

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

1) Geltungsbereich und Rangfolge

Diese IT-Servicebedingungen regeln die Zusammenarbeit zwischen cybite GmbH & Co. KG (nachfolgend "cybite") und dem Auftraggeber im Zusammenhang mit IT-Support-, Projekt-, Managed-Service- und Cloud-Leistungen für Geschäftskunden. Sie gelten ergänzend zu individuellen Angeboten, Verträgen und Leistungsbeschreibungen von cybite.

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: 1. individuelles Angebot oder Einzelvertrag, 2. gesondert vereinbarte Leistungsbeschreibung, 3. diese IT-Servicebedingungen, 4. sonstige ergänzende Preis- oder Produktinformationen.

Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn cybite ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Bei Widersprüchen gehen die IT-Servicebedingungen den allgemeinen AGB vor, soweit es um IT-Support-, Projekt-, Managed-Service- und Cloud-Leistungen geht.

2. Begriffsdefinitionen:

Supportanfrage: Jede Anfrage des Auftraggebers zur Störungsbehebung, Unterstützung, Prüfung oder sonstigen Bearbeitung im Zusammenhang mit der betreuten IT-Umgebung.

Ticket: Der im Supportsystem von cybite erfasste Vorgang, unter dem eine Supportanfrage bearbeitet und dokumentiert wird.

Prioritätsstufen: 1 – Niedrig: nicht eilige Anfrage, 2 – Normal: Einzelstörung / Standardanfrage, 3 – Hoch: wesentliche Funktion eingeschränkt, 4 – Kritisch: Gesamtausfall, Sicherheitsvorfall, Produktionsstillstand

Hochstufung: Die auf Wunsch des Auftraggebers veranlasste priorisierte Bearbeitung einer bereits als normal oder hoch eingestuften Supportanfrage gegen gesonderte Vergütung.

Meldeberechtigte Person: Eine vom Auftraggeber benannte Person, die berechtigt ist, Supportanfragen auszulösen sowie freigabepflichtige oder sicherheitsrelevante Anweisungen zu erteilen.

Projektleistung: Leistungen mit einmaligem, abgrenzbarem Leistungsinhalt, insbesondere Einführungen, Migrationen, Umstellungen, Installationen, Erweiterungen oder sonstige geplante Änderungen an der IT-Umgebung.

Managed Service: Wiederkehrende, laufende Leistungen von cybite zur Betreuung, Überwachung, Pflege oder organisatorischen Unterstützung definierter IT-Systeme oder IT-Bereiche.

Cloud Service: Leistungen im Zusammenhang mit cloudbasierten Diensten, insbesondere deren Einrichtung, Grundkonfiguration, Administration und Unterstützung.

Fremdhardware: Hardwarekomponenten, die nicht durch cybite bereitgestellt oder beschafft wurden, sondern vom Auftraggeber oder durch Dritte eingebracht werden/wurden.

SLA (Service Level Agreement): Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und cybite über definierte Leistungsparameter, insbesondere Verfügbarkeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sowie Supportzeiten für bestimmte Services oder Systeme.

MFA (Multi-Faktor-Authentifizierung): Sicherheitsverfahren zur Anmeldung an IT-Systemen, bei dem neben dem Passwort ein weiterer unabhängiger Faktor (z. B. App, Token oder biometrisches Merkmal) zur eindeutigen Identifizierung des Nutzers erforderlich ist.

Geschäftszeiten: Montag bis Donnerstag von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr, jeweils ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von cybite, sofern nichts anderes vereinbart ist.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

3. Support und Kommunikation

Supportanfragen sind grundsätzlich über das zentrale Ticketsystem von cybite einzureichen, wahlweise über die Website von cybite oder per E-Mail an support@cybite.de. Jede eingehende Anfrage wird unter einer Ticketnummer erfasst und bearbeitet.

Supportanfragen an persönliche E-Mail-Adressen von Mitarbeitenden von cybite sollen vermieden werden. Solche Anfragen können die Erfassung und Bearbeitung verzögern. cybite behält sich vor, zusätzlichen Verwaltungsaufwand für die nachträgliche Überführung solcher Anfragen in das Ticketsystem gesondert nach Aufwand zu berechnen.

