Computer Service Bockenheim GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Gültig ab dem 1. April 2023

Die Computer Service Bockenheim GmbH (kurz: CSB GmbH) und ihre Mitarbeiter sind von dem festen Willen geleitet, ihren Kunden ehrlich und auf Augenhöhe gegenüberzutreten. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (kurz: AGB) schreiben fort, was schon seit der Firmengründung Praxis gewesen ist, vor allem, was die Rechte der Kunden betrifft.

1. Geltungsbereich und Anerkennung durch den Kunden

Sämtliche Tätigkeiten (z.B. Angebote, Lieferungen, Leistungen und Verkäufe) der Computer Service Bockenheim GmbH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser AGB.
Die AGB sind Bestandteil aller bereits geschlossenen und zukünftigen Verträge und werden von jedem Kunden spätestens durch den Auftrag eine Leistung zu erbringen, bzw. die Bestellung einer Lieferung uneingeschränkt anerkannt. Die einmalige Annahme der AGB gilt über den Abschluss eines Auftrags hinaus für alle weiteren Folgetätigkeiten.
Haben Kunden noch nicht das 16. Lebensjahr vollendet, werden sie durch ihren gesetzlichen Vormund vertreten. Der Vormund ist in diesem Fall Vertragspartner der CSB GmbH.
Die AGB und die damit verbundenen Vereinbarungen werden durch den Kunden anerkannt:
Bei Privatpersonen aufgrund eines ausdrücklichen Hinweises. Dieser befindet sich auf dem zu unterschreibenden Auftrag bei Abwicklung im Ladengeschäft oder in einem zu bestätigenden Vorspann der Fernwartungssoftware. Bei telefonischer Beauftragung werden dem Kunden vorab die AGB übermittelt, beispielsweise durch einen Link zum Download in einer E-Mail.
Bei Geschäftskunden durch die Zurverfügungstellung der AGB.
Die AGB liegen in der jeweils gültigen Version in unserem Ladengeschäft aus und sind per Download auf unserer Homepage erhältlich.
Wird die CSB GmbH im Rahmen eines Auftrags bei Dritten tätig, hat der Beauftragende Sorge zu tragen, dass dem Dritten die AGB bekannt sind und von diesem akzeptiert werden. Die CSB GmbH arbeitet auch in diesem Fall ausschließlich unter eigenem Namen und zu den Bedingungen dieser AGB.
Abweichende oder dem widersprechende Vereinbarungen benötigen die ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch die CSB GmbH.

2. Umfang

Diese AGB werden durch fünf Anlagen erweitert; diese sind Bestandteile der AGB:

- Anlage 1 zu den AGB: Datenschutz
- Anlage 2 zu den AGB: Serviceablauf
- Anlage 3 zu den AGB: Preisverzeichnis
- Anlage 4 zu den AGB: Nutzungsbedingungen des Ticketsystems
- Anlage 5 zu den AGB: Unbeaufsichtigter Zugriff auf Netze und Systeme von extern

3. Obliegenheiten des Kunden

Im Falle dass die Kunden der CSB GmbH ihr Eigentum und ihre Daten anvertrauen, können sie sich darauf verlassen, dass die CSB GmbH im Sinne des Kunden kompetent, sorgsam und wirtschaftlich sinnvoll agiert. Dies gelingt allerdings nur durch gute Zusammenarbeit zwischen der CSB GmbH und den Kunden. Daher setzt die CSB GmbH bei jedem Kunden Folgendes voraus:

- Der Kunde unterstützt die CSB GmbH in ihren Arbeitsabläufen, indem er sich Kenntnisse über dieselben aneignet, alle zur Erledigung notwendigen Informationen bereitstellt und während der Erledigung für Rückfragen zur Verfügung steht.
- Der Kunde handelt so, dass Aufwand und Schäden minimiert werden. Er sorgt sich insbesondere um die Anfertigung und das Validieren von Backups. Die CSB GmbH geht bei allen Aufträgen vom Vorhandensein, der Aktualität und der Funktionalität des Kundenbackups aus. Ist dies nicht gegeben, informiert der Kunde die CSB GmbH vor Beginn der Tätigkeit darüber. Ein zusätzlicher Aufwand durch die Beseitigung von Folgeschäden sowie die Anfertigung und Validierung von Backups vor einer Tätigkeit gehen immer zu Lasten des Kunden, auch bei Abwicklung im Rahmen einer Garantie oder Gewährleistung.
- Der Kunde ist sich seiner Sorgfaltspflicht bewusst. Dies äußert sich insbesondere darin, dass der Kunde im Rahmen einer dauerhaften Betreuung die CSB GmbH mit Monitoring, Wartung und Pflege seiner zentralen Komponenten betraut.
- Der Kunde trägt Sorge für das Vorhandensein und die Dokumentation von Zugangsdaten und Passwörtern sowie das Vorliegen und die Legalität von Installationsmedien und Lizenzen. Werden Zugangsdaten, Passwörter, Installationsmedien oder Lizenzen für die Erledigung eines Auftrags benötigt, stellt der Kunde diese der CSB GmbH zur Verfügung.
- Reserviert oder bestellt der Kunde Ware oder erhält er Informationen bezüglich der Fertigstellung eines Auftrags, ist er dazu verpflichtet, die Ware zeitnah abzuholen. Im Falle einer Bestellung von Ware verpflichtet sich der Kunde zur Abnahme. Wird zur Reparatur abgegebene Ware nicht binnen sechs Monaten nach Fertigstellung abgeholt, wird diese

auf Kosten des Kunden entsorgt oder zugunsten des Kunden verkauft. Ein Erlös aus dem Verkauf steht dem Kunden für weitere sechs Monate zu.

