

# PDV-Service- und Solutionsbedingungen

PDV-Systeme GmbH (PDV),  
Dörntener Straße 2 A,  
DE 38644 Goslar

Stand: 01.03.2025

## Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines.....	3
2. Leistungsinhalt .....	3
3. Zusammenarbeit.....	4
4. Datensicherung .....	5
5. Leistungsort.....	5
6. Preisliste.....	5
7. Subunternehmer .....	6
8. Höhere Gewalt.....	6
9. Abnahme.....	6
10. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht .....	7
11. Nicht vertragsgemäße Leistungserbringung.....	7
12. Haftung.....	9
13. Vertraulichkeit .....	10
14. Datenschutz und Informationssicherheit.....	10
15. Gerichtsstand und Rechtswahl.....	11

## 1. Allgemeines

- a) Diese Service- und Solutionsbedingungen gelten, wenn PDV in den Vertragsunterlagen (Angebote, Auftragsbestätigungen, Leistungsbeschreibungen, Leistungsscheine oder Verträge) auf sie verweist. Soweit diese Service- und Solutionsbedingungen diesen weiteren Vertragsunterlagen zwischen Ihnen und PDV widersprechen, so gelten diese weiteren Vertragsunterlagen vorrangig.
- b) Falls diese Service- und Solutionsbedingungen gelten, gelten Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich Allgemeiner Einkaufs- und Lieferbedingungen nicht. Diese gelten in diesem Fall auch dann nicht, wenn Sie in weiteren Vertragsunterlagen wie z. B. Auftrag oder Bestellung auf sie hinweisen ohne dass PDV ihrer Geltung ausdrücklich widerspricht oder PDV in diesem Fall ohne Vorbehalt Leistungen in Kenntnis Ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Allgemeinen Einkaufs- und Lieferbedingungen erbringt.
- c) Diese Service- und Solutionsbedingungen gelten nicht für den Verkauf von Hard- und Software, deren Lizenzierung oder die Vermittlung von Herstellerservices. Hierfür gelten die PDV-Verkaufs- und Vermittlungsbedingungen. Diese Service- und Solutionsbedingungen gelten hingegen nur für die Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen zu denen sich die PDV vertraglich unmittelbar selbst verpflichtet.

## 2. Leistungsinhalt

- a) PDV erbringt im Voraus genau festgelegte, vielfach standardisierte Leistungen. Die Leistungsinhalte sind in den Vertragsunterlagen ausdrücklich und abschließend angegeben. Darüberhinausgehende Leistungen schuldet PDV nicht.
- b) Bestehen Unklarheiten, insbesondere bezüglich dieser Leistungsinhalte oder wünschen Sie über die angegebenen Leistungsinhalte hinausgehende Leistungen, so fragen Sie bitte unbedingt vor Vertragsabschluss / Auftragserteilung bei PDV nach.
- c) PDV verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung und erbringt die vertraglich geschuldeten Tätigkeiten in eigener Verantwortung. Hierzu wendet PDV ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (nach DIN EN ISO 9001) für den

Geltungsbereich „Handel mit Produkten und Erbringung von Dienst- sowie Serviceleistungen rund um die IT Infrastruktur des Rechenzentrums“, und ein zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem (nach ISO/IEC 27001) für den Geltungsbereich „Bereitstellung der Managed Services“ an.

- d) Fachpersonal von PDV ist nicht befugt, Vertragsänderungen oder Vertragsergänzungen vorzunehmen. Dies ist ausschließlich der Geschäftsführung, Prokuristen oder Handlungsbevollmächtigten sowie dem Vertrieb der PDV vorbehalten.

### 3. Zusammenarbeit

- a) Die Verwirklichung Ihrer mit dem Vertrag mit PDV verfolgten Ziele hängt regelmäßig von der Qualität der Zusammenarbeit sämtlicher Beteiligter ab. Ihre Mitwirkung und die Mitwirkung etwaiger weiterer von Ihnen beauftragter Dienstleister entscheiden über den Erfolg der Zusammenarbeit maßgeblich mit. Die Vertragsparteien sind dementsprechend wechselseitig verpflichtet, sich zur Vertragserfüllung förderliche Informationen, Daten und Dokumente auf Anforderung geordnet zur Verfügung zu stellen sowie Zugänge zu vertragsgegenständlichen Systemen, auch im Wege des Fernzugriffs zu verschaffen.
- b) Sie sind verpflichtet, das, was für die Leistungserbringung von PDV förderlich ist, aber nicht vertraglich vereinbarter Leistungsinhalt der Leistungen von PDV darstellt, selbst oder durch von Ihnen zu beauftragende Dienstleister beizutragen. Soweit nicht ausdrücklich in den Vertragsunterlagen abweichend vereinbart, sind Sie also insbesondere für die Beschaffung und den Betrieb für die Leistungserbringung erforderlicher Hardware, Software, Materialien, Tools, Drittleistungen und sonstiger Hilfsmittel finanziell und operativ verantwortlich. Hierfür müssen Sie selbst auch mit geeignetem Personal und Ansprechpartnern für PDV arbeiten und zur Herbeiführung und Aufrechterhaltung der reibungslosen Funktionsfähigkeit der Systeme erforderliche Systemvoraussetzungen zur Verfügung stellen.
- c) Sie sind insbesondere verpflichtet die vertragsgegenständlichen Systeme laufend zu beobachten und PDV Mängel unverzüglich zu melden und die Hinweise von PDV zur Problemanalyse im Rahmen des Ihnen Zumutbaren zu berücksichtigen und

