Allgemeine Geschäftsbedingungen OR-KE – IT-Betreuung für Unternehmen

Pakete Basis, Plus und Premium · Projekte · Hardware, Software und Lizenzen · Fassung 1.0 (Entwurf) · Stand 12. November 2026

1 Geltungsbereich, Vertragspartner

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge der **Orth-Kellenberger Group KG, Pfarrackerstraße 9, 84326 Falkenberg** („OR-KE“ oder „wir“) unter der Marke **OR-KE** über IT-Betreuung (Pakete Basis, Plus, Premium), IT-Projekte sowie die Lieferung von Hardware, Software und Lizenzen an Unternehmen.

1.2 Das Angebot richtet sich **ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB**, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen („Kunde“). Mit dem Vertragsschluss bestätigt der Kunde, in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zu handeln. Ein Widerrufsrecht besteht nicht.

1.3 OR-KE-Standorte können von rechtlich selbstständigen Systempartnern betrieben werden. Vertragspartner des Kunden ist dann der auf dem Angebot und der Standortseite genannte Systempartner; diese AGB gelten für ihn entsprechend, soweit er sie in den Vertrag einbezieht. Die Orth-Kellenberger Group KG haftet nicht für Verträge der Systempartner.

1.4 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen. Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

2 Vertragsschluss

2.1 Unsere Angebote sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde unser Angebot annimmt (Unterschrift, Bestätigung in Textform oder Bestellung über das Formular der Website) und wir die Annahme bestätigen oder mit der Leistung beginnen.

2.2 Ein kostenloser IT-Check ist unverbindlich; aus ihm entsteht keine Pflicht zum Vertragsschluss. Telefonisch erteilte Bestellungen, Änderungen und Kündigungen zeichnen wir mit Zustimmung des Kunden zum Nachweis auf (Datenschutzerklärung Ziffer 6).

3 IT-Betreuung: Pakete Basis, Plus, Premium

3.1 Der Leistungsumfang des gewählten Pakets ergibt sich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung auf or-ke.com/preise/ und dem Angebot. Abgerechnet wird je betreutem Arbeitsplatz und Monat; ein Arbeitsplatz ist ein von einer Person genutztes Endgerät mit Benutzerkonto. Server, Netzwerkgeräte und weitere Systeme werden als Zusatzbausteine vereinbart.

3.2 **Reaktionszeiten** gelten innerhalb der Servicezeiten (Montag bis Freitag 8–12 und 13–16:30 Uhr, außer an bayerischen Feiertagen) und bezeichnen die Zeit bis zur qualifizierten Aufnahme der Bearbeitung durch einen Techniker, nicht die Zeit bis zur Behebung. Die Reaktionszeiten je Paket und Priorität stehen in der Leistungsbeschreibung; erweiterte Servicezeiten und eine Notfallnummer können als Baustein vereinbart werden.

3.3 **Störungen** sind im Paket Basis nach Aufwand, in den Paketen Plus und Premium im Festpreis enthalten, soweit sie die betreuten Systeme betreffen und nicht auf Ursachen zurückgehen, die der Kunde zu vertreten hat (unter anderem eigenmächtige Änderungen, nicht freigegebene Software, Bedienfehler, höhere Gewalt). Nicht enthalten sind Projekte (Ziffer 4), Umzüge, Neuinstallationen, Schulungen über die Einweisung hinaus und die Behebung von Schäden durch Schadsoftware, wenn der Kunde empfohlene Schutzmaßnahmen abgelehnt hat.

3.4 **Fernwartung und Vor-Ort-Einsatz.** Leistungen erbringen wir vorrangig per Fernwartung; der Kunde gibt jede Sitzung frei. Vor-Ort-Einsätze erfolgen, wenn eine Behebung per Fernwartung nicht möglich ist; Fahrtzeiten und -kosten sind im Paket Premium innerhalb des Standortgebiets enthalten, sonst werden sie nach Preisliste berechnet.

3.5 **Monitoring und Sicherheit.** Wir überwachen die betreuten Systeme, spielen Updates in vereinbarten Wartungsfenstern ein, sichern vereinbarte Systeme in Rechenzentren in der EU und melden sicherheitsrelevante Ereignisse. Der Kunde bleibt für seine Daten, Lizenzen und die Entscheidung über empfohlene Maßnahmen verantwortlich.

3.6 **Laufzeit.** Die IT-Betreuung hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten ab Leistungsbeginn. Danach läuft der Vertrag unbefristet weiter und ist mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar (Pakete Plus und Premium) bzw. verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird (Paket Basis). Ein Paketwechsel nach oben ist jederzeit zum Monatsbeginn möglich, nach unten zum Ende der Mindestlaufzeit.

4 Projekte

4.1 Projekte (unter anderem Einführung von Microsoft 365, Serverumzüge, Netzwerk, IT-Sicherheit, Arbeitsplatzausstattung) erbringen wir auf Grundlage eines Angebots mit Leistungsbeschreibung, Zeitplan und Preis (Festpreis oder nach Aufwand mit Richtwert).

4.2 Termine sind verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat (fehlende Mitwirkung, Zugänge, Entscheidungen), verschieben Termine angemessen; Mehraufwand wird nach Aufwand berechnet.

4.3 Nach Abschluss übergeben wir das Projektergebnis mit einer Dokumentation; der Kunde prüft es innerhalb von zehn Werktagen und meldet Mängel in Textform. Erfolgt keine Meldung, gilt das Ergebnis als abgenommen.