- Der Kunde überprüft alle Lieferungen der CSB GmbH beim Empfang auf Ordnungsmäßigkeit und Freiheit von Mängeln. Unstimmigkeiten zeigt der Kunde der CSB GmbH umgehend, spätestens aber nach Wochenfrist an. Transportschäden zeigt der Kunde dem Transportführer unverzüglich an und reguliert sie mit diesem.
- Der Kunde nimmt Rechnungen der CSB GmbH entgegen und zahlt diese in der gesetzten Frist ohne Abschläge. Unstimmigkeiten bezüglich einer Rechnung meldet der Kunde der CSB GmbH unverzüglich, spätestens aber innerhalb der Zahlfrist. Mit Ablauf der Zahlfrist gilt die Rechnung als unbestritten. Bestehen Unstimmigkeiten bezüglich einer Rechnung, die nicht rechtzeitig angetragen wurden, begründen diese keine Verweigerung der Zahlung seitens des Kunden.

4. Vom Angebot bis zur Bezahlung

4.1 Nettopreise vs. Endkundenpreise

Sämtliche Preise und Kosten werden regulär brutto, also inklusive der gesetzlichen USt. genannt, außer dies ist explizit anders ausgeführt.

4.2 Gegenstand der Berechnung

Berechnet werden die Lieferung von Ware und das Erbringen von Leistungen. Leistungen werden entweder nach Zeit oder als Pauschale berechnet. Pauschalen werden ausschließlich in Schriftform entweder durch unsere Preisliste (z.B. für Installationen von Betriebssystemen), durch das Preisverzeichnis (Anhang 3 zu den AGB, z.B. Anfahrtspauschale) oder im Rahmen eines schriftlichen Angebots genannt. Wenn nicht anders ausdrücklich und schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Leistungen nach Zeit werden unabhängig vom Eintreten eines Ergebnisses berechnet, Leistungen als Pauschale werden mit dem Eintreten eines Ergebnisses berechnet. Den Weg zum Erreichen des Ergebnisses bestimmt die CSB GmbH.
Leistungen anderer Unternehmen (Versandkosten, Kurier, Elektriker etc.) werden dem Kunden wie eine Warenlieferung berechnet.

4.3 Angebot und Kostenvoranschlag

Schriftliche und mündliche Angebote der CSB GmbH und dabei genannte Preise sind bezüglich Fremdlieferungen und Fremdleistungen freibleibend und unverbindlich.
Schriftliche Angebote sind bezüglich der Kosten für Anfahrt und Tätigkeit im Rahmen der beschriebenen Aufgaben für zehn Tage bindend, sofern keine andere Gültigkeitsdauer genannt wird.

4.4 Reservierung und Bestellung

Eine Reservierung bezieht sich auf lagernde Ware, diese kann (fern-)mündlich erfolgen. Eine Bestellung bezieht sich auf nicht lagernde Ware, für diese ist immer die Schriftform notwendig.
Lagernde Ware kann mündlich oder schriftlich für einen gemeinsam vereinbarten Zeitraum oder nach Absprache für einen bestimmten Zeitpunkt reserviert werden. Von Reservierungen können beide Seiten jederzeit zurücktreten. Es gilt der Vorbehalt des Irrtums.
Für die Bestellung von nicht lagernder Ware ist immer die Schriftform notwendig; eine Anzahlung von 20% des Endkundenpreises wird erwartet. Beim Rücktritt vom Kauf aus Gründen, die nicht die CSB GmbH zu verantworten hat, gelten Stornokosten in Höhe von 20% des Endkundenpreises als vereinbart. Dies geschieht unbeschadet der Möglichkeit für die CSB GmbH, einen höheren Schaden nachzuweisen und anzurechnen.

4.5 Lieferung und Fristen

Lieferungen erfolgen regulär durch Abholung im Ladenlokal der CSB GmbH. Lieferungen per Post, Kurier oder im Rahmen eines Außendienstes sind vorab abzusprechen. Die Kosten trägt der Kunde.
Lieferfristen bedürfen immer der schriftlichen Bestätigung und stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Zulieferung. Liefer- und Leistungsverzögerungen, die sich aus Gründen ergeben, welche die CSB GmbH nicht verursacht hat (z.B. Streik, höhere Gewalt, verlängerte Postlaufzeiten, Krankheit etc.), hat die CSB GmbH auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten.

4.6 Zahlung und deren Bedingungen

Die reguläre Zahlungsweise ist bar oder per Bankkarte (Maestro oder V-Pay) mit PIN. Eine Zahlung per Überweisung ist bei Vorkasse möglich. Im Falle der Barzahlung wird dem Kunden die Zahlung quittiert, bei Zahlung per Bankkarte gilt der Kontoauszug als Zahlungsbeleg. Die Beweislast für die Bezahlung liegt beim Kunden.
Stammkunden und öffentliche Einrichtungen können nach Bonitätsprüfung gegen Rechnung zahlen, solange kein Verzug aus Altrechnungen besteht.
Wird eine Rechnung nicht fristgerecht bezahlt, tritt mit Ablauf der Zahlfrist Verzug ein. Die CSB GmbH ist bei Zahlungsverzug berechtigt, Mahngebühren von bis zu EUR 10,00 pro Mahnung und ab der ersten Mahnung Zinsen von bis zu 5% über dem Diskontsatz der Deutschen Bundesbank zu berechnen. Ferner ist die CSB GmbH berechtigt, den Kunden mit weitergehenden Verzugsschäden zu belasten sowie Forderungen zur Beitreibung einem Inkassounternehmen zu übergeben, welches zu finanziellen Lasten des Kunden arbeitet.

