird berechnet.

2. Kündigung

- 2.1. Die zu erbringenden Stunden einer Dienstleistung können vom Kunden oder von BSNSoft schriftlich jeder Zeit angepasst werden.
- 2.2. Generell können BSNSoft Solutions GmbH und Kunden ihre Verträge zum Ende des kommenden Monats kündigen. Zum Beispiel: Eine Kündigung die im Monat März ausgesprochen wird, beendet den Vertrag zum 1. Mai.
- 2.3. Verträge in denen eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde können erst nach Ablauf dieser Zeit gekündigt werden.
- 2.4. Verträge mit jährlicher Zahlungsweise müssen spätestens einen Monat vor der nächsten Zahlung gekündigt werden.
- 2.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund besteht.
- 2.6. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (E-Mail, Fax, Brief)

3. Leistungsumfang und Pflichten von BSNSoft

3.1. IT-Dienstleistungen

Das Kerngeschäft von BSNSoft IT-Dienstleistungen ist das Erbringen von Dienstleistungen nach Wunsch des Kunden im IT-Bereich. BSNSoft Solutions GmbH verpflichtet sich gegenüber dem Kunden, die im Vertrag vereinbarte Zeit am definierten Ziel zu arbeiten.

3.2. Hosting

BSNSoft Solutions GmbH stellt Hosting-Dienste wie Cloud, Mail, Webseiten, Domains, Nameservices und andere zur Verfügung über wohl definierte Zeiträume zur Verfügung. Die Hosting-Dienste müssen zu 98% der Vertragszeit verfügbar sein. Ansonsten darf der Kunde den Preis für das Hosting auf 50% senken. Fällt die Verfügbarkeit auf unter 90%, wird das Hosting nicht berechnet. Wartungen werden zu günstigen Zeiten durchgeführt. Wartungen, welche die Leistungen länger als 30 Minuten außer Kraft setzen, werden 24 h im Voraus angekündigt.

3.3. Webseiten Änderungen

Änderungen an der Webseite des Kunden erfolgen auf die Weisung des Kunden. Das bedeutet, unsere Mitarbeiter weisen auf rechtliche Konsequenzen einer Änderung hin, sofern Ihnen diese auffallen, wir übernehmen jedoch keine Haftung für rechtliche Konsequenzen, die sich aus einer Änderung der Webseite ergeben.

3.4. Reparatur von Geräten

Wir arbeiten stets nach unserem besten Wissenstand. Bei Reparaturen übernehmen wir keine Haftung für zusätzliche Schäden an den uns anvertrauten Geräten. Mit persönlichen Daten auf den Kundengeräten gehen wir vertraulich um. Wir legen ohne Rücksprache keine Kopien der vorhandenen Daten an. Sofern wir für die Reparatur Daten einsehen müssen, werden wir uns vorher melden.

3.5. Beschaffungen

BSNSoft Solutions GmbH beschafft Geräte, Lizenzen und Softwaremodule für den Kunden, oder im Namen des Kunden. Der Kunde bevollmächtigt BSNSoft Solutions GmbH abgeschlossene Beschaffungen in seinem Namen durchzuführen. Der Kaufvertrag wird stellvertretend geschlossen. BSNSoft Solutions GmbH behält sich das Recht vor, die Rechnungen stellvertretend zu bezahlen und den Betrag zuzüglich Aufschlag gegenüber dem Kunden zu berechnen (Durchlaufende Posten).

