CONSULTING

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(AGB)

Projekt- und Dienstleistungsverträge im B2B-Bereich

E&W Consulting GmbH & Co. KG

Kölner Str. 102 | 51702 Bergneustadt | 02261 9120915 | info@ew-it.de | www.ew-it.de

Inhaltsverzeichnis

Automatisch erzeugtes Inhaltsverzeichnis.

1. Geltungsbereich 3
2. Vertragsgegenstand und Leistungsarten 3
3. Vertragsschluss 4
4. Rangfolge der Vertragsdokumente 4
5. Mitwirkungspflichten des Kunden 4
6. Projektleistungen 4
7. Change Requests 5
8. Abnahme bei Werkleistungen 5
9. Support und Managed Services 5
10. Drittanbieter, Hersteller, Cloud-Dienste und Provider 6
11. Lizenzen und Hardware 6
12. Softwareentwicklung, Skripte und Automatisierung 6
13. Datenschutz und Auftragsverarbeitung 6
14. IT-Sicherheit und Zugriff auf Kundensysteme 7
15. Vergütung und Abrechnung 7
16. Zahlungsbedingungen und Verzug 7
17. Laufzeit und Kündigung 8
18. Dokumentation und Übergabe 8
19. Subunternehmer und Freelancer 8
20. Kundenschutz und Abwerbeverbot 9
21. Mängel und Gewährleistung 9
22. Haftung 9
23. Höhere Gewalt und außergewöhnliche Ereignisse 9
24. Geheimhaltung 10
25. Referenznennung 10
26. Aufrechnung und Zurückbehaltung 10
27. Schlussbestimmungen 10
28. Besondere Hinweise für Kunden 10

Hinweis: Die Seitenzahlen beziehen sich auf diese PDF-Fassung. Änderungen am Text können den Seitenumbruch verändern.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der E&W Consulting GmbH & Co. KG für Projekt- und Dienstleistungsverträge im B2B-Bereich. Stand: 09.06.2026.

1. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Projekt- und Dienstleistungsverträge zwischen der E&W Consulting GmbH & Co. KG, nachfolgend E&W, und ihren Kunden. Erfasst sind insbesondere IT-Dienstleistungen, IT-Projektleistungen, Beratungsleistungen, Supportleistungen, Managed Services, Software- und Skripterstellung, Infrastrukturleistungen, Cloud- und Migrationsleistungen, Lizenz- und Hardwarebeschaffung sowie der Einsatz von Mitarbeitern, Freelancern oder Subunternehmern, soweit diese Leistungen im Zusammenhang mit einem Projekt- oder Dienstleistungsvertrag erbracht werden.
2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
3. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn E&W ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Dies gilt auch dann, wenn E&W in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen Leistungen vorbehaltlos erbringt.
4. Individuelle Vereinbarungen, Angebote, Leistungsbeschreibungen, Projektpläne, Serviceverträge oder Auftragsverarbeitungsverträge gehen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, soweit sie abweichende Regelungen enthalten.
5. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für künftige Verträge mit demselben Kunden, ohne dass E&W erneut auf sie hinweisen muss.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsarten

1. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag, Projektplan, Ticket, Servicevertrag, Statement of Work oder einer sonstigen Leistungsbeschreibung in Textform.
2. E&W erbringt Leistungen insbesondere in folgenden Bereichen:
   - IT-Beratung
   - IT-Projektmanagement
   - Infrastrukturprojekte
   - Microsoft 365, Exchange, Messaging und Kollaboration
   - Active Directory und Entra ID
   - Server, Storage, Netzwerk und Virtualisierung
   - Firewall, Security und Backup
   - Monitoring und Managed Services
   - Helpdesk und Support
   - Softwareentwicklung, Skripting und Automatisierung
   - Datenmigration und Cloud-Migration
   - Lizenzbeschaffung und Lizenzvermittlung
   - Hardwarebeschaffung
   - Einsatz eigener Mitarbeiter, Freelancer und Subunternehmer
3. Soweit nicht ausdrücklich ein konkreter Erfolg geschuldet ist, erbringt E&W ihre Leistungen als Dienstleistung nach Aufwand.
4. Ein werkvertraglicher Erfolg, eine bestimmte Verfügbarkeit, eine bestimmte Wiederherstellungszeit, eine bestimmte Fehlerfreiheit oder ein bestimmtes Projektergebnis ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich in Textform vereinbart wurde.