Mit der zweiten Mahnung setzt eine Liefersperre ein. Nach Begleichen aller Außenstände werden Lieferungen und Leistungen nur noch gegen Barkasse, Vorauszahlung oder gegen Zahlung per Bankkarte geleistet.
Zurückhalten oder Aufrechnen von Teilbeträgen ist für den Kunden nur nach schriftlicher Zustimmung durch die CSB GmbH möglich.

4.7 Eigentumsvorbehalt

Die CSB GmbH behält sich das Eigentum an Ware vor, bis sämtliche Forderungen der CSB GmbH beglichen sind.

4.8 Vorausabtretung

Die CSB GmbH behält sich insbesondere Eigentum an Ware aus Forderungen gleichzeitiger oder künftiger Verträge vor. Der Eigentumsvorbehalt gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen seitens der CSB GmbH in eine laufende Rechnung übernommen werden. Wird die Ware unverarbeitet oder verarbeitet weiter veräußert, so tritt der Kunde die aus dem Weiterverkauf entstehenden Forderungen in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware mit allen Nebenrechten und Rang vor dem Rest ab. Die CSB GmbH nimmt die Abtretung an. Zum Einziehen der Forderungen aus einem Weiterverkauf bleibt der Kunde berechtigt. Ebenso bleibt die Befugnis der CSB GmbH bestehen, die Forderungen selbst einzuziehen. Davon macht die CSB GmbH regulär keinen Gebrauch, solange der Käufer seinen Verpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt. Der CSB GmbH steht eine umfängliche, schriftliche Auskunft durch den Kunden bezüglich abgetretener Forderungen zu.

5. Nach Lieferung oder Leistung

5.1 Abwicklung von Gewährleistung und Garantie

Die Abwicklung von Gewährleistung oder Garantie findet regulär im Ladenlokal statt. Der Kunde liefert die Ware selbst an oder trägt anfallende Transportkosten. Bei einer Gewährleistungs- oder Garantieabwicklung im Außendienst trägt der Kunde sämtliche Kosten für den Außendienst (Anfahrt und Arbeitszeit), jedoch nicht die Kosten für auf Garantie oder Gewährleistung getauschte Ware.

5.2 Gewährleistung und Garantie durch Dritte

Wird Gewährleistung oder Garantie gegenüber der CSB GmbH durch einen Dritten erbracht (z.B. Großhändler oder Hersteller), ersetzen dessen Bedingungen zur Gewährung von Ansprüchen und dessen Servicezeiten die Bedingungen und Zeiten der CSB GmbH.
Wird Ware mit der Möglichkeit einer direkten Abwicklung der Gewährleistung oder Garantie über den Hersteller oder ein durch ihn beauftragtes Unternehmen verkauft, geht der Gewährleistungs- oder Garantieanspruch des Kunden von der CSB GmbH auf den Dritten über. Der Kunde wickelt seine Ansprüche direkt mit dem Dritten ab.

5.3 Voraussetzungen zur Inanspruchnahme von Gewährleistung oder Garantie

Die Frist der Gewährleistung oder Garantie beginnt mit dem Tag der Auslieferung, falls dieser nicht benannt ist, mit dem Rechnungsdatum.
Die Inanspruchnahme von Gewährleistung oder Garantie setzt voraus, dass der Kunde im Besitz der Originalrechnung ist und diese vorlegen kann.
Ein Kunde verwirkt den Anspruch auf Gewährleistung oder Garantie bezüglich Schäden, die aus der Missachtung der „Obliegenheiten des Kunden“ (Punkt 3 der AGB) entstehen. Ein Kunde verwirkt den Anspruch auf Gewährleistung oder Garantie ebenfalls im Falle von Manipulation an der Ware, des Entfernens von Serienkennzeichnungen und anderen zur Identifikation des Produktes notwendigen Merkmalen.
Befindet sich ein Kunde in Verzug, werden ihm Gewährleistung oder Garantie bis zum Begleichen aller offenen Rechnungen versagt.

5.4 Gewährleistung auf neue Hardware

Auf neue Hardware gilt die gesetzliche Gewährleistung von 24 Monaten mit Beweislastumkehr nach den ersten sechs Monaten. Die CSB GmbH gewährt im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften auf alle von ihr gelieferte neue Hardware Freiheit von Material- und Herstellungsmängeln bei Gefahrenübergang.

5.5 Freiwillige erweiterte Garantie auf neue Hardware aus der aktuellen Preisliste

Für neue Hardware, die in der aktuellen Preisliste gelistet ist, erweitert die CSB GmbH freiwillig die Gewährleistung der ersten sechs Monate auf 24 Monate. Die Abwicklung der Garantie erfolgt priorisiert.

5.6 Gewährleistung auf gebrauchte Ware und B-Ware

Für gebrauchte Ware und B-Ware wird die Gewährleistung auf 12 Monate beschränkt. Sechs Monate nach dem Kauf tritt eine Beweislastumkehr ein.

