Ergänzungsblatt C

Netzwerktechnik, Systemadministration & Backup

Alexander-David Beck – WeBeckIT

Stand: März 2026

Dieses Ergänzungsblatt gilt ausschließlich in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Basis-AGB) von Alexander-David Beck – WeBeckIT. Im Widerspruchsfall gehen die Regelungen dieses Ergänzungsblatts den Regelungen der Basis-AGB vor.

C1. Leistungsumfang

1) Dieses Ergänzungsblatt regelt Leistungen des Anbieters in den Bereichen Netzwerktechnik, Systemadministration sowie Planung, Einrichtung und Betrieb von Backup- und Datensicherungssystemen.
2) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einem gesonderten Servicevertrag. Leistungen, die nicht ausdrücklich vereinbart wurden, sind nicht Bestandteil des Auftrags.
3) Der Anbieter erbringt seine Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Fachbetriebs. Er ist berechtigt, für die Auftragsabwicklung qualifizierte Subunternehmer einzusetzen.

C2. Remote- & Vor-Ort-Einsätze

1) Leistungen werden nach Möglichkeit per Fernwartung (Remote) erbracht. Ist ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich oder wird dieser vom Kunden ausdrücklich gewünscht, wird dieser gesondert vereinbart und abgerechnet.
2) Für Fernwartungszugriffe stellt der Kunde die notwendige technische Infrastruktur (z. B. stabile Internetverbindung, Fernwartungssoftware) zur Verfügung und erteilt dem Anbieter die erforderlichen Zugriffsrechte. Der Anbieter behandelt alle dabei erlangten Zugangsdaten vertraulich und löscht sie nach Abschluss der Arbeiten.
3) Anfahrtszeiten zu Vor-Ort-Einsätzen werden nach dem jeweils gültigen Stundensatz abgerechnet. Die Anfahrt beginnt mit dem Verlassen des Betriebssitzes des Anbieters und endet mit dem Eintreffen beim Kunden; die Rückfahrt wird entsprechend berücksichtigt.
4) Jede angefangene Arbeitsstunde – einschließlich Anfahrt und Rückfahrt – wird vollständig in Rechnung gestellt.
5) Zusätzliche Reisekosten (z. B. Maut, Parken, öffentliche Verkehrsmittel) sowie notwendige Materialkosten werden nach tatsächlichem Aufwand zusätzlich verrechnet.
6) Vereinbarte Vor-Ort-Termine sind vom Kunden rechtzeitig abzusagen, sofern sie nicht in Anspruch genommen werden können. Bei Absagen weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin ist der Anbieter berechtigt, den entgangenen Aufwand (mindestens eine Stunde) in Rechnung zu stellen.

C3. Systemadministration & Wartung

1) Systemadministrationsleistungen umfassen je nach Vereinbarung die Einrichtung, Konfiguration, Überwachung und Pflege von Servern, Betriebssystemen, Diensten und Anwendungen.
2) Regelmäßige Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der Hauptnutzungszeiten durchgeführt und rechtzeitig angekündigt. In dringenden Fällen (z. B. Sicherheitsvorfälle, kritische Systemfehler) kann der Anbieter auch ohne vorherige Ankündigung tätig werden.
3) Der Kunde stellt sicher, dass der Anbieter für die vereinbarten Leistungen über die notwendigen Zugriffsrechte auf die betroffenen Systeme verfügt. Einschränkungen durch den Kunden, die die Leistungserbringung verzögern oder erschweren, gehen nicht zu Lasten des Anbieters.
4) Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb von Software, Systemen oder Diensten, die nicht Gegenstand der vereinbarten Leistungen sind oder die vom Kunden eigenständig installiert bzw. verändert wurden.
5) Sofern ein laufender Betriebsvertrag (Managed Service) vereinbart wurde, richtet sich der Leistungsumfang, die Reaktionszeit und die Verfügbarkeit nach den im Servicevertrag festgelegten Bedingungen.