Der Auftraggeber soll Supportanfragen mit einem aussagekräftigen Betreff sowie mit den zur Bearbeitung erforderlichen Informationen einreichen. Hierzu gehören insbesondere Angaben zum betroffenen System, zum Fehlerbild, zum Zeitpunkt des Auftretens und zu bereits erfolgten Maßnahmen.

Eine umfassende und strukturierte Anfrage ermöglicht eine schnellere Einordnung und Bearbeitung durch cybite, reduziert Rückfragen und verkürzt dadurch die Lösungszeit. Dies führt zu einer insgesamt effizienteren Bearbeitung und kommt dem Auftraggeber durch eine zügigere Wiederherstellung des Betriebs bzw. der Funktionalität unmittelbar zugute.

Dringliche und kritische Anfragen können per E-Mail an notfall@cybite.de eingereicht werden. Eine solche Meldung führt zunächst zu einer erhöhten internen Signalisierung, jedoch nicht zu einem SLA und auch nicht automatisch zu einer sofortigen Bearbeitung außerhalb vereinbarter Leistungszeiten.

4. Meldeberechtigte Personen

Der Auftraggeber kann cybite eine Liste meldeberechtigter Personen mitteilen. Solange eine solche Liste nicht vorliegt, ist cybite berechtigt, Supportanfragen von allen Beschäftigten des Auftraggebers entgegenzunehmen, soweit nicht Art oder Inhalt der Anfrage eine Beschränkung erfordern.

Sicherheitsrelevante, kostenrelevante oder organisationsbezogene Anweisungen, insbesondere Benutzeranlagen, Löschungen, Rechteänderungen, MFA-Deaktivierungen, Weiterleitungen, administrative Freigaben oder sonstige vergleichbare Maßnahmen, dürfen von cybite auf meldeberechtigte Personen beschränkt werden.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, Änderungen im Kreis der meldeberechtigten Personen unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Wir bitten darum, diese Informationen auch intern zu kommunizieren, damit es nicht zu Verzögerungen beim IT-Support kommt.

5. Kostenfreigabe und Abrechnung

Mit Übermittlung einer Supportanfrage durch eine meldeberechtigte Person gilt eine Kostenfreigabe bis zu einem Nettobetrag von EUR 150,00 pro Anfrage als erteilt, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Bei kritischen Arbeiten, bei denen ein sofortiger Abbruch aus technischen oder sicherheitsbezogenen Gründen nicht möglich oder nicht vertretbar ist, darf cybite begonnene Tätigkeiten auch über diesen Betrag hinaus fortführen, soweit dies zur Schadensbegrenzung, Stabilisierung oder Sicherung der Systeme erforderlich ist. In sonstigen Fällen erfolgt bei erkennbar höherem Aufwand eine gesonderte Abstimmung oder Angebotserstellung.

Die Abrechnung erfolgt, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nach Aufwand auf Grundlage der jeweils gültigen Preisliste, welche dem Auftraggeber über einen passwortgeschützten Bereich auf unserer Webseite jederzeit zugänglich ist.

Für Vor-Ort-Einsätze erfolgt eine Anfahrtsberechnung anhand der kürzesten geeigneten Strecke. Zusätzlich beauftragte Leistungen, die nicht vom ursprünglich abgestimmten Umfang umfasst sind, können in einem gesonderten Ticket erfasst und separat abgerechnet werden. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist cybite berechtigt, künftige Leistungen ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse oder gegen gesonderte Freigabe zu erbringen. Etwaige daraus resultierende Verzögerungen in der Leistungserbringung liegen nicht im Verantwortungsbereich von cybite.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

6. Priorisierung und Hochstufung

cybite bietet kein SLA mit garantierten Reaktions- oder Lösungszeiten an, sofern dies nicht ausdrücklich separat vereinbart wurde.

Supportanfragen werden im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten, der fachlichen Erforderlichkeit und der betrieblichen Prioritäten bearbeitet.

Allgemeine Support-Anfragen erhalten automatisch den Prioritätsstatus <normal>. Der Auftraggeber kann ein bereits als <normal> eingestufte Anfrage telefonisch oder über unsere Webseite zu <kritisch> hochstufen. Eine Hochstufung erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils gültigen Konditionen.

Eine Hochstufung bedeutet eine bevorzugte Behandlung im Rahmen der verfügbaren Ressourcen. Sie begründet jedoch keine garantierte Bearbeitungs-, Wiederherstellungs- oder Lösungszeit.