5.7 Rückgaberecht auf neue Hardware

Die CSB GmbH gewährt ein 10-tägiges Rückgaberecht auf neue Hardware, die in der aktuellen Preisliste gelistet ist, sofern diese ohne optische Gebrauchsspuren, in Originalverpackung und mit sämtlichem Zubehör sowie unter Vorlage der Originalrechnung zurückgebracht wird. Software ist von der Rückgabe ausgeschlossen. Für den Kunden erbrachte Leistungen werden nicht zurückerstattet.

5.8 Garantie und Gewährleistung auf Software

Auf Software gilt die gesetzliche Gewährleistung von 24 Monaten mit Beweislastumkehr nach den ersten sechs Monaten, sofern diese im Rahmen einer Leistung durch die CSB GmbH installiert und das System nicht verändert wurde.
Im Falle der Installation durch den Kunden oder Dritte wird die Gewährleistung auf die prinzipielle Nutzbarkeit der Software (z.B. Freischaltung durch den Hersteller) eingeschränkt.
Die CSB GmbH übernimmt explizit keine Gewährleistung für Softwareprobleme, die durch Einwirkung des Kunden (z.B. bei Virenbefall oder Installation anderer, inkompatibler Software) oder Dritte (z.B. Updates des Herstellers) entstanden sind.

5.9 Nachbesserung, Ersatzlieferung, Minderung, Wandlung

Der CSB GmbH steht im Rahmen der Garantie- und Gewährleistungsabwicklung das Recht auf wiederholte Nachbesserung sowie auf Ersatzlieferung zu. Minderung oder Wandlung bedürfen der schriftlichen Absprache zwischen der CSB GmbH und dem Kunden.

6. Haftung und Gefahrenübergang

Haftung durch die CSB GmbH ist außer bei grober Fahrlässigkeit oder rechtswidriger Absicht ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Ferner ist die Haftung ausgeschlossen für indirekte und Folgeschäden, soweit gesetzlich zulässig.
Mit dem Verlassen der Ware des Ladenlokals der CSB GmbH oder der Übergabe an den Kunden vor Ort geht die Gefahr auf den Kunden über.

7. Schlussbestimmungen und salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung in diesen AGB oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen soll eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen der gesetzlich zulässigen Möglichkeiten der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.

8. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Geschäftsadresse der Computer Service Bockenheim GmbH ist Markgrafenstraße 3, 60487 Frankfurt am Main, Deutschland.
Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Frankfurt am Main, HRB 51530, Ust-IdNr. DE214785426.

Anlage 1 zu den AGB: Datenschutz

Gültig ab dem 1. April 2023

1. Grundsätzliches

Wir, die Computer Service Bockenheim GmbH, erkennen personenbezogene und personalisierbare Daten als sensibel und schützenswert an und sehen uns dem Datenschutz verpflichtet. Daher prüfen wir vor der Speicherung von Daten die Erforderlichkeit, Vermeiden das unnötige Speichern von Daten und verwenden Daten nur zweckgebunden.
Wir beschreiben alle Geschäftsabläufe, bei denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, in einem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 DSGVO und aktualisieren es regelmäßig.
Es findet regulär keine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Dritte statt. Ist eine Weitergabe von Daten notwendig, schließen wir eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung ab.
Daten werden, auch bei einer Auftragsverarbeitung, immer in Deutschland und nach deutschem Vertragsrecht gespeichert und verarbeitet.
Nach Art. 33 DSGVO melden wir Verletzungen des Schutzes von personenbezogenen Daten binnen 72 Stunden an die zuständige Aufsichtsbehörde.
Wir verpflichten unsere Mitarbeiter auf Geheimhaltung.
Als Zeitpunkt für eine Datenlöschung geben wir teilweise den Abschluss oder die Beendigung eines Auftrages an. Der Abschluss oder die Beendigung eines Auftrages liegt vor, wenn die Tätigkeit beendet, die Rechnung gestellt und bezahlt und im Falle von Neuware die Gewährleistungs- oder Garantiezeit verstrichen ist.
Wünscht der Kunde eine längere Aufbewahrung von Daten, beispielsweise von einer angefertigten Sicherung, ist eine schriftliche Vereinbarung notwendig.
Für die Umsetzung und Einhaltung dieser Maßnahmen und die Einhaltung der entsprechenden Gesetze ist die Geschäftsleitung verantwortlich.

2. Zweck der Speicherung von personenbezogenen Daten

Regulär erfassen und speichern wir personenbezogene Daten nur aus zwei Gründen:

1. Zu organisatorischen Zwecken:
    - Weil wir Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen, Mahnungen etc. erstellen und mit dem Kunden vor, während und nach der Auftragserledigung in Kontakt treten möchten;
    - weil wir den Pflichten einer ordnungsgemäßen Buchführung nachkommen;
    - weil wir Mitarbeiter beschäftigen und bezahlen.
2. Weil der Umgang mit oder die Bearbeitung der Daten Bestandteil des Kundenauftrags an uns ist oder wir diese Daten zur Erledigung eines vom Kunden an uns erteilten Auftrags benötigen.