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 4.1. Der Kunde verpflichtet sich die erbrachten Stunden zu bezahlen. Der Kunde verpflichtet sich Rechnungen die sich aus dem Hosting ergeben zu bezahlen. Der Kunde verpflichtet sich Änderungen an seiner Webseite auf rechtliche Aspekte hin zu überprüfen oder überprüfen zu lassen. Der Kunde verpflichtet sich Rechnungen für abgesprochene Beschaffungen zu bezahlen und den Abschluss des Kaufvertrags zu ermöglichen und einzuhalten.
- 4.2. Der Kunde ist verpflichtet die zur Verfügung gestellten Systeme sachgerecht zu nutzen. Wenn nicht, erstattet der Kunde die BSNSoft Solutions GmbH dadurch entstandenen sachlichen und personellen Kosten. Wir sind bei zuwiderhandeln zur außerordentlichen Kündigung befugt. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet:
 - (a) Änderungen der vertraglichen Grundlagen umgehend mitzuteilen.
 - (b) Die Systeme nicht missbräuchlich, rechts- oder gesetzwidrig zu verwenden.
 - (c) Sich Zugang zu nicht im Vertrag angedachten Leistungen zu erschleichen.
 - (d) Strafbare Inhalte über die Systeme zu verbreiten. Insbesondere: Pornografische-, Gewaltverherrlichende-, gegen die freiheitliche demokratische Grundordnung verstoßende-, nationalsozialistische-, terroristische- oder böswillige Inhalte.
 - (e) Kinder und Jugendliche sind explizit vor ungeeigneten Inhalten zu schützen!
 - (f) Gesetzliche Auflagen und Vorschriften einzuhalten und zukünftige zeitnah umzusetzen!
 - (g) Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz einzuhalten und folge zu leisten. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde mit BSNSoft Solutions GmbH einen AV-Vertrag nach Art. 28 (DSGVO) zu schließen, sobald dies erforderlich wird und diesen regelmäßig zu aktualisieren.
 - (h) Die Server nicht unsachgemäß zu überlasten (z.B. durch unsachgemäße Skripte oder Aufgaben). Dies gilt insbesondere für Arbeitsspeicher und Netzwerkbandbreite.
 - (i) Störungen umgehend zu beseitigen, sofern diese im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.
 - (j) Aufwände von BSNSoft Solutions GmbH zur Störungsbeseitigung zu erstatten, sofern sich nach einer Störungsmeldung herausstellt, dass diese im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.
- 4.3. Der Kunde informiert BSNSoft Solutions GmbH umgehend, sofern die Systeme eine Störung aufweisen.

5. Nutzung durch Dritte

- 5.1. Eine direkte oder unmittelbare Nutzung der Dienste von BSNSoft Solutions GmbH durch Dritte ist gestattet.
- 5.2. Der Kunde hat die Pflicht Dritte auf die sachgemäße Verwendung einzuweisen.
- 5.3. Dritte dürfen die Dienste nur so nutzen, wie sie der Kunde selbst nutzen darf.
- 5.4. Entgelte, Kosten und Haftung die durch Dritte entstanden sind trägt der Kunde.

6. Zahlungsbedingungen

- 6.1. Rechnungen werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer von derzeit 19 % gestellt. Ergeben sich Abweichungen durch gesetzliche Änderungen, gilt entsprechend der neue Steuersatz.

- 6.2. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt fällig.
- 6.3. Rechnungen werden nach erbrachter Leistung erstellt.
Rechnungen für Hosting werden im voraus gestellt.
Rechnungen für Beschaffungen können vollständig oder teilweise vorab gestellt werden.
- 6.4. BSNSoft Solutions GmbH behält es sich vor Rechnungen gebündelt zu stellen, sofern viele kleine Leistungen erbracht wurden. BSNSoft Solutions GmbH behält sich vor, Hosting-Leistungen 3 Monate im voraus zu berechnen, wenn der Nettowert 20 € pro Rechnung unterschreitet. Die Kündigungsfristen bleiben davon unberührt.
- 6.5. Der Stundensatz richtet sich nach dem Leistungsverzeichnis (Anhang), abgerechnet werden angefangene 30 Minuten.
- 6.6. Für eine Beantwortung von Fragen via Ticket, WhatsApp, die sich nicht auf eine laufende Leistung beziehen erheben wir einen Pauschalpreis (siehe Leistungsverzeichnis) sofern diese nicht länger als 15 Minuten dauert..
- 6.7. Weitere Kosten und Zuschläge entnehmen Sie dem Leistungsverzeichnis (Anhang)

7. Zahlungsverzug

- 7.1. Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt Verzugszinsen in Höhe von, bei Handelsgeschäften empfohlenen, **8 %** über dem jeweiligen gesetzlichen Basiszins p. a. zu fordern. Falls der Anbieter in der Lage ist, einen höheren Verzugsschaden nachzuweisen, ist dieser berechtigt, den Schaden geltend zu machen. Der Kunde ist berechtigt, dem Anbieter nachzuweisen, dass die Folge des Zahlungsverzugs kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 7.2. Der Anbieter kann das Vertragsverhältnis außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist kündigen oder ein Zurückbehaltungsrecht an den ihr obliegenden Leistungen geltend machen - insbesondere den Abruf der Domains, den Anschluss des Servers zum Netz oder die Leistungsverbindung des Kunden unterbrechen - wenn dieser sich mit der Zahlung der geschuldeten Beträge ganz oder teilweise länger als einen Monat in Verzug befindet, der Anbieter den Kunden unter Fristsetzung gemahnt und auf die möglichen Folgen der Kündigung und des Zurückbehaltungsrechts hingewiesen hat.
- 7.3. Weitere rechtliche Ansprüche können geltend gemacht werden.

