

BVB IT-SERVICE & DIENSTLEISTUNG

1. Anwendungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten ergänzend zu den AGB für alle Dienst- und Werkleistungen der Berz Systems GmbH, insbesondere Support, Administration, Beratung, Installationen sowie Managed Services. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den allgemeinen Regelungen der AGB vor; ausgenommen hiervon sind die Regelungen der AGB zur Datensicherung, zur Haftung und zur Verjährung (§§ 4, 5 und 6), die stets vorrangig gelten, soweit diese BVB nicht ausdrücklich eine für den Kunden günstigere Regelung treffen.

Soweit im Rahmen der Dienstleistung Software, Lizenzen oder Cloud-Dienste betroffen sind, gelten ergänzend die Regelungen der **BVB SOFTWARE**, insbesondere zu NIS-2, EOL-Themen und Lizenz-Compliance.

2. Servicezeiten, Kommunikation & Priorisierung

(1) Servicezeiten

Unsere regulären Servicezeiten sind Mo–Fr von 09:00–17:00 Uhr. Soweit Reaktions- oder Entstörzeiten vereinbart sind, laufen diese ausschließlich innerhalb dieser Servicezeiten.

(2) Kommunikationskanäle

Für eine strukturierte Bearbeitung nutzen Sie bitte ausschließlich unser Ticket-System oder E-Mail (support@berz.systems). **Wichtig:** Nachrichten über Messenger (z. B. WhatsApp, SMS) gelten als rein informell und unverbindlich. Ein Zugang oder eine Reaktion wird auf diesen Kanälen nicht garantiert.

(3) Datensicherheit (Passwörter)

Bitte übermitteln Sie Zugangsdaten niemals unverschlüsselt (weder per E-Mail noch am Telefon). Nutzen Sie One-Time-Links oder fragen Sie uns nach einem sicheren Kanal.

(4) Leistung ohne Servicevertrag („Best Effort“)

Soweit kein Wartungs- oder Managed-Service-Vertrag besteht, gilt:

- Wir sind nicht verpflichtet, Supportanfragen anzunehmen (keine Annahmepflicht).
- Genannte Reaktionszeiten sind unverbindliche Zielwerte. Vertragskunden haben Vorrang (Priorisierung).
- Jede Tätigkeit gilt als Einzelauftrag zu den aktuell gültigen Konditionen.

3. Art der Leistungserbringung (Fernwartung & RMM)

(1) Fernwartung vs. Vor-Ort

Soweit technisch möglich, erbringt die Berz Systems GmbH ihre Leistungen im Wege der Fernwartung (Remote). Ein Anspruch auf Vor-Ort-Einsätze besteht nur, wenn dies technisch zwingend erforderlich ist (z. B. Hardware-Austausch, Netzwerkausfall) oder vertraglich vereinbart wurde.

(2) Einsatz von Wartungssoftware (RMM-Agenten)

Zur effizienten Leistungserbringung setzen wir Software ein, die auf den Systemen des Kunden installiert wird (z. B. Remote Monitoring & Management Agenten, Fernwartungstools). Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass wir entsprechende Software installieren dürfen. Die Software kann auch nach Abschluss eines Einzelauftrags auf den Systemen verbleiben, um künftige Supports zu erleichtern, soweit der Kunde dies – etwa im Kundenstammblatt – freigegeben hat.

(3) Zugriffsarten & Freigabe

Der Zugriff auf Kundensysteme erfolgt grundsätzlich als **Ad-hoc-Fernwartung**, bei der jeder Zugriff eine Bestätigung des Kunden erfordert. Ein „Unbeaufsichtigter Zugriff“ (Proaktive Fernwartung ohne Klick des Kunden) erfolgt nur, wenn der Kunde dies explizit (z. B. im Kundenstammblatt) freigegeben hat.

(4) Keine aktive Dauerüberwachung

Die bloße Installation von Wartungssoftware (RMM-Agent) begründet **keine** Pflicht zur dauerhaften Überwachung (Monitoring). Ein proaktives Monitoring mit Alarmierung bei Störungen erfolgt nur, wenn dies im Rahmen eines Managed-Service-Vertrags gesondert beauftragt wurde. Ohne Vertrag dient die Software lediglich als technisches Hilfsmittel für Einzeleinsätze.

(5) Verantwortlichkeit (Arbeitsrecht / Datenschutz)

Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass der Einsatz der Software arbeits- und datenschutzrechtlich zulässig ist (z. B. Information der Mitarbeiter, Beteiligung des Betriebsrats). Wir übernehmen keine arbeitsrechtliche Beratung.