3. Kundenrechte

Natürliche Personen können ihre Rechte nach DSGVO wahrnehmen, diese sind namentlich: Das Auskunftsrecht (Art. 15), das Recht auf Berichtigung (Art. 16), das Recht auf Datenlöschung und das Recht auf „Vergessenwerden" (Art. 17), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18), das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20).
Kunden, die ihre Rechte nach DSGVO ausüben möchten, tun dies regelmäßig in Schriftform. Im Fall der Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO stellt uns der Kunde ein Zielmedium zur Verfügung.
Jeder Kunde hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, die für seinen Wohnsitz zuständig ist. Für Hessen ist dies der Hessische Datenschutzbeauftragte. Postalische Adresse: Postfach 31 63, 65021 Wiesbaden. Hausanschrift: Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden. Telefon: 0611 14080, Telefax: 0611 1408900, E-Mail: poststelle@datenschutz.hessen.de.

4. Vorkehrungen für die Sicherheit personenbezogener Daten

Wir treffen technische und organisatorische Maßnahmen, um eine angemessene Sicherheit personenbezogener Daten zu gewährleisten und überprüfen diese Maßnahmen regelmäßig. Wir führen gegebenenfalls eine Datenschutz-Folgeabschätzung durch, um die geeigneten Maßnahmen zu treffen. Wir fertigen Backups an, um dem Fall eines Datenverlustes vorzubeugen. Wir verpflichten unsere Mitarbeiter auf Geheimhaltung.
Zu den geeigneten Maßnahmen gehören unter anderem:

4.1 Die räumliche Trennung von Kunden- und Arbeitsbereich in unserem Ladenlokal und damit verbundenem Sichtschutz.
4.2 Die Sicherung unseres Ladenlokals gegen das Eindringen Unbefugter.
4.3 Schutz von Systemen, die zu organisatorischen Zwecken (Prozess von Anfrage über Leistungen bis zur Rechnungslegung und Mahnung) genutzt werden, durch hinreichend komplexe Passwörter.
4.4 Bei Sicherung von Kundendaten durch Speicherung auf Systemen mit hinreichendem Passwortschutz oder durch Speicherung auf offline-Medien.
4.5 Eine zusätzliche Verschlüsselung von Kundendaten, die wir im Kundenauftrag dauerhaft speichern.
4.6 Die Verschlüsselung von Daten während der Übertragung.
4.7 Eine Absicherung unseres Firmennetzwerkes durch eine Firewall nach außen.
4.8 Die Absicherung von Rechnern durch Virenscanner.
4.9 Backup-Strategien für organisatorische und im Kundenauftrag dauerhaft gespeicherte Daten.
4.10 Der Abschluss einer Geheimhaltungserklärung mit unseren Mitarbeitern.

5. Vereinbarung zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Die unter Punkt 2. genannten Zwecke machen teilweise eine Vereinbarung mit dem oder die Information des Kunden über die Verarbeitung personenbezogener Daten notwendig. Diese Vereinbarung kommt regulär durch die Kenntnis und die Annahme unserer AGB seitens des Kunden zustande.

6. Personenbezogene Daten Dritter bei Geschäftskunden

Bei allen Tätigkeiten setzen wir voraus, dass wir ausschließlich mit den personenbezogenen Daten des beauftragenden Kunden in Kontakt kommen. Diese Annahme gilt so lange, bis der Kunde uns anders lautend unterrichtet.
Sollten uns durch unsere Tätigkeit personenbezogene Daten Dritter zur Kenntnis kommen oder kommen können, ist der Kunde dazu verpflichtet, uns darüber zu informieren und schließt mit uns eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Eine Tätigkeit wird frühestens ab dem Zeitpunkt begonnen, zu dem die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung geschlossen wurde.
Bei Tätigkeiten für Kunden, die dem § 203 StGB unterliegen, setzen wir weiter voraus, dass der Kunde die rechtlich notwendigen Maßnahmen getroffen hat, damit wir für ihn tätig werden können.

7. Vereinbarung bezüglich standardisierter Tätigkeiten

Um im Arbeitsalltag nicht für jede Tätigkeit eine eigene Vereinbarung schließen zu müssen, nehmen wir Standardtätigkeiten in diesen Teil unserer AGB auf. Durch die Annahme der AGB gelten die Bedingungen für Standardtätigkeiten als vom Kunden angenommen. Anders lautende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

7.1 Speicherung von Kundendaten zu organisatorischen und buchhalterischen Zwecken

Wir erfassen personenbezogene Daten zu organisatorischen und buchhalterischen Zwecken. Dazu gehören: Name, Anschrift, Firmierung, E-Mail Adresse(n), Telefonnummer(n), Mobilfunknummer(n), Faxnummer(n). Diesen Angaben können folgende Punkte zugeordnet sein: Notizen über Anfragen, Angebote, Kostenvoranschläge, vereinbarte Termine, Fallbeschreibungen, Lieferungen, Leistungen, Rechnungen, Zahlungen, Mahnungen, Zustimmung zu unseren AGB.
Wir speichern diese Angaben auf fünf Arten:

7.1.1 Im Fall von Rechnungen, die in unserem Ladenlokal beglichen werden, auf dem Kassen-PC.
7.1.2 Im Fall von Rechnungen, die per Überweisung beglichen werden, auf unserem Buchhaltungs-PC.
7.1.3 Im Fall der Verwendung unserer Kundendatenbank mit integriertem Ticketsystem und unseres Kalenders bei der webgo GmbH, Wandsbecker Zollstr. 95, 22401 Hamburg. Eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung ist diesbezüglich geschlossen worden.
7.1.4 Im Fall von Aufträgen und Lieferscheinen in Papierform.

