

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der comced GmbH

Stand: Februar 2026

### 1. Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge zwischen der **comced GmbH**, vertreten durch den Geschäftsführer Cedric Neugebauer, Laerer Werseufer 100a, 48157 Münster, Deutschland (nachfolgend „Auftragnehmer“)

und Unternehmen im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“).

(2) Diese AGB gelten für sämtliche Vertragsabschlüsse, unabhängig davon, ob diese über Online-Formulare, E-Mail, Fernkommunikationsmittel, schriftlich, telefonisch oder über individuelle Angebote zustande kommen.

(3) Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Auftragnehmer stimmt deren Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(4) Bei Nutzung von Online-Formularen werden diese AGB durch aktives Setzen einer Checkbox einbezogen. Ohne Zustimmung kommt kein Vertrag zustande.

(5) Es gilt die jeweils bei Vertragsschluss gültige Fassung dieser AGB.

(6) Vertragssprache ist Deutsch.

### 2. Änderungen dieser AGB

(1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, wenn hierfür ein sachlicher Grund besteht, z. B. aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder notwendigen Anpassungen an technische oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen.

(2) Änderungen werden dem Kunden mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten in Textform (z. B. per E-Mail) mitgeteilt.

(3) Eine Zustimmungsfiktion kommt nur in Betracht, soweit sie gesetzlich zulässig ist. Der Auftragnehmer wird den Kunden auf die Folgen seines Schweigens ausdrücklich hinweisen.

(4) Änderungen, die Hauptleistungspflichten, Vergütung oder Haftungsregelungen betreffen, werden nur wirksam, wenn der Kunde diesen Änderungen ausdrücklich zustimmt.

### 3. Vertragspartner

Vertragspartner ist die comced GmbH (Angaben siehe § 1 Abs. 1) und der jeweilige Kunde.

#### **4. Vertragsgegenstand und Einordnung der Leistungen**

(1) Der Auftragnehmer erbringt Dienstleistungen insbesondere in folgenden Bereichen:

- Interims-IT-Management (z. B. Übernahme/Unterstützung IT-Leitung auf Zeit)
- Ganzheitlicher IT-Betrieb (laufende Administration/Betreuung von IT-Systemen)
- IT-Projektmanagement und Projektunterstützung
- IT-Infrastruktur-Architektur und -Beratung
- IT-Sicherheitsberatung und Sicherheitskonzepte
- Cloud-Services (z. B. Microsoft 365/Azure)
- Netzwerk-, Server- und Endpoint-Lösungen
- Mobile-Device-Management (MDM)
- Lizenzmanagement und Lizenz-Transparenz
- Coaching, Schulung, Training und Dokumentation

(2) Maßgeblich für Art und Umfang der Leistungen ist das jeweilige Angebot, der Projektvertrag oder die Leistungsbeschreibung. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht, sofern sie nicht schriftlich bestätigt wurden.

(3) Dienstvertrag: Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich als Werkleistung vereinbart, werden Leistungen als Dienstleistung erbracht. Das bedeutet: Der Auftragnehmer schuldet die vereinbarte Tätigkeit nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch keinen bestimmten Erfolg (z. B. „System ist jederzeit ausfallsicher“, „Audit wird bestanden“, „keine Sicherheitsvorfälle“).

(4) Empfehlungen, Stellungnahmen und Konzepte dienen der Entscheidungsunterstützung des Kunden. Die Verantwortung für unternehmerische Entscheidungen sowie deren Umsetzung und Folgen trägt der Kunde.

#### **5. Leistungsumfang, Projektorganisation und Change-Management**

(1) Der Auftragnehmer erbringt Leistungen innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs. Eine „All-in“-Verpflichtung besteht nicht, sofern sie nicht ausdrücklich vereinbart wird.

(2) Änderungen/Erweiterungen des Leistungsumfangs („Change Requests“) sind häufig in IT-Projekten erforderlich (z. B. zusätzliche Systeme, neue Anforderungen, geänderte Prioritäten). Solche Änderungen bedürfen der Textform und können zu Anpassungen von Zeitplan, Vergütung und Ressourcen führen.