7. Administrative Zugänge und Verantwortungsabgrenzung

Sofern dem Auftraggeber oder von ihm beauftragten Dritten administrative Zugriffsrechte auf betreute Systeme eingeräumt sind, ist dem Auftraggeber bekannt, dass Änderungen an Systemen auch ohne Kenntnis von cybite vorgenommen werden können.

Dies gilt insbesondere dann, wenn Konfigurationen, Einstellungen, Berechtigungen oder sonstige Systemparameter durch den Auftraggeber oder Dritte geändert werden.

Eine nachträgliche Fehleranalyse kann dadurch erschwert oder unmöglich sein. Dieses kann zu zusätzlichem Aufwand zur Wiederherstellung oder Analyse führen.

Eine Haftung von cybite für Störungen, Sicherheitsvorfälle, Fehlfunktionen oder Datenverluste, die auf Änderungen des Auftraggebers oder Dritter zurückzuführen sind, ist ausgeschlossen. Dies umfasst auch hieraus entstehende Folgeschäden sowie zusätzlichen Analyse- und Wiederherstellungsaufwand.

Die IT-Dokumentation von cybite bildet ausschließlich den durch cybite vorgenommenen oder cybite bekannten Stand ab. Für Abweichungen aufgrund kundenseitiger oder drittseitiger Änderungen übernimmt cybite keine Verantwortung.

Zur Vermeidung von Konflikten und Störungen empfiehlt cybite ausdrücklich eine klare Abstimmung über administrative Zuständigkeiten und Änderungsprozesse.

8. Datenanlage, Datenlöschung und sicherheitsrelevante Änderungen

Die Anlage neuer Benutzerkonten, E-Mail-Adressen, Berechtigungen oder sonstiger vergleichbarer Datensätze erfolgt ausschließlich auf schriftliche Anweisung. Hierfür kann der Auftraggeber insbesondere das auf der Webseite von cybite bereitgestellte Online-Formular zur Übermittlung von Benutzeränderungen nutzen.

Löschungen von Daten, Datenträgern, Benutzerkonten oder sonstige irreversible Maßnahmen erfolgen ausschließlich nach schriftlicher Freigabe durch eine meldeberechtigte Person.

cybite ist berechtigt, bei sicherheitsrelevanten Änderungen, insbesondere bei MFA-Deaktivierungen, Weiterleitungen, Passwort-Rücksetzungen mit privilegiertem Zugriff oder administrativen Rechteerweiterungen, eine zusätzliche Plausibilitäts- oder Identitätsprüfung anzufragen oder zu verlangen.

Die fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Angaben liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

9. Kennwortsicherheit und MFA

Der Auftraggeber ist für die sichere Verwaltung von Kennwörtern, Zugangsdaten und Authentifizierungsverfahren innerhalb seiner Organisation verantwortlich.

Benutzerkennwörter können im Regelfall eigenständig durch den Auftraggeber oder die jeweiligen Benutzer geändert werden. Initialkennwörter sind nach der Ersteinrichtung unverzüglich zu ändern.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

Die Speicherung personenbezogener Kennwörter durch cybite erfolgt nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart, technisch erforderlich, datenschutzrechtlich zulässig ist oder der Unterstützung, Wartung oder sonstigen effizienten Leistungserbringung im Rahmen des Supports dient.

cybite empfiehlt den Einsatz sicherer Kennwörter, eines Passwort-Managers sowie, soweit technisch verfügbar und zumutbar, die Nutzung von MFA, insbesondere für E-Mail-Konten, Cloud-Zugänge und administrative Konten.

10. Projektleistungen und Abnahme

Bei Projektleistungen, insbesondere bei Migrationen, Systemumstellungen, Infrastrukturänderungen oder Einführungen neuer Lösungen, bemüht sich cybite um eine möglichst unterbrechungsarme Durchführung. Gleichwohl können Nacharbeiten, Feinabstimmungen, Anpassungen oder Einweisungen erforderlich sein.

Der Auftraggeber unterstützt Projektleistungen durch angemessene Mitwirkung, insbesondere durch Tests, Rückmeldungen und Freigaben.

Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten Projektleistungen als abgenommen, wenn cybite die Fertigstellung oder wesentliche Fertigstellung schriftlich mitgeteilt hat und der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen wesentliche Mängel schriftlich rügt. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht.

Dies gilt entsprechend auch für Migrationsleistungen, soweit deren Ergebnis im Wesentlichen vertragsgemäß bereitgestellt wurde.

11. Fernzugriff

cybite ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete Fernwartungslösungen auf Servern und, nach Freigabe, auch auf Clients einzusetzen.

Sofern technisch vorgesehen und vom Auftraggeber freigegeben, kann ein Fernzugriff ohne gesonderte Einzelbestätigung pro Sitzung eingerichtet werden, um eine effiziente Leistungserbringung zu ermöglichen.

Der Auftraggeber kann eine Anpassung oder Entfernung eines solchen Fernzugriffs schriftlich verlangen. cybite weist darauf hin, dass dies Auswirkungen auf Reaktionsfähigkeit, Aufwand oder technische Durchführbarkeit einzelner Leistungen haben kann.

12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Im Rahmen von Support, Fernwartung, Vor-Ort-Einsätzen, Projektleistungen und Ticketbearbeitung kann nicht ausgeschlossen werden, dass cybite Zugriff auf personenbezogene Daten erhält oder solche Daten verarbeitet.

Sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, schließen die Parteien einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Verarbeitung in den Systemen des Auftraggebers verbleibt beim Auftraggeber, soweit nicht gesetzlich oder vertraglich etwas anderes geregelt ist.

Die Erstellung, Abstimmung oder der Abschluss eines Auftragsvertrages kann bei Einzelbeauftragungen ohne laufendes Vertragsverhältnis gesondert vergütungspflichtig sein.

13. Managed Services und Cloud-Leistungen

Im Rahmen vereinbarter Managed Services oder Cloud-Leistungen erbringt cybite Leistungen für Betrieb, Administration, Betreuung und Unterstützung definierter Dienste und Systeme, insbesondere etwa Microsoft 365, Backup-Lösungen, Kommunikationslösungen, E-Mail-Archivierung oder vergleichbare Leistungen.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfassen solche Leistungen insbesondere die Einrichtung und Inbetriebnahme der vereinbarten Dienste sowie eine Grundkonfiguration nach allgemein üblichen Best Practices.

Individuelle Anpassungen, Migrationen, Projektleistungen, Schulungen, Integrationen in Drittsysteme oder fachliche Prozessberatung sind nicht Bestandteil solcher Leistungen, sofern sie nicht ausdrücklich vereinbart wurden.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

Die Nutzung von Cloud-Diensten kann die Geltung von Hersteller-, Lizenz-, Nutzungs- und Datenschutzbedingungen der jeweiligen Anbieter voraussetzen. Mit Beauftragung der entsprechenden Leistungen bestätigt der Auftraggeber, dass diese Bedingungen beachtet und akzeptiert werden.

Der Auftraggeber bleibt, soweit nicht ausdrücklich delegiert, verantwortlich für die fachliche Nutzung der Dienste, die von ihm verarbeiteten Inhalte und Daten, die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen, die Benutzer- und Rechteverwaltung, die Sicherheit seiner Endgeräte sowie die rechtzeitige Meldung von Störungen.

Die Verfügbarkeit externer Cloud- oder Plattformdienste liegt außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von cybite, soweit die Ursache beim jeweiligen Drittanbieter liegt.

14. Premium-IT-Vertrag

Ergänzend zu diesen IT-Servicebedingungen kann zwischen den Parteien eine gesonderte Vereinbarung über erweiterte Serviceleistungen („Premium-IT-Vertrag“) getroffen werden. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich ausschließlich aus der jeweiligen vertraglichen Regelung. IT-Dienstleistungen werden in einer 15-Minuten-Taktung abgerechnet. Eine separate Fernwartungspauschale entfällt vollständig. Für eine schnelle und direkte Kommunikation steht eine exklusive Rufnummer sowie exklusive Support-E-Mail-Adresse zur Verfügung. Anfragen werden priorisiert bearbeitet.