7.1.5 In den Fällen 7.1.1 und 7.1.2 zusätzlich als Ausdruck in Papierform.
Wir vernichten diese Daten nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist oder, falls die Aufzeichnungen nicht aufbewahrungspflichtig sind, nach Beendigung eines Auftrages.
Daten können zu buchhalterischen und steuerlichen Zwecken an unsere Steuerberater und Buchhalter, Friedrich Merk Treuhand GmbH, Hainstraße 24, 61476 Kronberg, weitergegeben werden. Eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung ist diesbezüglich geschlossen worden.

7.2 Umgang mit personenbezogenen Daten auf Kundensystemen bei Abwicklung im Ladenlokal

Wir bearbeiten in unserem Ladenlokal Kundensystemen, auf denen personenbezogene, unter Umständen auch sensible, personenbezogene Daten gespeichert sein können.
Uns übergebene Passwörter und Lizenznummern notieren wir auf Papier und vernichten diese nach Beendigung eines Auftrags. Sollte es im Rahmen des Auftrags notwendig sein, eine Sicherung auf unseren Medien zu erstellen, so vernichten wir die Sicherung nach Abschluss des Auftrags, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

7.3 Umgang mit personenbezogenen Daten auf Kundensystemen bei Abwicklung vor Ort

Wir bearbeiten beim Kunden vor Ort Aufträge an Systemen, auf denen personenbezogene, unter Umständen auch sensible, personenbezogene Daten gespeichert sind. Diese Daten verlassen nicht den Ort des Kunden, daher überwacht der Kunde die Einhaltung seiner Datenschutzrichtlinien während unserer Tätigkeiten.

7.4 Umgang mit personenbezogenen Daten bei Fernwartungen

Bei einer Fernwartung mit Kundenbeteiligung hat der Kunde die Möglichkeit, die Sitzung am Monitor zu verfolgen und kann diese jederzeit beenden. Dies gilt insbesondere in Hinsicht auf eine unbefugte Offenbarung bei Kunden, die einer Berufsgeheimnispflicht unterliegen (§ 203 StGB). Für Fernwartungen ohne Kundenbeteiligung ist insbesondere Punkt 6 dieser Anlage zu beachten.
Jede Fernwartung wird zu Abrechnungszwecken auf Video aufgezeichnet, diese wird nach Abschluss des Auftrags vernichtet.

7.5 Dauerhafte Speicherung von personenbezogenen Daten bei fortgesetzter Tätigkeit

Werden wir von einem Kunden dauerhaft mit einer Aufgabe betraut, speichern wir alle dafür notwendigen Daten bis auf Widerruf. Für eine längere, befristete Tätigkeit verfahren wir ebenso, löschen aber die Daten nach Abschluss der Tätigkeit.

7.6 E-Mail Verkehr, Vermeidung von unverschlüsselter Übermittlung personenbezogener Daten

Wir speichern unsere E-Mails bei der webgo GmbH, Wandsbecker Zollstr. 95, 22401 Hamburg. Eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung ist diesbezüglich geschlossen worden.
Weiter archivieren wir unseren geschäftlichen E-Mail Verkehr nach den gesetzlichen Anforderungen in einem Archivsystem in unserem Haus. Ein Löschen von E-Mails aus diesem System erfolgt automatisch mit Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist.
Wir werden von uns aus keine personenbezogenen Daten unverschlüsselt per E-Mail übermitteln, da diese Art der Übermittlung nicht unserem Anspruch an den Datenschutz genügt. Wir halten den Kunden dazu an, es ebenso zu tun. Aufgrund der unvermeidbar langen Aufbewahrungszeit und der Unsicherheit während der Zustellung bitten wir unsere Kunden nachdrücklich darum, gänzlich auf die Kommunikation per E-Mail zu verzichten!

8. Kunden aus dem kirchlichen Bereich

Unterliegt ein Kunde nicht der DSGVO, sondern dem KDG, dem KDG-OR oder dem DSG-EKD werden die genannten Regelungen in analoger Übertragung auf die für ihn gültigen Regeln getroffen.

Anlage 2 zu den AGB: Serviceablauf

Gültig ab dem 1. Oktober 2023

1. Reaktionszeit

Kunden mit einer aktiven Vereinbarung über Monitoring, Wartung und Pflege wird eine Reaktionszeit von 48 Stunden, auch während Betriebsferien der CSB GmbH, zugesichert. Die Reaktionszeit pausiert an Samstagen, Sonntagen, Feiertagen in Hessen sowie am 24. und 31. Dezember. Sie beginnt mit telefonischer Nachricht über die Geschäftskunden-Hotline (069 17554066) oder Hinterlassen einer Nachricht auf der Gruppen-Voicebox des Geschäftskunden-Teams und endet mit Kontaktaufnahme durch das Geschäftskunden-Team.

2. Abwicklung Service-Level BASIC im Ladengeschäft für Privatkunden

Tätigkeiten für Privatkunden erfolgen in unserem Ladengeschäft auf dem Service-Level BASIC. Dies bedeutet, dass Tätigkeiten nach dem Prinzip „First in - first served" abgewickelt werden; ins Deutsche übersetzt: Wir bearbeiten Dinge in der Reihenfolge des Eingangs in unser Ladenlokal.
Jeder Kollege arbeitet synchron an vier bis sechs Fällen. Der Kunde zahlt nur, was für seinen Fall an Arbeitszeit und Ware benötigt wird.