alle Ihnen vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an PDV weiterzuleiten. Dies gilt gerade auch für Fehlermeldungen, damit PDV bei der Fehlerbehebung bestmöglich unterstützt wird.

- d) PDV empfiehlt und es obliegt Ihnen, insbesondere zur Prüfung empfohlener Anpassungen und von Maßnahmen zur Fehlerbehebung ein Testsystem vorzuhalten / vorhalten zu lassen, damit z. B. unerwünschte Auswirkungen von geplanten Veränderungen im Produktivsystem möglichst vorhergesehen und vermieden werden können.
- e) Die Regelungen konkreterer Einzelheiten hierzu und insbesondere zu Verantwortlichkeiten und Systemvoraussetzungen bleibt den weiteren Vertragsunterlagen, insbesondere den Leistungsbeschreibungen vorbehalten.
- f) Sollten Sie Zweifel haben, von Ihnen selbst oder durch Dritte zu erbringende Beistellungen und Mitwirkungshandlungen abschätzen oder leisten zu können, so sprechen Sie PDV unbedingt vor Vertragsabschluss / Auftragserteilung hierauf an.

## 4. Datensicherung

Sie sind vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen für die ordnungsgemäße Sicherung Ihrer Daten selbst verantwortlich und stellen sicher, dass Ihre aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen stets mit überschaubarem und vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## 5. Leistungsort

Soweit eine Durchführung der Leistungen nicht vor Ort bei Ihnen erforderlich ist, ist PDV in der Auswahl des Leistungsorts frei und insbesondere berechtigt, Leistungen per Fernzugriff (remote) zu erbringen.

## 6. Preisliste

- a) Die Vergütung wird in den Vertragsunterlagen (Angebote, Auftragsbestätigungen, Leistungsbeschreibungen, Leistungsscheine oder Verträge) vereinbart und umfasst ausschließlich die dort ausdrücklich bestimmten Leistungen. Beauftragte Zusatzleistungen sind aufwandsabhängig zusätzlich zu vergüten. Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen gelten die in der anliegenden PDV-Preisliste aufgeführten Reisekostenregelungen und im Falle der Vergütung nach Aufwand die dortigen Regelungen zu Stundensätzen und Reisezeiten.
- b) Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen haben Sie sämtliche im Zusammenhang mit der Leistungserbringung anfallende Kosten wie Steuern, Abgaben, Zölle und Kosten des Zahlungsverkehrs selbst zu tragen und sind Spesen, Reise- und Übernachtungskosten nach Anfall in angemessenem Umfang von Ihnen zu erstatten.

## 7. Subunternehmer

Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen ist PDV berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten Subunternehmen / Subunternehmern zu bedienen. PDV bleibt ungeachtet dessen Ihnen gegenüber direkt verantwortlich für die Erfüllung ihrer vertraglich vereinbarten Leistungspflichten.

## 8. Höhere Gewalt

Leistungsverzögerungen oder -verhinderungen aufgrund höherer Gewalt („höhere Gewalt“), zu denen neben Krieg, Embargos und Sanktionen, Terrorakte, Sabotage, Naturkatastrophen, Stromausfälle, Streik, Aussperrung, behördlichen Anordnungen, allgemeinen Störungen der Telekommunikation und dergleichen auch Epidemien, Pandemien, Quarantänebeschränkungen oder andere Beschränkungen durch Maßnahmen des öffentlichen Gesundheitswesens zählen, und/oder Umständen in Ihrem Einflussbereich hat PDV nicht zu vertreten und berechtigen PDV dazu, das Erbringen der betroffenen Leistung entsprechend und zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.

## 9. Abnahme

- a) Handelt es sich bei den von PDV zu erbringenden Leistungen um Arbeitsergebnisse, die der Abnahme bedürfen, so hat die Abnahme der bereitgestellten Arbeitsergebnisse unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage nach Bereitstellung ("Prüffrist") zu erfolgen.
- b) PDV ist berechtigt, an jeder Abnahme, Teilabnahme oder Durchführung von Abnahmetests teilzunehmen.
- c) Arbeitsergebnisse gelten als abgenommen, wenn innerhalb der Prüffrist keine abnahmehindernden Mängel gerügt worden sind oder die produktive Nutzung über einen nicht unerheblichen Zeitraum nach Bereitstellung erfolgt.