C4. Netzwerktechnik

1) Netzwerktechnische Leistungen umfassen je nach Vereinbarung Planung, Installation, Konfiguration und Wartung von lokalen Netzwerken (LAN/WLAN), Firewalls, Switches, Routern sowie VPN-Lösungen.
2) Vor Beginn von Netzwerkarbeiten ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter alle relevanten Informationen zur bestehenden Infrastruktur bereitzustellen (z. B. Netzwerkpläne, Gerätelisten, Zugangsdaten). Fehlerhafte oder unvollständige Angaben können zu Mehraufwand führen, der zusätzlich abgerechnet wird.
3) Der Anbieter haftet nicht für Störungen oder Ausfälle, die auf Geräte oder Komponenten zurückzuführen sind, die nicht vom Anbieter geliefert oder konfiguriert wurden.
4) Beschaffung und Lieferung von Hardware (z. B. Router, Switches, Kabel) erfolgen nur auf ausdrückliche Vereinbarung. In diesem Fall wird die Hardware zum Einkaufspreis zuzüglich einer Handlingspauschale verrechnet.
5) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass während Netzwerkarbeiten betroffene Systeme und Dienste gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für dadurch entstehende Betriebsunterbrechungen.

C5. Backup- & Datensicherungssysteme

1) Leistungen im Bereich Backup und Datensicherung umfassen je nach Vereinbarung Planung, Einrichtung, Konfiguration und Überwachung von Sicherungslösungen für Server, Arbeitsplätze, Datenbanken und sonstige Systeme.
2) Der konkrete Leistungsumfang, die Sicherungsintervalle sowie die Aufbewahrungsdauer von Sicherungskopien werden im jeweiligen Angebot oder Servicevertrag festgelegt. Maßgeblich sind die dort vereinbarten Recovery Time Objectives (RTO) und Recovery Point Objectives (RPO).
3) Der Anbieter überwacht die eingerichteten Backup-Prozesse im Rahmen der vereinbarten Leistungen und informiert den Kunden bei erkannten Fehlern oder Ausfällen unverzüglich.

4) Auch bei eingerichtetem Backup-System kann der Anbieter keine vollständige Wiederherstellung aller Daten garantieren, insbesondere bei Hardwareschäden, Ransomware-Angriffen oder anderen außergewöhnlichen Ereignissen.
5) Die Wiederherstellung von Daten aus Sicherungskopien (Restore) ist nur dann Bestandteil des Auftrags, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Andernfalls kann sie gesondert beauftragt und nach dem gültigen Stundensatz abgerechnet werden.
6) Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig zu prüfen oder prüfen zu lassen, ob Sicherungen erfolgreich durchgeführt wurden und ob eine Wiederherstellung möglich ist (Restore-Tests). Der Anbieter empfiehlt, solche Tests mindestens einmal jährlich durchzuführen.
7) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Daten, die nicht in den vereinbarten Sicherungsumfang fallen. Der Anbieter haftet nicht für Verluste solcher Daten.

C6. Haftung bei Hardware-Eingriffen

1) Bei Arbeiten an Hardware (z. B. Einbau, Austausch oder Konfiguration von Komponenten) geht der Anbieter mit der Sorgfalt eines ordentlichen Fachbetriebs vor. Eine Haftung für vorbestehende Hardware-Schäden oder versteckte Mängel an Geräten des Kunden ist ausgeschlossen.
2) Vor Hardware-Eingriffen empfiehlt der Anbieter ausdrücklich, eine vollständige Datensicherung durchzuführen. Unterlässt der Kunde dies, haftet der Anbieter nicht für etwaige Datenverluste, die im Zusammenhang mit dem Eingriff entstehen.
3) Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die durch mangelhafte, inkompatible oder vom Kunden selbst beschaffte Hardware entstehen.
4) Sofern der Anbieter Hardware im Auftrag des Kunden beschafft, gilt die Gewährleistung des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten. Eine darüberhinausgehende Gewährleistung des Anbieters für Hardware ist ausgeschlossen.
5) Im übrigen gelten die Haftungsregelungen der Basis-AGB.

Dieses Ergänzungsblatt gilt ausschließlich in Verbindung mit der Basis-AGB von WeBeckIT.