Terminvereinbarungen und Vorabsprachen sind in diesem Service-Level weder notwendig noch möglich. Der Kunde erhält mit Erteilung des Auftrags eine unverbindliche Einschätzung des Beginns der Tätigkeit. Im Gegenzug erhält der Kunde einen sehr günstigen Preis, den wir nur deshalb anbieten können, weil wir wie oben beschrieben arbeiten.

3. Abwicklung Service-Level BUSINESS

Alle andere Tätigkeiten werden auf dem Service-Level BUSINESS erledigt und abgerechnet, sofern sie nicht in den Bereich CENTRAL SERVICES fallen. Für diesen Service-Level sind ein Vorgespräch und eine Terminabsprache notwendig.
Die Faktoren „Ort" und „Vorgehen" einer Tätigkeit werden nach Maßgabe der zügigsten und kostengünstigsten Erledigung eines Auftrags gemeinsam mit dem Kunden bestimmt. In Frage kommen unter anderem: Vor-Ort-Termin, Fernwartung, terminierte Erledigung in unserer Werkstatt (ggf. inkl. Hin- und Rücktransport von Hardware durch einen Kurier).
Der Service-Level BUSINESS begründet eine Priorisierung zum vereinbarten Termin.

4. Abwicklung Service-Level CENTRAL SERVICES

Die Tätigkeitsbereiche Server, Vernetzung, Rechenzentrum und individuelle Programmierung fallen in den Service-Level CENTRAL SERVICES, für den in der Abwicklung die gleichen Bedingungen wie für den Service-Level BUSINESS gelten, aber für den bezüglich der Abrechnung ein eigener Stundensatz gilt.

5. Abwicklung außerhalb der regulären Arbeitszeiten

Tätigkeiten außerhalb unserer regulären Arbeitszeiten leisten wir nur aus für uns ersichtlichem, zwingendem Grund, regulär nur für Kunden mit einer dauerhaften Betreuung und einer aktiven Vereinbarung über Monitoring, Wartung und Pflege und gegen Aufpreis. Daher geht einer Tätigkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit immer eine Termin- und Kostenvereinbarung voraus.

Anlage 3 zu den AGB: Preisverzeichnis

Gültig ab dem 1. Oktober 2023

Alle in Anlage 3 genannten Preise verstehen sich als Endkundenpreise inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer (USt.) von derzeit 19%. Die USt. wird in jedem Fall in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Stundensätze werden pro angefangenen 15 Minuten zu einem Viertel des Stundenpreises berechnet.

1. Kosten für Tätigkeiten nach Zeit

Stundenpreis Basic	80,00€ [1]
Für Tätigkeiten ohne Terminierung und im Ladengeschäft. Es gilt das Prinzip „First in – first served".	
Stundenpreis Business	120,00€ [1]
Für sämtliche Tätigkeiten im Bereich der Geschäftskunden, für Tätigkeiten mit Terminierung (auch vor Ort) und für Tätigkeiten mit Priorisierung. Vor Ort gilt eine Mindestabnahme von einer halben Stunde.	
Stundenpreis Central Services	160,00€ [1,2]
Für Tätigkeiten im Bereich der zentralen Dienste (Server, Vernetzung, Rechenzentrum, individuelle Programmierung).	

2. Anfahrt und Übernachtung

Anfahrt Frankfurt im Bereich PLZ 60***	25,00€ [3]
Anfahrt Rhein-Main bis 25km ab Ladenlokal	35,00€ [3]
Anfahrt über 25km als Pauschale je km ab Ladenlokal	1,50€ [3]
Übernachtungspauschale je Mitarbeiter und Nacht	150,00€

3. Kurierfahrten

Kurierfahrt Frankfurt im Bereich PLZ 60***	15,00€ [3]
Kurierfahrt Rhein-Main bis 25km ab Ladenlokal	25,00€ [3]

4. Tätigkeiten zu Pauschalpreisen

Installation Windows 10 oder 11 mit allen Treibern und Updates	100,00€
Installation Windows 10 oder 11 mit allen Treibern und Updates für Netzwerke	120,00€

5. Systemhaus-Dienste

Monitoring PLUS für die erste Instanz eines Kunden pro Monat	29,00€ [4]
Monitoring PLUS für jede weitere Instanz eines Kunden pro Monat	19,00€ [4]
Monitoring PLUS für jede weitere Instanz im Bereich der Peripherie-Geräte pro Monat	9,00€ [4]
Unter Peripherie-Geräten fassen wir Arbeitsplatzrechner, Firewalls, Switchs u.a. zusammen.	
Monitoring BASIC von weiteren Geräten, sofern bereits Monitoring PLUS gebucht wurde, pro Monat	0,00€
Standortanbindung an unseren VPN-Hub pro Monat	0,00€
Geräteanbindung an unseren VPN-Hub pro Monat	0,00€
Zugriff auf Rechner per Virtual Workhub je Person (OTP-Instanz) und Monat	8,00€

Standortvernetzung mit Fair-Use-Policy ab dem zweiten Standort je Standort und Monat	16,00€
Wartung & Pflege in vereinbarten Abständen nach Aufwand	n.A.
Tagesaktuelles Einpflegen von Sicherheitsupdates bei Servern im RZ je Vorgang	1,00€
Planung, Installation und Einrichtung von Servern, Netzwerken und Cloudlösungen	n.i.V.