(6) Dokumentation & Serviceberichte

Zu jeder Serviceleistung gehört eine ordnungsgemäße Dokumentation. Diese dient insbesondere der Nachvollziehbarkeit der erbrachten Leistungen, der Qualitätssicherung, der späteren Wartung und Fehleranalyse sowie der rechtlichen Absicherung beider Vertragsparteien und ist integraler Bestandteil der Dienstleistung. Der für eine ordnungsgemäße Dokumentation erforderliche Zeitaufwand für Serviceberichte und Tätigkeitsnachweise ist Teil der vergütungspflichtigen Leistung und wird zusätzlich zur reinen Ausführungszeit berechnet. Dies gilt ausdrücklich auch dann, wenn die Dokumentation zeitlich versetzt oder räumlich getrennt (z. B. im Anschluss im Büro) erfolgt. Der Aufwand bleibt auf das für eine ordnungsgemäße Dokumentation erforderliche Maß beschränkt.

4. Mitwirkungspflichten & Systemumgebung

(1) Mitwirkung

Der Kunde muss Passwörter, Zugänge zu Räumlichkeiten und notwendige Informationen bereitstellen. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung (z. B. Wartezeiten vor verschlossenen Türen) sind vergütungspflichtig.

(2) Störungen der Systemumgebung (Koinzidenz)

Tritt im zeitlichen Zusammenhang mit unserer Tätigkeit eine Störung an Komponenten auf, die nicht explizit Gegenstand des Auftrags waren (z. B. Ausfall einer alten Festplatte beim Neustart, „Zufallsschaden“), so ist die Analyse und Behebung ein neuer, kostenpflichtiger Auftrag. Defekte, die auf Materialermüdung oder Verschleiß vorhandener oder bereits abgekündigter („End-of-Life“) Geräte

zurückzuführen sind, haben wir nicht zu vertreten; sie stellen keinen Mangel unserer Leistung dar, soweit sie nicht auf einer von uns zu vertretenden Pflichtverletzung beruhen. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung nach § 5 AGB.

(3) WLAN & Funknetze

Die Leistungsfähigkeit von Funkverbindungen (z. B. WLAN/DECT/Bluetooth) hängt u. a. von baulichen Gegebenheiten, Störquellen, Auslastung, Konfigurationen Dritter sowie Eigenschaften der eingesetzten Endgeräte ab. Wir schulden die fachgerechte Installation und Konfiguration der vereinbarten Komponenten nach dem Stand der Technik. Eine bestimmte Funkabdeckung, Mindestdatenrate, Latenz oder eine durchgehend störungsfreie Verbindung ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde (z. B. im Rahmen einer WLAN-Planung/Ausleuchtung, Messung/Abnahme oder eines SLA). Soweit keine derartige Vereinbarung besteht, stellen funktechnisch bedingte Schwankungen der Übertragungsqualität keinen Mangel dar, sofern diese nicht auf einer von uns zu vertretenden fehlerhaften Installation oder Konfiguration beruhen. Erforderliche Optimierungen (z. B. zusätzliche Access Points, geänderte Platzierung, zusätzliche Verkabelung, Funkausleuchtung/Messung) erfolgen nach Aufwand bzw. gesonderter Vereinbarung.

5. Zusammenarbeit mit Dritten

(1) Kommunikation mit anderen Dienstleistern

Beauftragt der Kunde uns mit der Klärung technischer Sachverhalte mit Dritten (Internetprovider, Software-Hersteller, Vorleister), so ist dieser Zeitaufwand vollumfänglich vergütungspflichtig.

(2) Vollmacht

Der Kunde ermächtigt uns, technische Abstimmungen in seinem Namen vorzunehmen. Er stellt uns hierfür erforderliche Legitimationsdaten (z. B. Telefon-PIN des Providers) zur Verfügung.

(3) Wartezeiten in Hotlines

Wartezeiten in Hotlines von Drittanbietern sind Arbeitszeit:

- Ohne expliziten Auftrag zur Kontaktaufnahme: max. 30 Minuten berechenbar.
- Mit explizitem Auftrag: bis zu 60 Minuten berechenbar (danach Rücksprache).

(4) Falschinformationen

Mehraufwand durch unrichtige Auskünfte Dritter (z. B. falsche IP-Konfiguration vom Provider) trägt der Kunde.

(5) Blackbox-Systeme

Bei Support für proprietäre Systeme ohne Protokolleinsicht („Blackbox“) schuldet der Kunde die Vergütung der Analysezeit auch dann, wenn der Fehler im Hersteller-Code liegt und von uns nicht behoben werden kann.