(3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen technisch anzupassen, sofern dies erforderlich oder branchenüblich ist (z. B. neue Softwarestände, geänderte Herstelleranforderungen), und sofern dies nicht zu einer wesentlichen Verschlechterung der vereinbarten Leistung führt.

(4) Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Leistungen ohne ausreichende Spezifikation oder ohne angemessene Projektorganisation des Kunden zu erbringen. Erforderliche Entscheidungen/Freigaben des Kunden sind rechtzeitig zu treffen.

## **6. Service Level (SLA), Betriebsleistungen und Störungen**

(1) Sofern nicht anders vereinbart, werden Betriebs- und Supportleistungen innerhalb üblicher Geschäftszeiten erbracht: Mo–Fr, 8–17 Uhr, Feiertage NRW ausgenommen.

(2) Reaktionszeiten beschreiben, innerhalb welcher Zeit der Auftragnehmer die Bearbeitung einer gemeldeten Störung aufnimmt. Reaktionszeiten sind keine Wiederherstellungs- oder Lösungszeiten und stellen keine Garantie dar.

(3) Verfügbarkeitszusagen, garantierte Wiederherstellungszeiten (RTO) oder garantierte Datenverluste (RPO) bestehen nur, wenn diese ausdrücklich und schriftlich (z. B. in einer SLA-Anlage) vereinbart wurden.

(4) SLA-Regelungen gelten nicht bzw. verlängern sich angemessen bei Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen, insbesondere bei:

- höherer Gewalt,
- Ausfällen/Leistungsstörungen von Drittanbietern (z. B. Cloud, Provider),
- Internet- oder Stromausfällen,
- Cyberangriffen außerhalb üblicher, angemessener Schutzmechanismen,
- kundenseitiger Fehlbedienung, fehlender Freigabe oder Fehlkonfiguration.

## **7. Interims-IT: Keine Organstellung, kein Arbeitsverhältnis**

(1) Auch bei Interims-IT-Management übernimmt der Auftragnehmer keine Organstellung (z. B. Geschäftsführer, Prokurist) und keine gesetzliche Vertretung des Kunden.

(2) Der Auftragnehmer wird nicht in die Arbeitsorganisation des Kunden als Arbeitnehmer eingegliedert. Ein Arbeitsverhältnis entsteht nicht.

(3) Personal-, Budget- und Arbeitgeberverantwortung sowie alle Compliance-Pflichten verbleiben vollständig beim Kunden.

## **8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Der Kunde stellt alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Systemzugänge (z. B. Admin-Accounts), Ansprechpartner, Entscheidungswege und Freigaben rechtzeitig bereit.

(2) Der Kunde ist – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – verantwortlich für:

- Datensicherung/Backups und Wiederherstellungsprüfungen,
- Backup-Strategien, Aufbewahrungsfristen und Offsite/Immutable-Konzepte,

- Freigabe von Updates/Patches (insb. außerhalb üblicher Zeiten),
- Lizenzkonformität und Einhaltung von Herstellerbedingungen.

(3) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Mehraufwand kann gesondert abgerechnet werden.

(4) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen auszusetzen, wenn erforderliche Mitwirkungen fehlen und dadurch Risiken entstehen (z. B. Sicherheitsrisiken, unklare Verantwortlichkeiten).

## **9. Drittanbieter, Cloud-Dienste und Open Source**

(1) Viele IT-Leistungen bauen auf Drittleistungen auf (z. B. Microsoft 365, Azure, AWS, Provider, Hardware, Security-Produkte). Für deren Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit, Preisgestaltung und Vertragsbedingungen ist grundsätzlich der jeweilige Drittanbieter verantwortlich.

(2) Der Auftragnehmer haftet nicht für Störungen, Ausfälle oder Leistungsänderungen von Drittanbietern, sofern diese nicht durch den Auftragnehmer schuldhaft verursacht wurden.

(3) Lizenzverträge bestehen ausschließlich zwischen Kunde und Hersteller bzw. Anbieter. Der Auftragnehmer kann unterstützend beraten oder verwalten, übernimmt aber keine Herstellerhaftung.