## 10. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- a) Sie dürfen nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder Zurückbehaltungsrechte geltend machen.
- b) Von vorstehendem Aufrechnungsverbot sowie dem Verbot der Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten sind Ihre Gegenansprüche, die auf der nicht vertragsgemäßen und/oder nicht vollständigen Erbringung der jeweiligen vertraglichen Leistung durch PDV beruhen, ausgenommen.

/

## 11. Nicht vertragsgemäße Leistungserbringung

- a) Sie haben PDV unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn Sie erkennen, dass eine Leistung von PDV nicht vertragsgemäß erbracht worden ist und dies hierbei detailliert zu spezifizieren.
- b) Soweit Sie Ihrer Informationspflicht gemäß vorstehendem Absatz nachgekommen sind, ist PDV zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für Sie innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll und beiden Parteien zumutbar ist (Nacherfüllung). PDV ist zur Nacherfüllung nicht verpflichtet, soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung nicht durch PDV zu vertreten ist; die Vermutungswirkung des § 280 Absatz 1 Satz 2 BGB findet (entsprechende) Anwendung.

- c) Soweit eine Nacherfüllung einer von PDV zu vertretenden nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich, nicht sinnvoll oder nicht zumutbar ist oder aus von PDV zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer von Ihnen gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, sind Sie bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat PDV Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Der Anspruch auf Vergütung aus vorstehendem Satz 2 entfällt jedoch für solche Leistungen, die für Sie infolge der Kündigung ohne Interesse sind. Sie haben PDV binnen 4 Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche Leistungen dies zutrifft.
- d) Weitergehende Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantieverprechen, der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten, also solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Partei regelmäßig vertraut), im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- e) Die Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantieverprechen, der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten, also solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Partei regelmäßig vertraut), im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- f) Für die Untersuchung und/oder Beseitigung einer von Ihnen gemeldeten, aber tatsächlich nicht bestehenden, also nur vermeintlich nicht vertragsgemäßen Leistung oder einer nicht vertragsgemäßen Leistung, die auf Umständen beruht, die Sie zu vertreten haben, kann PDV eine angemessene Aufwandsentschädigung verlangen.

## 12. Haftung

- a) Die Parteien haften nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sowie für Schäden, die in den Schutzbereich einer gegebenen Garantie fallen und soweit der Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes eröffnet ist.
- b) Für andere als die in vorstehendem Absatz genannten Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) beruhen, haften die Parteien unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Vertragspflichten in vorstehendem Sinne sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Partei regelmäßig vertraut.
- c) Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung für andere als unter 12 a) genannte Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung anderer als der in 12 b) genannten Pflichten beruhen, egal aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen
- d) Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse gelten auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, gesetzlichen Vertreter und Organe der Parteien.

## 13. Vertraulichkeit

Sie haben genauso wie PDV alle vertraulichen Informationen, die Sie im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis erhalten, geheim zu halten. Sie werden diese genauso wie PDV und deren Mitarbeiter nur zur Vertragsdurchführung verwenden und sicherstellen, dass sich auch Ihre Mitarbeiter hieran halten. Sie sind trotzdem genauso wie PDV berechtigt, in angemessenem Umfang auf die Vertragsbeziehung als Referenz hinzuweisen.

## 14. Datenschutz und Informationssicherheit

- a) PDV und Sie werden beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils einschlägigen Bestimmungen, insbesondere die der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), einhalten und personenbezogene Daten nicht unbefugt verarbeiten und sicherstellen, dass sich auch Ihre Mitarbeiter hieran halten.
- b) Soweit erforderlich, werden die Vertragsparteien, eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO oder einen Vertrag über die Datenverarbeitung als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche gemäß Art. 26 DSGVO abschließen.
- c) PDV ist in ihrem Verantwortungsbereich zur Sicherstellung der organisatorischen, physischen und operativen Informationssicherheit verpflichtet. PDV gewährleistet die Einhaltung von Informationssicherheitsstandards und -anforderungen, die zumindest der ISO 27001 (in der jeweils aktuellen Fassung) unter angemessener Berücksichtigung der BSI-Standards entsprechen.

## 15. Gerichtsstand und Rechtswahl

- a) Ausschließlicher Gerichtsstand ist Goslar. PDV ist jedoch auch berechtigt, Sie wahlweise an Ihrem allgemeinen Gerichtsstand gerichtlich in Anspruch zu nehmen.
- b) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen; die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.