6. Kleinmaterial

Zur Vermeidung von Zweitanfahrten ist die Berz Systems GmbH berechtigt, technisch notwendiges Kleinmaterial (Kabel, Adapter, Montagematerial) bis zu einem Warenwert von **40,00 € pro Einsatztag** sofort zu verbauen. Die Abrechnung erfolgt mit der Dienstleistung.

7. Abnahme (Werkverträge)

Soweit Werkleistungen geschuldet sind (z. B. fertige Installationen), fordert die Berz Systems GmbH den Kunden nach Fertigstellung zur Abnahme auf und weist ihn dabei auf die Bedeutung seines Verhaltens (Abnahmewirkung) hin. Die Leistung gilt als abgenommen:

- wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb von 10 Werktagen ab Zugang der Abnahmeaufforderung unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert, oder
- wenn der Kunde die Leistung vollständig produktiv in Betrieb nimmt, ohne zuvor Mängel gerügt zu haben.

Unwesentliche Mängel, die die Funktion nicht beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Bei reinen Dienstleistungen (Support, Fehlersuche) gibt es keine Abnahme; hier ist die Tätigkeit an sich geschuldet.

8. Einsatz von KI-Systemen (Künstliche Intelligenz)

(1) Einsatzbereich & Zweck

Zur Optimierung unserer Prozesse, zur Priorisierung von Anfragen und zur Steigerung der Servicequalität setzen wir moderne KI-Technologien (z.B. Large Language Models, agentische Workflows mit Tool-Zugriff) ein. Typische Einsatzszenarien sind die Klassifizierung von Support-Tickets, die Analyse von Logfiles, die Unterstützung bei der Fehlerdiagnose, die Erstellung von Dokumentation sowie die Generierung von Code-Snippets, Skripten und Konfigurationen.

(2) Verarbeitung personenbezogener Daten – EU-Boundary

Sobald personenbezogene Daten des Kunden in den Prompt-Kontext oder in Tool-Aufrufe gelangen können, nutzen wir ausschließlich Endpunkte innerhalb der EU bzw. innerhalb der „EU Data Boundary“ der eingesetzten Hyperscaler (insb. AWS Bedrock EU-Region, Google Vertex AI EU-Regionen, Azure OpenAI EU Data Boundary, Mistral AI/Scaleway/OVH EU). Vertraglich sichergestellt ist hierbei, dass

- die Daten nicht zum Training der KI-Modelle verwendet werden (Opt-out bzw. Zero Data Retention),
- die Verarbeitung nach den Vorgaben der DSGVO erfolgt (siehe AVV und Subunternehmerliste in Anlage 3 der AVV).

Detaillierte Festlegungen zu Autonomiegraden, Schutzmaßnahmen und Ausschlüssen (insb. Art. 9 und Art. 22 DSGVO sowie Art. 5 und Anhang III der Verordnung (EU) 2024/1689) ergeben sich aus Anlage 1 der AVV.

(3) PII-freie Tätigkeiten – Direkt-APIs zulässig

Für Tätigkeiten, bei denen keine personenbezogenen Daten des Kunden verarbeitet werden – insbesondere allgemeine Software-Entwicklung, Architektur- und Konzeptarbeit, Refactoring, Erstellung generischer Code- und Konfigurationsvorlagen, algorithmische Optimierungen, Recherche auf öffentlicher Dokumentation – setzen wir auch Direkt-APIs außerhalb der EU ein (z.B. Anthropic Claude,

OpenAI, Google AI Studio), sofern beim jeweiligen Anbieter Modelltraining ausgeschlossen und Zero-Retention bzw. No-Logging aktiviert ist, soweit anbieterseitig verfügbar. Wir stellen durch organisatorische Maßnahmen sicher, dass dabei keine personenbezogenen Daten des Kunden (z.B. aus Produktiv-Logs, Test-Fixtures, Konfigurationen) in den Prompt-Kontext gelangen.

(4) Vertraulichkeit & Wiederverwendung

Vertraulichkeitspflichten bezüglich Geschäftsgeheimnissen und vertraulichen Informationen des Kunden bleiben unberührt. Die Wiederverwendung allgemeiner Erkenntnisse, Konzepte und nicht-vertraulicher Code-Fragmente richtet sich nach §8 AGB.

(5) Transparenz nach KI-Verordnung

Soweit wir KI-Systeme einsetzen, die unmittelbar mit natürlichen Personen des Kunden interagieren (z.B. automatisierte Antworten auf Tickets oder E-Mails), werden die betroffenen Personen in geeigneter Form darüber informiert, dass Inhalte mit Unterstützung eines KI-Systems erstellt wurden (Art. 50 der Verordnung (EU) 2024/1689). Dies kann durch eine Kennzeichnung in der Antwort selbst oder in der Signatur erfolgen.