8. Datenschutz

- 8.1. Wir weisen gemäß § 33 Abs. 1 BDSG darauf hin, dass wir personenbezogene Daten in maschinenlesbarer Form, die sich aus dem Vertrag ergeben bearbeiten.
- 8.2. Daten, die der Kunde auf unsere Systeme hochlädt, werden in Rechenzentren der Hetzner Online GmbH in Deutschland gespeichert und verarbeitet. Dazu wurde ein AV-Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO zwischen Hetzner Online GmbH und BSNSoft geschlossen. Der genaue Vertrag kann auf Wunsch des Kunden eingesehen werden. **Kurz gesagt:** Die Hetzner Online GmbH leitet die von Ihnen hochgeladenen Daten nicht an Dritte weiter.
- 8.3. Wir verarbeiten Daten des Kunden auf Rechnern, Laptops und Smartphones von BSNSoft Solutions GmbH, auf externen Servern bei der Hetzner Online GmbH oder auf Geräten, zu denen der Kunde uns Zugang zur Erfüllung eines Vertrags gewährt hat.
- 8.4. Unsere Server loggen IP Adressen der Geräte die eine Verbindung initiieren, aus einem für uns berechtigten Interesse, für maximal drei Monate: Ohne dies wäre eine effektive Cyber-Angriffs-Abwehr nicht möglich. Im Falle von Straftaten nutzen wir diese Daten um die Strafverfolgung zu unterstützen.

- 8.5. Programme, wie z.B. ein Browser, schicken eine Vielzahl an Informationen nach einer Verbindungsaufnahme an die Server. Wir erfassen und speichern diese für maximal sechs Monate. Diese werden genutzt um eine optimale Gestaltung zu ermöglichen und interne Statistiken zu führen. Die Statistiken werden nicht dazu verwendet um einen Rückschluss auf einzelne Personen zu ermöglichen und dienen lediglich der Optimierung unserer Dienstleistungen.
- 8.6. Unsere Webseiten senden ihrem Browser in aller Regel ein oder mehrere Cookies nach dem Verbindungsaufbau zu. Ihr Browser speichert diese und liefert sie bei einem erneuten Besuch unserer Webseite zurück. Dadurch können wir diesen erneuten Besuch erkennen. Außerdem wird dies für den Login und technische Systeme dringend benötigt. In der Regel weisen wir ihren Browser an, die Cookies sechs Monate zu speichern. Sie können die Cookies in ihrem Browser jedoch jederzeit selbst löschen.
- 8.7. Unsere Webseiten verwenden wissentlich keine externen Tracking Cookies (Google Analytics, Facebook...). Sollten sie derartiges feststellen, informieren Sie uns bitte umgehend darüber, damit wir dies unverzüglich entfernen können.
- 8.8. Wir löschen die Kundendaten auf unseren Servern umgehend nach Vertragsbeendigung. In Backups können die Daten noch bis zu sechs Monaten in verschlüsselter Form erhalten bleiben. Sollte ein Kunde dies wünschen, entfernen wir die Daten zusätzlich umgehend aus den Backups.
- 8.9. Rechnungsdaten und Kundendaten verwenden und speichern wir, neben unseren eigenen Geräten, bei der sevDesk GmbH zum Zweck der automatischen und manuellen Rechnungsstellung. Wir leiten diese außerdem zur Buchhaltung und Steuerabrechnung, entsprechend der gesetzlichen Vorgaben, an die Dr. Friedbert Maier Steuerberatungsgesellschaft mbH und darüber hinaus an das Finanzamt Saarbrücken weiter. Die Steuerberatungsgesellschaft verwendet Software der DATEV eG. und gewährt daher auch der DATEV eG und deren Auftragnehmern Einsicht auf die Buchungsunterlagen. Bei vereinbarter Lastschrift leiten wir die Zahlungsinformationen und SEPA-Mandate zur Abwicklung an die GoCardless LTD weiter.
- 8.10. Insbesondere verwenden und speichern wir E-Mail Adressen und Telefonnummern unserer Kunden zur Kontaktaufnahme bei Serverfehlern, Beratung und für Rückfragen über die Vertragslaufzeit. Nach der Beendigung des Vertrags werden diese bis zu 10 Jahren gespeichert, sofern nicht widersprochen wird.
- 8.11. Mitarbeiter und Partner von BSNSoft sind zum Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG verpflichtet worden.
- 8.12. Wir weisen auf ihr Auskunftsrecht als betroffene Person nach Art. 15 EU-DSGVO hin.
- 8.13. Wir weisen auf ihr Recht auf Berichtigung nach Art. 16 EU-DSGVO hin.
- 8.14. Wir weisen auf ihr Recht auf Löschung nach Art. 17 EU-DSGVO hin.