Wir planen mit Ihnen ganze Netzwerke und alles, was Sie benötigen. Sie erhalten dafür einen individuellen Kostenvoranschlag anhand Ihrer Bedürfnisse und zu preiswerten Pauschalsätzen.

6. Fußnoten

[1] Tätigkeiten außerhalb unserer regulären Arbeitszeiten gegen Aufschlag.

[2] Für Kunden mit einer aktiven Vereinbarung über Monitoring, Wartung & Pflege gilt: Wir berechnen, außer bei individueller Programmierung, den Stundenpreis Business statt dem Stundenpreis Central Services.

[3] wir behalten uns vor, eine Energiekostenumlage auf Anfahrten und Kurierfahrten zu erheben.

[4] jedes Gerät, gleich ob physisch oder virtuell, stellt eine Instanz dar. Ab 100 Telemetrie-Werten (üblich sind um 35) berechnen wir eine weitere Instanz für dasselbe Gerät.

Anlage 4 zu den AGB: Nutzungsbedingungen des Ticketsystems

Gültig ab dem 1. April 2023

Wir betreiben ein Ticketsystem, um Aufträge zwischen den Mitarbeitern unseres Unternehmens zu koordinieren. Eingaben in das Ticketsystem über das Webend erfolgen prinzipiell verschlüsselt (https). Die Datenbank ist von außen nicht erreichbar. E-Mails aus dem Ticketsystem werden verschlüsselt an den Mailserver übertragen.

Kunden, die am Ticketsystem partizipieren, sind direkt in unsere Arbeitsabläufe eingebunden. Damit dies ein Gewinn für beide Seiten ist, beachtet der Kunde folgende Punkte:

1. Ein Ticket wird für die Abwicklung genau eines Auftrags verwendet und ausschließlich dafür. Terminanfragen, Rückrufbitten, andere Absprachen usw. werden über die entsprechenden Wege kommuniziert, nicht über das Ticketsystem.
2. Auf E-Mails aus dem Ticketsystem kann auch per E-Mail geantwortet werden. Damit die E-Mail dem jeweiligen Ticket zugeordnet werden kann, darf der Betreff der ursprünglichen E-Mail nicht verändert werden. Wird der Betreff geändert, gilt (3.).
3. Das Senden von initiativen E-Mails oder das Ändern des Betreffs beim Antworten an die Adresse des Ticketsystems führt dazu, dass das System die E-Mails verwirft, da es diese keinem offenen Ticket zuordnen kann. Diese Mails werden von niemandem gelesen.
4. Wird Kunden ermöglicht, im Ticketsystem selbst Tickets anzulegen, gilt ein Ticket als Arbeitsauftrag an die CSB GmbH, dessen Ende die Rechnungslegung sein wird. Das Ticketsystem ist nicht für allgemeine Anfragen gedacht.
5. Einträge in das Ticketsystem werden nicht verschlüsselt in der Datenbank abgelegt. Auch wenn andere Schutzmechanismen den Zugriff auf diese Daten verhindern, empfehlen wir dringend, keine Zugangsdaten, Passwörter etc. über das Ticketsystem an uns zu übermitteln.

Wir behalten uns vor, ganze Vorgänge im Ticketsystem nach Beendigung einer Tätigkeit zu löschen. Ebenso behalten wir uns vor, Einträge zu löschen, die sensible Daten enthalten oder den Nutzungsbedingungen widersprechen.

Anlage 5 zu den AGB: Unbeaufsichtigter Zugriff auf Netze und Systeme am Ort des Kunden und im Rechenzentrum von extern

Gültig ab dem 1. April 2023

Server und Funktionsrechner werden grundsätzlich mit einem dauerhaften Zugriff von extern durch die CSB GmbH ausgeliefert. Darüber hinaus können auch ganze Netzwerke mit der Möglichkeit des Zugriffs von außen durch die CSB GmbH versehen werden. Dies geschieht zu Zwecken von Monitoring, Wartung und Pflege sowie der Intervention bei Problemen. Die Ersteinrichtung sowie Veränderungen werden fortlaufende in der technischen Dokumentation des Kunden festgehalten. Der Zugriff ist den Mitarbeitern der CSB GmbH vorbehalten.

Zugriff und ggf. Datentransfer verlaufen von extern bis zum Zielsystem oder -netz grundsätzlich verschlüsselt und durch Passwörter und / oder Zertifikate authentifiziert. Auf die Verwendung von proprietärer Software wird in aller Regel verzichtet.

Diese Art des Zugriffs gilt so lange als gewollt, bis uns schriftlich Gegenteiliges mitgeteilt wird oder die Hard- und / oder Software für den Zugriff (OpenVPN) vom Zielsystem oder aus dem Zielnetz entfernt wird.

Die CSB GmbH garantiert dem Kunden durch die AGB den notwendigen Geheimnisschutz. Jedem Kunden wird darüber hinaus der Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) nach DSGVO, KDG, KDG-OG oder DSG-EKD angeboten. Dem Kunden obliegt, dieses Angebot anzunehmen und den AVV zu schließen.

Auf Wunsch kann dem Kunden selbst oder einem anderen Dienstleister des Kunden ein Zugriff über eine verschlüsselte Verbindung in das Zielsystem oder Netz- ermöglicht werden.