5. Technische Einschätzungen, Aufwandsschätzungen, Zeitpläne und Empfehlungen beruhen auf dem zum Zeitpunkt der Einschätzung bekannten Informationsstand. Sie sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

3. Vertragsschluss

1. Angebote von E&W sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
2. Ein Vertrag kommt zustande durch Annahme eines Angebots, schriftliche oder elektronische Beauftragung, Freigabe per E-Mail, Freigabe in einem Ticketsystem, Unterzeichnung eines Vertragsdokuments oder durch tatsächliche Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden.
3. E-Mail, Ticketsysteme, elektronische Signaturen und andere nachvollziehbare elektronische Kommunikationswege genügen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

4. Rangfolge der Vertragsdokumente

1. Bei Widersprüchen zwischen mehreren Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge:
   - individuelle schriftliche Vereinbarungen
   - Auftragsverarbeitungsvertrag, soweit datenschutzrechtlich einschlägig
   - Angebot oder Leistungsbeschreibung
   - Service Level Agreement oder Projektplan
   - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen
   - gesetzliche Regelungen

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt E&W alle Informationen, Unterlagen, Zugänge, Ansprechpartner, Systeme, Lizenzen, Berechtigungen und sonstigen Voraussetzungen rechtzeitig zur Verfügung, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.
2. Der Kunde benennt fachlich und technisch entscheidungsbefugte Ansprechpartner und sorgt für deren Erreichbarkeit.
3. Der Kunde ist verantwortlich für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der von ihm bereitgestellten Informationen.
4. Der Kunde stellt sicher, dass vor Eingriffen in produktive Systeme eine aktuelle, vollständige und wiederherstellbare Datensicherung vorhanden ist, sofern E&W die Datensicherung nicht ausdrücklich als eigene Leistung übernommen hat.
5. Der Kunde ist verantwortlich für die Prüfung der Wiederherstellbarkeit seiner Backups, soweit E&W nicht ausdrücklich mit regelmäßigen Wiederherstellungstests beauftragt wurde.
6. Verzögerungen, Mehraufwand oder Schäden, die aus unterlassenen, verspäteten oder fehlerhaften Mitwirkungshandlungen entstehen, gehen zulasten des Kunden.
7. E&W ist berechtigt, hierdurch entstehenden Mehraufwand nach den vereinbarten oder üblichen Stunden- und Tagessätzen abzurechnen.

6. Projektleistungen

1. Projektleistungen werden nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung erbracht.
2. Soweit die Parteien keinen Festpreis vereinbart haben, erfolgt die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand.
3. Projekttermine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindliche Termine vereinbart wurden.
4. Verzögert sich das Projekt durch fehlende Mitwirkung des Kunden, nachträgliche Änderungswünsche, Drittanbieter, Hersteller, Provider, behördliche Vorgaben, Sicherheitsvorfälle oder sonstige nicht von E&W zu vertretende Umstände, verschieben sich vereinbarte Termine angemessen.
5. E&W ist berechtigt, Teilleistungen zu erbringen und gesondert abzurechnen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist.

7. Change Requests

1. Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs gelten als Change Request.
2. Change Requests sind vor Umsetzung in Textform zu beauftragen, zum Beispiel per E-Mail, Ticketfreigabe oder schriftlicher Angebotsannahme.
3. E&W ist berechtigt, für die Prüfung, Bewertung und Kalkulation eines Change Requests Aufwand abzurechnen, sofern der Aufwand nicht nur unerheblich ist.
4. Durch Change Requests können sich Vergütung, Termine, Leistungsumfang, Abhängigkeiten und Risiken ändern.
5. Ohne ausdrückliche Freigabe ist E&W nicht verpflichtet, einen Change Request umzusetzen.
6. In dringenden Fällen, insbesondere zur Gefahrenabwehr, Schadensminderung, Wiederherstellung des Betriebs oder IT-Sicherheit, darf E&W notwendige Maßnahmen auch ohne vorherige Freigabe ergreifen, wenn eine vorherige Abstimmung nicht rechtzeitig möglich ist. Der Kunde ist unverzüglich zu informieren. Der Aufwand ist gesondert zu vergüten.