9. Haftung und Haftungsbeschränkungen

- 9.1. Der Anbieter haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt unabhängig vom Verschulden. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Anbieter in demselben Umfang.

- 9.2. Die Regelung des vorstehenden Absatzes erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.
- 9.3. Die Haftung für Datenverlust die über die Sicherungsmaßnahmen hinaus gehen ist ausgeschlossen. Die Haftung für Datenverlust ist außerdem auf maximal 500 € beschränkt.
- 9.4. BSNSoft Solutions GmbH versichert sich und seine Angestellten mit einer Haftpflichtversicherung der HISCOX SA in einer Höhe von 3.000.000,00 € (Drei Mio. Euro).

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz des Anbieters in Saarbrücken, in der Bundesrepublik Deutschland.
- 10.2. Verträge, die aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen werden, unterliegen ausschließlich deutschem Recht. Bestimmungen des internationalen einheitlichen Kaufgesetzes (UN-Kaufrecht) sind – soweit zulässig – abbedungen.
- 10.3. Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz des Anbieters als Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtlichen Sondervermögen. Der Anbieter ist jedoch auch berechtigt, am Wohnsitz des Kunden zu klagen.

Name	Beschreibung	Netto	Brutto	Einheit
Kostenlose Serviceleistung	Sonstige Leistungen, die nicht erhoben wurden.	0,00 €	0,00 €	
IT Dienstleistung	Allgemeine Dienstleistung ohne Betreuung, je angefangene 30 Minuten	60,00 €	71,40 €	30 Minuten
IT Betreuung	Monatliche Grundgebühr je Standort (inkl. Infrastruktur WIFI, Switches, Router, Modems)	100,00 €	119,00 €	Monat
	- Je Büroarbeitsplatz (Telefone, Computer, ...)	7,50 €	8,93 €	Monat
	- Je physischem Server	15,00 €	17,85 €	Monat
	- Je VM	5,00 €	5,95 €	Monat
	- Je sonstiges Gerät	5,00 €	5,95 €	Monat
	- Je angefangene 30 Minuten	30,00 €	35,70 €	30 Minuten
	- Je einfaches Ticket	7,50 €	8,93 €	Stück
	Software Entwicklung	Für Software Entwicklung je angefangene Stunde	200,00 €	238,00 €
Ticket	Ticket ohne Bezug auf eine Leistung	15,00 €	17,85 €	pauschal
Adobe Stock	Bilder aus Adobe Stock	15,00 €	17,85 €	Stück
Domain	Monatspauschale für DE Domains	1,49 €	1,77 €	Monat*
Domain	Monatspauschale für EU, COM, NET, ORG Domain	2,49 €	2,96 €	Monat*
Business Hosting 5**	5 GB SSD-Speicher, 50 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	7,99 €	9,51 €	Monat
Business Hosting 10**	10 GB SSD-Speicher, 50 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	14,99 €	17,84 €	Monat
Business Hosting 25**	25 GB SSD-Speicher, 50 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	29,99 €	35,69 €	Monat
Business Hosting 30**	30 GB SSD-Speicher, 50 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	35,99 €	42,83 €	Monat
Business Hosting 50**	50 GB SSD-Speicher mit 100 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	49,99 €	59,49 €	Monat
Business Hosting 100**	100 GB SSD-Speicher mit 200 GB Traffic, inkl. einer DE, EU, COM, NET, ORG Domain	89,99 €	107,09 €	Monat
Business Hosting XXX**	Individuell nach Kundenwunsch			
Traffic zurücksetzen	Den verbrauchten Traffic zurücksetzen	0,10 €	0,10 €	GB
12 Monate Laufzeit			abzgl. 10 % auf den Hosting-Preis	pro Rechnung
Durchlaufende Posten	Weiterberechnung von Leistungen anderer Anbieter		zgl. 15 %, mindestens 10 €	pro Rechnung
Beschaffungen	Je nach Aufwänden		zgl. 25 %, mindestens 10 €	pro Rechnung

Leistungsverzeichnis

* Domains werden üblicherweise jährlich abgerechnet.

** Business Hosting geht einher mit einer ausgefeilten für Unternehmen optimierten Backup-Strategie von E-Mails und Daten.