Darüber hinaus umfasst der Premium-Service eine langfristige und strukturierte Betreuung, unter anderem durch ein jährliches IT-Strategiegespräch vor Ort, in dem die technische Ausrichtung und Weiterentwicklung der IT besprochen werden, einen jährlichen Wiederherstellungstest der Datensicherung sowie eine erweiterte, fortlaufende IT-Dokumentation, die dauerhaft Transparenz und Nachvollziehbarkeit sicherstellt. Die Mindestvertragslaufzeit sind 12 Monate. Die monatliche Pauschale deckelt die IT-Kosten für den regulären Betrieb der IT-Infrastruktur. Zu Ende der Laufzeit erfolgt eine transparente Mehr-/Minderstunden Abrechnung nach Auswertung der erfassten Leistungen. Nicht abgedeckt von der Pauschale sind Projekte wie Serverinstallationen, die Einführung neuer Software oder ähnlich große Erweiterungen oder Anpassungen.

15. IT-Dokumentation

cybite führt eine IT-Dokumentation nur in dem Umfang, der für die vertraglich geschuldete Leistungserbringung erforderlich oder ausdrücklich vereinbart ist.

Für Kunden mit Premium-IT-Vertrag erfolgt eine fortlaufende und strukturierte Dokumentation der betreuten IT-Umgebung. Diese kann insbesondere Systemübersichten, Cloud-Übersichten, Lizenzinformationen, Netzwerkinformationen, Backup- und Sicherheitskonzepte, relevante Konfigurationen sowie betriebliche Besonderheiten umfassen.

Für Kunden ohne entsprechende Vereinbarung führt cybite keine umfassende, fortlaufende Systemdokumentation. Gespeichert werden in diesem Fall nur diejenigen Informationen, die für die technische Arbeitsfähigkeit, die Bearbeitung konkreter Leistungen oder die sichere Administration erforderlich sind.

Ein Anspruch auf Vollständigkeit, Revisionssicherheit, Auditfähigkeit oder externe Verwertbarkeit der Dokumentation besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

16. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugangsdaten, Lizenzen, Freigaben, Installationsdateien und Ansprechpartner rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stehen.

Der Auftraggeber sorgt zudem für angemessene technische und organisatorische Voraussetzungen, insbesondere für Zugang zu Systemen, Räumlichkeiten und Arbeitsbereichen, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist.

Kann eine Leistung aufgrund fehlender Mitwirkung, unzureichender Vorbereitung oder eingeschränkter Zugänglichkeit nicht oder nicht vollständig erbracht werden, ist cybite berechtigt, hierdurch entstehenden Mehraufwand zu berechnen und Leistungen neu zu terminieren.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

Kommt es wegen fehlender Voraussetzungen zu Verzögerungen oder Terminverschiebungen, geht dies nicht zu Lasten von cybite.

17. Datensicherung

Der Auftraggeber ist für die ordnungsgemäße, regelmäßige und seinem geschäftlichen Bedarf entsprechende Datensicherung verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich andere Leistungen vereinbart wurden.

Die Durchführung von Backup-Kontrollen, Wiederherstellungstests, Einrichtung oder Überwachung von Datensicherungslösungen ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde.

Support-, Wartungs- oder Projektleistungen ersetzen keine Datensicherung.

Der Auftraggeber trägt die alleinige Verantwortung für Umfang, Aufbewahrungsdauer, Wiederherstellbarkeit und gesetzliche Konformität seiner Datensicherungen. Empfohlen wird, die Datensicherungen regelmäßig zu testen, um die Integrität und Wiederherstellbarkeit der gesicherten Daten sicherzustellen. Für Datenverluste, die aufgrund fehlender, unvollständiger oder fehlerhafter Sicherungen entstehen, übernimmt cybite keine Haftung. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Datensicherungen dem geschäftlichen und gesetzlichen Bedarf entsprechen, regelmäßig überprüft werden und im Notfall eine Wiederherstellung möglich ist. Die Verantwortung für Umfang, Aufbewahrungsdauer, Wiederherstellbarkeit sowie die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben (z. B. DSGVO, GoBD) liegt ausschließlich beim Auftraggeber.

18. Umgang mit sensiblen Daten

Der Auftraggeber stellt sicher, dass sensible Daten, Zugangsdaten und sicherheitskritische Informationen innerhalb seiner Organisation angemessen geschützt werden.

cybite empfiehlt den Einsatz geeigneter organisatorischer und technischer Schutzmaßnahmen, insbesondere die Nutzung von Passwort-Managern, rollenbasierter Berechtigungsvergabe, MFA sowie die restriktive Vergabe administrativer Rechte.