8. Abnahme bei Werkleistungen

1. Soweit E&W werkvertragliche Leistungen schuldet, ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet, sobald die Leistung im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurde.
2. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.
3. E&W kann Teilabnahmen für abgrenzbare Leistungsteile verlangen.
4. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde die Leistung produktiv nutzt, die Abnahme erklärt oder nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Bereitstellung zur Abnahme wesentliche Mängel in Textform mitteilt.
5. Meldet der Kunde innerhalb der Frist wesentliche Mängel, wird E&W diese prüfen und berechtigte Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen.
6. Nach erfolgreicher Mängelbeseitigung beginnt die Abnahmefrist erneut, soweit dies für den betroffenen Leistungsteil erforderlich ist.
7. Erfolgt eine Produktivsetzung auf Wunsch des Kunden trotz bekannter Einschränkungen, gilt die Leistung insoweit als abgenommen, soweit die Einschränkungen dokumentiert wurden.

9. Support und Managed Services

1. Support- und Managed-Service-Leistungen werden nach Maßgabe des jeweiligen Servicevertrags, Angebots oder Tickets erbracht.
2. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gelten Servicezeiten von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von E&W.
3. Reaktionszeiten, Prioritäten, Eskalationswege und Service Level gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden.
4. Reaktionszeiten sind keine Wiederherstellungszeiten. Eine bestimmte Lösungszeit oder Wiederherstellungszeit ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.
5. Supportleistungen umfassen keine Garantie für die dauerhafte Fehlerfreiheit, Sicherheit oder Verfügbarkeit von Kundensystemen, Drittanbieterdiensten oder Herstellerprodukten.
6. Wartungsfenster, Updates, Patches, Neustarts und technische Änderungen können zu temporären Einschränkungen führen. E&W wird solche Maßnahmen, soweit möglich, vorher ankündigen.
7. Leistungen außerhalb vereinbarter Servicezeiten, insbesondere Notfall-, Wochenend-, Feiertags- oder Nachteinsätze, werden gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen berechnet.

10. Drittanbieter, Hersteller, Cloud-Dienste und Provider

1. Soweit Leistungen von Drittanbietern, Herstellern, Cloud-Anbietern, Lizenzgebern, Hostern, Carriern oder Providern abhängen, gelten ergänzend deren Bedingungen, Leistungsbeschreibungen, Lizenzmodelle und Verfügbarkeitsregelungen.
2. E&W haftet nicht für Verfügbarkeit, Leistungsänderungen, Preisänderungen, Sicherheitsvorfälle, Fehler, Supportleistungen oder Vertragsbedingungen von Drittanbietern, soweit E&W diese nicht selbst zu vertreten hat.
3. Dies betrifft insbesondere Leistungen und Produkte von Microsoft, Hostinganbietern, Telekommunikationsanbietern, Security-Herstellern, Backup-Herstellern, Hardwareherstellern, Softwareherstellern und Cloud-Plattformen.
4. Änderungen von Preisen, Lizenzbedingungen, Mindestlaufzeiten, Kündigungsfristen oder Leistungsinhalten durch Drittanbieter dürfen an den Kunden weitergegeben werden, soweit sie die vom Kunden bezogenen Leistungen betreffen.
5. E&W schuldet keine Beschaffung oder Aufrechterhaltung bestimmter Drittanbieterleistungen, wenn diese vom Drittanbieter eingestellt, geändert, eingeschränkt oder aus rechtlichen, technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht mehr verfügbar sind.

11. Lizenzen und Hardware

1. Lizenzen, Software, Hardware und Cloud-Leistungen werden entweder im eigenen Namen verkauft, im Namen des Kunden beschafft oder vermittelt. Maßgeblich ist die jeweilige Vereinbarung.
2. Für Lizenzen, Software, Hardware und Cloud-Leistungen gelten ergänzend die Bedingungen des jeweiligen Herstellers, Lizenzgebers oder Anbieters.
3. Der Kunde ist für die Einhaltung von Lizenzbedingungen, Nutzungsbeschränkungen, Benutzerzahlen und Vertragslaufzeiten verantwortlich, soweit E&W nicht ausdrücklich mit Lizenzmanagement beauftragt wurde.
4. Mindestlaufzeiten, Kündigungsfristen und Preisänderungen von Drittanbietern sind vom Kunden zu beachten und zu tragen.
5. Eine Rückgabe, Kündigung oder Reduzierung von Lizenzen ist nur möglich, soweit der jeweilige Anbieter dies zulässt.
6. Hardware bleibt bis zur vollständigen Zahlung Eigentum von E&W.