(4) Soweit Open-Source-Komponenten eingesetzt werden, gelten deren Lizenzbedingungen. Eine Gewähr für Open-Source-Komponenten, Community-Code oder externe Repositories wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

## **10. IT-Sicherheit / Cybersecurity (keine Sicherheitsgarantie)**

(1) IT-Sicherheit ist ein dynamisches Risiko. Der Auftragnehmer schuldet eine fachgerechte Beratung und – soweit vereinbart – Unterstützung bei Umsetzung/Betrieb, jedoch keine Garantie vollständiger Sicherheit oder Verhinderung von Sicherheitsvorfällen.

(2) Eine Haftung ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen für Schäden, die insbesondere zurückzuführen sind auf:

- Zero-Day-Exploits,
- hochprofessionelle/staatliche Angriffe,
- Social Engineering/Phishing,
- Ransomware, wenn der Kunde empfohlene Maßnahmen nicht umgesetzt hat oder wenn trotz angemessener Maßnahmen ein Angriff erfolgt.

(3) Unterlässt der Kunde empfohlene Sicherheitsmaßnahmen (z. B. MFA, Patchmanagement, Segmentierung, Backup-Härtung, Least Privilege), entfällt eine Haftung des Auftragnehmers insoweit, als der Schaden hierdurch (mit-)verursacht oder vergrößert wurde.

## **11. Projektleistungen, Werkleistungen und Abnahme**

- (1) Nur wenn im Angebot/Vertrag ausdrücklich als Werkleistung bezeichnet (z. B. „Einrichtung und Übergabe einer konkreten Infrastruktur“), gelten Abnahmegrundsätze.
- (2) Werkleistungen bedürfen der schriftlichen Abnahme. Der Auftragnehmer fordert den Kunden nach Abschluss zur Abnahme auf.
- (3) Der Kunde prüft innerhalb von 14 Tagen und zeigt Mängel in Textform an. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mängelanzeige oder wird die Leistung produktiv genutzt, gilt die Leistung als abgenommen.
- (4) Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme, sind aber im Rahmen der Nacherfüllung zu beheben.

## **12. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- (1) Die Vergütung ergibt sich aus dem Angebot und kann insbesondere erfolgen als:
  - Abrechnung nach Stundensatz,
  - Festpreis,
  - monatliche Pauschale (Wartung/Betrieb/Support).
- (2) Abrechnungsmodalitäten (z. B. Taktung, Mindestabrechnung, Reisezeiten) ergeben sich aus dem Angebot; sofern nicht geregelt, wird nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.
- (3) Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
- (4) Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.
- (5) Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, weitere Leistungen nach Ankündigung auszusetzen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- (6) Preissteigerungen von Drittanbietern (z. B. Lizizenzen, Cloud-Kosten) können an den Kunden weitergegeben werden, soweit sie die vom Auftragnehmer zu beschaffenden oder durchlaufenden Kosten betreffen.

## **13. Haftung**

- (1) Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt ausschließlich bei:
  - Vorsatz,
  - grober Fahrlässigkeit,
  - Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
  - zwingender gesetzlicher Haftung (z. B. Produkthaftung, soweit anwendbar).
- (2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Haftungsdeckel: Die Haftung des Auftragnehmers ist – gleich aus welchem Rechtsgrund – je Schadensfall und insgesamt pro Versicherungsjahr der Höhe nach begrenzt auf die jeweils vereinbarte Deckungssumme der einschlägigen Versicherung des Auftragnehmers (Berufshaftpflicht/Vermögensschadenhaftpflicht bzw. Cyberversicherung). Eine Haftung über diese Deckungssummen hinaus wird nicht übernommen.

(4) Die Haftungsbegrenzung gilt auch dann, wenn der Versicherer im Einzelfall nicht leistet (z. B. wegen Risikoausschlüssen, Selbstbehalten oder Obliegenheiten), soweit gesetzlich zulässig.

(5) Soweit gesetzlich zulässig, ist eine Haftung ausgeschlossen für:

- entgangenen Gewinn,
- Produktions- oder Betriebsunterbrechungen,
- mittelbare Schäden und Folgeschäden,
- Datenverlust, sofern keine gesonderte Backup-/Restore-Leistung vereinbart wurde oder sofern eine ordnungsgemäße Datensicherung des Kunden den Schaden verhindert oder reduziert hätte,
- Schäden durch Drittanbieter/Provider/Cloud-Leistungen, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen,
- Schäden infolge unterlassener Mitwirkung oder Sicherheitsmaßnahmen des Kunden.