19. Haftung

cybite haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet cybite der Höhe nach beschränkt 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 Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.

Im Übrigen ist die Haftung von cybite bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen von cybite.

Zwingende gesetzliche Haftungsvorschriften bleiben unberührt.

20. Leistungsgrenzen und technisch bedingte Risiken

Firmware-, Betriebssystem-, Software- und Sicherheitsupdates sowie sonstige Änderungen an IT-Systemen können trotz sorgfältiger Planung zu Inkompatibilitäten, vorübergehenden Beeinträchtigungen oder Fehlfunktionen führen. Dies gilt insbesondere in heterogenen Systemlandschaften, bei Drittsoftware, bei Alt-Systemen oder bei individuell gewachsenen Konfigurationen.

cybite schuldet, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, keine herstellerunabhängige Garantie dafür, dass sämtliche Komponenten dauerhaft fehlerfrei zusammenwirken.

IT-Servicebedingungen cybite GmbH & Co. KG

Stand: 24.06.2026

Bei Fremdhardware, Drittsoftware, Fach- oder Branchensoftware sowie Produkten oder Dienstleistungen Dritter ist cybite auf Informationen, Schnittstellen, Lieferfähigkeit, Support und technische Rahmenbedingungen der jeweiligen Hersteller oder Anbieter angewiesen.

Systeme oder Komponenten, die sich außerhalb des Hersteller-Supports befinden, insbesondere bei End-of-Life- oder End-of-Support-Status, können nur eingeschränkt, mit erhöhtem Risiko oder gegebenenfalls gar nicht betreut werden. cybite ist berechtigt, Leistungen in solchen Umgebungen einzuschränken, gesondert zu vergüten oder abzulehnen, sofern berechnete technische oder sicherheitsbezogene Gründe vorliegen.

Bei Fremdhardware, Drittsoftware, Fach- oder Branchensoftware sowie Produkten oder Dienstleistungen Dritter, gilt folgendes:

- cybite übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung für den Zustand, die Qualität, die Lebensdauer, die Sicherheit oder die Kompatibilität dieser Fremdhardware.
- Support, Analyse und Inbetriebnahme von Fremdhardware erfolgen ausschließlich nach Aufwand und ohne Erfolgsgarantie
- cybite haftet nicht für Ausfälle, Performance-Probleme, Sicherheitslücken oder Datenverluste, die auf Konstruktionsfehler, Alter, falsche Dimensionierung, fehlende Updates oder Herstellerfehler der Fremdhardware zurückzuführen sind.
- Ersatzteile, Firmware-Updates, Treiber und Herstellersupport liegen in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- Stellt sich im Rahmen der Störungsanalyse heraus, dass die Ursache auf Fremdhardware zurückzuführen ist, gilt die aufgewendete Leistung dennoch als ordnungsgemäß erbracht und ist vollständig abzurechnen.
- cybite behält sich vor, den Support für Fremdhardware aus technischen oder sicherheitsrelevanten Gründen abzulehnen.

21. Vertragsbeendigung und Herausgabe

Bei Beendigung der Geschäftsbeziehung stellt cybite dem Auftraggeber die bei cybite geführte IT-Dokumentation, soweit vorhanden und herausgabefähig, einmalig kostenlos im Format PDF zur Verfügung.

Der Umfang der Herausgabe bestimmt sich nach dem tatsächlich vorhandenen und vertraglich geschuldeten Dokumentationsstand. Ein Anspruch auf Erstellung neuer, zusätzlicher oder nachträglich aufbereiteter Dokumentationsinhalte besteht nicht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Nicht von der kostenlosen Herausgabe umfasst sind zusätzliche Migrations-, Export-, Übergabe-, Abstimmungs-, Bereinigungs- oder Einweisungsleistungen, sofern diese über die reine Bereitstellung der vorhandenen Dokumentation hinausgehen. Solche Leistungen können gesondert nach Aufwand beauftragt werden.

22. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser IT-Servicebedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Änderungen und Ergänzungen dieser IT-Servicebedingungen sowie sonstige rechtserhebliche Erklärungen bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht gesetzlich zwingend eine strengere Form vorgeschrieben ist.

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen IT-Servicebedingungen ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von cybite.