12. Softwareentwicklung, Skripte und Automatisierung

1. Soweit E&W Skripte, Automatisierungen, Software, Konfigurationen, Templates, Dokumentationen oder sonstige Arbeitsergebnisse erstellt, erhält der Kunde nach vollständiger Zahlung ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für den vertraglich vereinbarten Zweck.
2. Eine Übertragung von Quellcode, exklusiven Nutzungsrechten oder Bearbeitungsrechten erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
3. E&W bleibt berechtigt, allgemeines Know-how, Methoden, Vorlagen, Bibliotheken, Skripte, Automatisierungsbausteine und generische Lösungsansätze auch für andere Kunden zu verwenden.
4. Der Kunde darf Arbeitsergebnisse nicht ohne Zustimmung von E&W an Dritte weitergeben, verkaufen, vermieten oder außerhalb des vereinbarten Zwecks verwenden.
5. Verändert der Kunde oder ein Dritter Arbeitsergebnisse, Skripte, Software, Konfigurationen oder Automatisierungen, haftet E&W nicht für daraus entstehende Fehler, Sicherheitsrisiken, Datenverluste oder Folgeschäden.
6. Open-Source-Komponenten dürfen verwendet werden, soweit deren Lizenzbedingungen dies zulassen. Der Kunde hat die jeweiligen Lizenzbedingungen zu beachten, soweit sie für die Nutzung relevant sind.

13. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

1. Die Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften.
2. Soweit E&W personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag.

3. Der Kunde bleibt Verantwortlicher für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, soweit E&W im Auftrag des Kunden tätig wird.
4. Der Kunde stellt sicher, dass erforderliche Rechtsgrundlagen, Informationen, Einwilligungen und Weisungen vorliegen.
5. E&W verarbeitet personenbezogene Daten nur im Rahmen der vertraglichen Leistung, gesetzlicher Pflichten oder sonstiger zulässiger Zwecke.
6. E&W ist berechtigt, geeignete Unterauftragnehmer einzusetzen, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist und ein erforderlicher Auftragsverarbeitungsvertrag dies vorsieht.
7. Zugriffe auf Kundensysteme, Logdaten, Adminoberflächen oder personenbezogene Daten erfolgen nur, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.

14. IT-Sicherheit und Zugriff auf Kundensysteme

1. Der Kunde bleibt verantwortlich für die grundsätzliche Sicherheit, Ordnungsmäßigkeit und Dokumentation seiner IT-Umgebung, soweit E&W nicht ausdrücklich bestimmte Betriebs- oder Sicherheitsleistungen übernommen hat.
2. E&W haftet nicht für unbekannte Altlasten, Schatten-IT, nicht dokumentierte Systeme, fehlerhafte Fremdkonfigurationen, veraltete Softwarestände, fehlende Patches, unsichere Passwörter, fehlende Backups oder sonstige nicht von E&W verursachte Risiken.
3. Der Kunde stellt sichere und geeignete Zugänge bereit. Administrative Zugänge sind auf das erforderliche Maß zu beschränken.
4. E&W ist berechtigt, sicherheitsrelevante Maßnahmen abzulehnen oder zu verschieben, wenn dadurch erhebliche Risiken entstehen und der Kunde notwendige Voraussetzungen nicht geschaffen hat.
5. Erkennt E&W erhebliche Sicherheitsrisiken, wird E&W den Kunden hierüber informieren. Eine laufende Sicherheitsüberwachung ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

15. Vergütung und Abrechnung

1. Die Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder der jeweils gültigen Preisliste von E&W.
2. Soweit kein Festpreis vereinbart ist, erfolgt die Abrechnung nach Aufwand.
3. Aufwand wird nach Zeitaufwand, Material, Lizenzen, Reisekosten, Nebenkosten und sonstigen vereinbarten Positionen abgerechnet.
4. E&W ist berechtigt, angemessene Abschlagszahlungen, Vorschüsse oder monatliche Abrechnungen zu verlangen.
5. Reisezeiten, Fahrtkosten, Spesen, Übernachtungen und sonstige Nebenkosten werden gesondert berechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist.
6. Soweit keine abweichenden Zuschläge vereinbart sind, gelten für Leistungen außerhalb der regulären Servicezeiten folgende Zuschläge auf den vereinbarten Stundensatz: außerhalb der Servicezeit plus 50 Prozent, Samstag plus 50 Prozent, Sonntag und gesetzlicher Feiertag plus 100 Prozent, Nachtzeit zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr plus 100 Prozent, Notfalleinsatz ohne vereinbarten Vorlauf plus 50 Prozent.
7. Treffen mehrere Zuschläge zusammen, gilt der jeweils höchste Zuschlag, sofern nichts anderes vereinbart ist.
8. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

16. Zahlungsbedingungen und Verzug

1. Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar, sofern nichts anderes vereinbart ist.
2. Der Kunde kommt ohne weitere Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb der Zahlungsfrist leistet.
3. Bei Zahlungsverzug ist E&W berechtigt, Verzugszinsen und Mahnkosten nach den gesetzlichen Vorschriften geltend zu machen.
4. Bei erheblichem Zahlungsverzug ist E&W berechtigt, weitere Leistungen zurückzuhalten, laufende Arbeiten zu unterbrechen oder Leistungen nur gegen Vorkasse zu erbringen.