(6) Die Haftungsbegrenzungen gelten auch zugunsten von Geschäftsführern, Mitarbeitern, Erfüllungsgehilfen und Subunternehmern.

## **14. Versicherungsschutz**

(1) Der Auftragnehmer unterhält eine Berufshaftpflicht-/Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung bei:

Hiscox SA  
Bernhard-Wicki-Str. 3  
80636 München

(2) Zusätzlich besteht eine Cyberversicherung zur Absicherung von IT- und Datenschutzrisiken.

(3) Aus diesen Versicherungen ergeben sich keine darüberhinausgehenden Leistungs- oder Haftungszusagen. Insbesondere wird keine Haftung übernommen, die über den in § 13 geregelten Haftungsumfang hinausgeht.

## **15. Datenschutz und Auftragsverarbeitung**

(1) Personenbezogene Daten werden durch den Auftragnehmer nach Maßgabe der DSGVO und des BDSG verarbeitet.

- (2) Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (Auftragsverarbeitung), schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO (AVV). Ohne AVV erfolgt keine Auftragsverarbeitung.
- (3) Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO, insbesondere für Rechtsgrundlagen, Informationspflichten, Löschkonzepte, Betroffenenrechte und die datenschutzkonforme Konfiguration der eingesetzten Systeme.
- (4) Der Auftragnehmer schuldet keine Rechtsberatung. Datenschutzrechtliche Bewertungen (z. B. DSFA, Rechtsgrundlagen) verbleiben beim Kunden bzw. dessen Datenschutzbeauftragten.
- (5) Eine Haftung für behördliche Bußgelder oder Maßnahmen gegen den Kunden ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

## **16. Vertraulichkeit**

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle nicht öffentlich bekannten Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, vertraulich zu behandeln.
- (2) Die Verpflichtung besteht während der Vertragslaufzeit und zeitlich unbegrenzt darüber hinaus.
- (3) Ausgenommen sind Informationen, die nachweislich bereits öffentlich bekannt waren oder ohne Vertragsverstoß öffentlich werden.

## **17. Vertragsdauer und Kündigung**

- (1) Projektverträge enden mit vollständiger Leistungserbringung, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- (2) Wartungs-/Betriebsverträge laufen für die vereinbarte Mindestlaufzeit und verlängern sich anschließend automatisch um jeweils 12 Monate, sofern sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden.
- (3) Kündigungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail), soweit gesetzlich zulässig.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## **18. Exit-Regelung (Übergabe bei Vertragsende)**

- (1) Nach Vertragsende unterstützt der Auftragnehmer den Kunden bei der geordneten Übergabe (z. B. Dokumentation, Übergabegespräche, Providerwechsel) gegen gesonderte Vergütung, sofern nicht bereits im Vertrag enthalten.
- (2) Die Herausgabe/Übergabe von Dokumentationen und Zugangsdaten erfolgt nach vollständiger Begleichung offener Forderungen, soweit gesetzlich zulässig.
- (3) Der Kunde bleibt verantwortlich, rechtzeitig Nachfolger/Provider zu benennen und erforderliche Zugänge bereitzustellen.

## **19. Höhere Gewalt**

- (1) Ereignisse höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Streik, Krieg, staatliche Maßnahmen, großflächige Netzausfälle, schwerwiegende Cybervorfälle) befreien die Parteien für die Dauer und im Umfang der Störung von ihren Leistungspflichten.
- (2) Dauert die Störung länger als drei Monate, kann jede Partei den Vertrag außerordentlich kündigen.

## **20. Subunternehmer**

- (1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte Subunternehmer einzusetzen.
- (2) Der Auftragnehmer bleibt Ansprechpartner und Verantwortlicher für die ordnungsgemäße Leistungserbringung im Rahmen der Haftungsregelungen dieser AGB.
- (3) Die Haftungsbegrenzungen gelten entsprechend zugunsten der Subunternehmer.

## **21. Schlussbestimmungen**

- (1) Erfüllungsort ist Münster.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist – soweit gesetzlich zulässig – Münster.
- (3) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Regelung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.