5 Hardware, Software und Lizenzen

5.1 Hardware und Software liefern wir zu den im Angebot genannten Preisen und Lieferzeiten; Lieferzeiten sind unverbindlich, soweit nicht ausdrücklich zugesagt. Es gelten die Garantie- und Lizenzbedingungen der Hersteller; wir unterstützen bei deren Durchsetzung.

5.2 Eigentumsvorbehalt: Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung unser Eigentum.

5.3 Lizenzen und Cloud-Abonnements (unter anderem Microsoft 365) vermitteln oder liefern wir nach den Bedingungen des Herstellers; Laufzeiten, Kündigungsfristen und Preisänderungen des Herstellers geben wir weiter. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Lizenzierung seiner Nutzer verantwortlich; wir beraten dazu.

6 Preise, Zahlung, Preisanpassung

6.1 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Paketpreise werden monatlich im Voraus, Projekte nach Zahlungsplan oder nach Abnahme, Hardware bei Lieferung berechnet. Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig; Paketpreise werden per SEPA-Lastschrift eingezogen, soweit vereinbart.

6.2 Bei Zahlungsverzug dürfen wir nach Mahnung mit angemessener Frist Leistungen zurückhalten; gesetzliche Verzugszinsen und Mahnkosten bleiben unberührt.

6.3 Paketpreise dürfen wir einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten in Textform anpassen, erstmals nach Ablauf der Mindestlaufzeit. Beträgt die Erhöhung mehr als fünf Prozent, kann der Kunde den Vertrag zum Wirksamwerden der Anpassung außerordentlich kündigen.

7 Mitwirkung des Kunden

7.1 Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, stellt die erforderlichen Zugänge, Informationen und Freigaben rechtzeitig bereit, hält seine Systeme in einem betreubaren Zustand (unterstützte Betriebssysteme, gültige Lizenzen) und setzt empfohlene Sicherheitsmaßnahmen um oder trägt das Risiko ihrer Ablehnung.

7.2 Der Kunde sichert seine Daten eigenverantwortlich, soweit nicht eine Datensicherung durch uns vereinbart ist, und prüft Wiederherstellungen auf Vollständigkeit.

7.3 Zugangsdaten, die wir dem Kunden überlassen, behandelt er vertraulich; Administratorzugänge nutzen beide Seiten nur personalisiert und mit Mehrfaktor-Authentifizierung.

8 Datenschutz, Vertraulichkeit, Sicherheit

8.1 Soweit wir im Rahmen der Betreuung personenbezogene Daten verarbeiten, für die der Kunde Verantwortlicher ist, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO auf Grundlage unseres Musters (Downloads auf or-ke.com); die dort beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sind Vertragsbestandteil.

8.2 Beide Parteien behandeln Informationen der anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder erkennbar vertraulich sind, vertraulich – auch nach Vertragsende. Unsere Mitarbeitenden und Systempartner sind auf Vertraulichkeit und den Code of Conduct der Orth & Kellenberger Group verpflichtet.

8.3 Erbringt ein Systempartner die Leistung, erhält er nur die für den Standort erforderlichen Daten; er ist an den Lieferanten-Kodex der Gruppe gebunden.

9 Beendigung, Datenrückgabe

9.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn der Kunde mit zwei Monatsbeträgen in Verzug ist oder trotz Abmahnung gegen wesentliche Pflichten verstößt.

9.2 Bei Vertragsende übergeben wir dem Kunden die Dokumentation seiner Systeme, Zugangsdaten und – soweit wir Daten gesichert haben – die letzte Sicherung in einem gängigen Format. Danach löschen wir Daten des Kunden innerhalb von 30 Tagen, soweit keine Aufbewahrungspflichten bestehen. Monitoring-Agenten und Fernwartungszugänge entfernen wir zum Vertragsende.

10 Haftung, Verjährung

10.1 Wir haften unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und bei Übernahme einer Garantie.

10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf) haften wir begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, höchstens auf die in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensfall gezahlte Vergütung des betroffenen Vertrags. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

10.3 Für Datenverlust haften wir nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung nötig gewesen wäre, es sei denn, wir haben die Datensicherung vertraglich übernommen.

10.4 Reaktionszeiten sind Zielwerte; eine Garantie für die Verfügbarkeit von Kundensystemen übernehmen wir nur, wenn dies ausdrücklich als Service Level vereinbart ist.

10.5 Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf Monaten, soweit nicht Ziffer 10.1 gilt.

11 Abwerbeverbot, Referenznennung

11.1 Die Parteien werben während der Vertragslaufzeit und zwölf Monate danach keine Mitarbeitenden der anderen Partei ab, die mit der Vertragsdurchführung befasst waren. Bei Verstoß ist eine Vertragsstrafe in Höhe von sechs Bruttomonatsgehältern der abgeworbenen Person, mindestens 10.000 Euro, verwirkt; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

11.2 Wir dürfen den Kunden mit Namen und Logo als Referenz nennen, wenn er dem in Textform zugestimmt hat; die Zustimmung ist jederzeit widerruflich.

12 Schlussbestimmungen

12.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Landshut, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

12.2 Änderungen dieser AGB teilen wir dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform mit; widerspricht der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang, gelten sie als

angenommen. Auf diese Folge weisen wir in der Mitteilung hin. Änderungen wesentlicher Leistungspflichten oder Preise bleiben Ziffer 6.3 vorbehalten.

12.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

Fassung 1.0 (Entwurf zur anwaltlichen Prüfung), Stand 12. November 2026, gültig ab 1. Januar 2027. Orth-Kellenberger Group KG · Marke OR-KE · Pfarrackerstraße 9 · 84326 Falkenberg · hallo@or-ke.com