5. Dies gilt nicht, soweit dem Kunden ein berechtigtes Zurückbehaltungsrecht zusteht.
6. Lizenz-, Cloud- oder Drittanbieterleistungen können bei Zahlungsverzug ausgesetzt oder gekündigt werden, soweit dies nach den jeweiligen Anbieterbedingungen möglich ist oder zur Schadensbegrenzung erforderlich wird.

17. Laufzeit und Kündigung

1. Projektverträge enden mit vollständiger Leistungserbringung und, soweit erforderlich, Abnahme.
2. Dienstleistungs- und Supportverträge ohne feste Laufzeit können mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart ist.
3. Managed-Service-Verträge werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen. Sie verlängern sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden.
4. Lizenz-, Cloud- und Drittanbieterleistungen richten sich nach den jeweiligen Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen des Anbieters.
5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
6. Ein wichtiger Grund liegt für E&W insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit erheblichen Zahlungen in Verzug ist, Mitwirkungspflichten erheblich verletzt, sicherheitsrelevante Weisungen missachtet oder die Fortsetzung des Vertrags unzumutbar ist.
7. Nach Vertragsende erbringt E&W Übergabe-, Export-, Migrations- oder Offboarding-Leistungen nur gegen gesonderte Vergütung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

18. Dokumentation und Übergabe

1. Eine Dokumentation ist nur geschuldet, soweit sie vereinbart oder für die konkrete Leistung üblich und erforderlich ist.
2. Umfang, Detailgrad und Format der Dokumentation richten sich nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
3. E&W ist berechtigt, Dokumentationen, Zugangsdaten, Arbeitsergebnisse und sonstige Unterlagen bis zur vollständigen Zahlung zurückzuhalten, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen oder sicherheitsrelevanten Gründe entgegenstehen.
4. Der Kunde ist verpflichtet, übergebene Dokumentationen, Zugangsdaten und Systeminformationen sicher aufzubewahren und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

19. Subunternehmer und Freelancer

1. E&W ist berechtigt, geeignete Mitarbeiter, freie Mitarbeiter, Freelancer oder Subunternehmer zur Leistungserbringung einzusetzen.
2. E&W bleibt gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich, soweit nicht ausdrücklich eine reine Vermittlung vereinbart ist.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, von E&W eingesetzte Mitarbeiter, Freelancer oder Subunternehmer während der Vertragslaufzeit und für 12 Monate nach Ende des jeweiligen Einsatzes unmittelbar oder mittelbar ohne Zustimmung von E&W zu beauftragen, anzustellen oder zu vermitteln.
4. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen diese Regelung, ist E&W berechtigt, eine angemessene Vertragsstrafe zu verlangen. Die Höhe der Vertragsstrafe beträgt 25 Prozent des Nettojahresumsatzes, den E&W mit der betreffenden Person bei Fortsetzung des Einsatzes voraussichtlich erzielt hätte, mindestens jedoch 10.000 Euro. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten. Eine gezahlte Vertragsstrafe wird auf einen Schadensersatzanspruch angerechnet.
5. Die Angemessenheit der Vertragsstrafe kann gerichtlich überprüft werden.

20. Kundenschutz und Abwerbeverbot

1. Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für 12 Monate nach Vertragsende keine Mitarbeiter, Freelancer oder Subunternehmer von E&W aktiv abzuwerben.
2. Dies gilt auch für Personen, die dem Kunden durch E&W vorgestellt wurden oder im Rahmen eines Projekts, Tickets, Supportfalls oder sonstigen Einsatzes Kontakt zum Kunden hatten.
3. Allgemeine Stellenanzeigen ohne gezielte Ansprache gelten nicht als Abwerbung.

21. Mängel und Gewährleistung

1. Bei werkvertraglichen Leistungen gelten die gesetzlichen Mängelrechte, soweit in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes geregelt ist.
2. Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Entdeckung in Textform zu melden und nachvollziehbar zu beschreiben.
3. E&W ist Gelegenheit zur Prüfung und Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben.
4. Mängelansprüche bestehen nicht bei Fehlern, die auf unsachgemäße Nutzung, Änderungen durch den Kunden oder Dritte, Fremdsysteme, Drittanbieter, fehlende Updates, fehlerhafte Daten, mangelhafte Mitwirkung oder nicht von E&W verursachte Umstände zurückzuführen sind.
5. Bei dienstvertraglichen Leistungen schuldet E&W eine fachgerechte Tätigkeit, jedoch keinen bestimmten Erfolg, soweit dieser nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

22. Haftung

1. E&W haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften sowie bei ausdrücklich übernommenen Garantien.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet E&W nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
3. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
4. Soweit rechtlich zulässig, ist die Haftung bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf den niedrigeren der folgenden Beträge: die Nettovergütung des betroffenen Einzelauftrags, bei Dauerschuldverhältnissen die Nettovergütung der letzten 12 Monate vor Schadenseintritt oder die verfügbare Deckungssumme der einschlägigen Betriebshaftpflicht- oder Vermögensschadenhaftpflichtversicherung.
5. Für Datenverlust haftet E&W nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer, aktueller und wiederherstellbarer Datensicherung zur Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre, soweit E&W den Datenverlust nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
6. E&W haftet nicht für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung, Reputationsschäden oder Folgeschäden, soweit dies rechtlich zulässig ist und keine unbeschränkte Haftung nach Absatz 1 besteht.
7. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von Mitarbeitern, Geschäftsführern, Freelancern, Subunternehmern und Erfüllungsgehilfen von E&W.
8. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit diesen Regelungen nicht verbunden.

23. Höhere Gewalt und außergewöhnliche Ereignisse

1. E&W haftet nicht für Verzögerungen oder Leistungshindernisse durch Ereignisse, die außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs von E&W liegen.
2. Hierzu zählen insbesondere Naturereignisse, Stromausfälle, Internetausfälle, Cyberangriffe, Ausfälle von Drittanbietern, Streiks, behördliche Maßnahmen, Pandemien, Krieg, Unruhen, Lieferengpässe und sonstige unvorhersehbare Ereignisse.
3. Termine und Fristen verlängern sich angemessen um die Dauer der Störung und einer angemessenen Wiederanlaufzeit.

24. Geheimhaltung

1. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden.
2. Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, wirtschaftliche, organisatorische, personenbezogene und sicherheitsrelevante Informationen, Zugangsdaten, Konzepte, Kalkulationen, Dokumentationen und Geschäftsgeheimnisse.
3. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind, ohne Verstoß gegen diese Vereinbarung bekannt wurden, rechtmäßig von Dritten erlangt wurden oder aufgrund gesetzlicher Pflichten offengelegt werden müssen.
4. Die Geheimhaltungspflicht gilt für 5 Jahre nach Vertragsende fort. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt zu schützen, solange sie Geschäftsgeheimnisse sind.

25. Referenznennung

1. E&W darf den Kunden nur mit vorheriger Zustimmung als Referenz nennen.
2. Eine Zustimmung kann in Textform erfolgen und jederzeit für die Zukunft widerrufen werden.

26. Aufrechnung und Zurückbehaltung

1. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
2. Zurückbehaltungsrechte kann der Kunde nur geltend machen, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

27. Schlussbestimmungen

1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Vertragssprache ist Deutsch.
3. Gerichtsstand ist, soweit zulässig, Bergneustadt beziehungsweise das für Bergneustadt zuständige Gericht.
4. Erfüllungsort ist, soweit zulässig, der Sitz von E&W, sofern nichts anderes vereinbart ist.
5. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.
6. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung.

28. Besondere Hinweise für Kunden

1. Leistungen von E&W können Auswirkungen auf produktive IT-Systeme haben. Der Kunde ist verpflichtet, vor Eingriffen in produktive Systeme für geeignete Backups, Wartungsfenster, interne Freigaben und Notfallkontakte zu sorgen.
2. E&W empfiehlt, kritische Änderungen zunächst in Testumgebungen zu prüfen. Soweit der Kunde auf eine Testumgebung oder Testphase verzichtet, trägt er die daraus entstehenden Risiken, soweit E&W diese nicht zu vertreten hat.
3. Bei Migrationen, Updates, Konfigurationsänderungen und Sicherheitsmassnahmen können temporäre Einschränkungen, Neustarts, Kompatibilitätsprobleme oder Folgeaufwände entstehen. Diese sind Teil des üblichen technischen Risikos, soweit sie nicht auf einer Pflichtverletzung von E&W beruhen.