

Teil B – Service-spezifische Bedingungen

Service-spezifische Bedingungen für 1NCE Fixers

(Stand: Januar 2026)

1. Service-spezifische Leistungsverpflichtungen von 1NCE

- 1.1 Mit 1NCE Fixers kann der Kunde 1NCE beauftragen, eine Vielzahl unterschiedlicher IT-bezogener Beratungs- und Supportleistungen zu erbringen. Art, Umfang und Qualität (Service Level) der 1NCE Fixers sind in der jeweiligen Bestellung (die auch als „Statement of Work“ oder „SOW“ bezeichnet werden kann) festgelegt. Diese Leistungen können insbesondere Folgendes umfassen:
- a) die Bereitstellung von spezialisiertem Know-how und Beratung, insbesondere zu Fragen der Softwareentwicklung und des Softwarekonfigurationsmanagements in den Bereichen M2M/IoT-Anwendungen; und
 - b) Unterstützung des Kunden bei der Planung, Vorbereitung und Umsetzung entsprechender interner und externer IT-Projekte.
- 1.2 Die Bestellung kann auch weitere Bestimmungen zum Projektplan enthalten, einschließlich der Kommunikation der Parteien im Projekt, z. B. in Bezug auf die Ansprechpartner, Eskalationsprozesse und üblichen Geschäftszeiten, innerhalb derer 1NCE dem Kunden in angemessenem Umfang zur Verfügung steht, um den Inhalt und die Organisation des Projekts zu koordinieren.
- 1.3 Im Allgemeinen steht es 1NCE frei, den Ort der Erbringung seiner Dienstleistungen zu wählen. Soweit die Erbringung der Dienstleistungen im Einzelfall die Anwesenheit von Mitarbeitern oder Subunternehmern von 1NCE an einem bestimmten Ort erfordert, wird 1NCE – soweit dies im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs möglich ist und nach vorheriger Terminvereinbarung zwischen den Parteien – die Dienstleistungen an dem mit dem Kunden vereinbarten Ort erbringen.
- 1.4 Änderungen der Leistungen, insbesondere das Hinzufügen neuer Anforderungen, sind (a) von den Parteien gemeinsam auf ihre Durchführbarkeit und wirtschaftlichen Auswirkungen zu prüfen und (b) bedürfen vor ihrer Umsetzung der gegenseitigen Zustimmung der Parteien in Textform.

2. Service-spezifische Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird in angemessenem Umfang mitwirken, um 1NCE die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Der Kunde wird insbesondere

- a) 1NCE umfassend und genau über alle projektrelevanten IT-Systeme, die vom Kunden genutzt werden, und alle anderen Umstände im Einflussbereich des Kunden, die sich auf die ordnungsgemäße Erbringung der Services auswirken könnten, einschließlich späterer Änderungen an diesen IT-Systemen oder anderen Umständen, informieren;
- b) auf Informationsanfragen von 1NCE relevante Antworten und Kommentare geben und sich aktiv an Besprechungen der Parteien zu beteiligen;
- c) 1NCE während der Laufzeit des Auftrags proaktiv über alle Zeiten erheblicher Nichtverfügbarkeit (z. B. Krankheit, Urlaubsabwesenheiten) der vom Kunden für die Projektkoordination benannten Ansprechpartner informieren und deren Stellvertreter benennen;
- d) den Mitarbeitern und Subunternehmern von 1NCE bei Bedarf Zugang zu den Räumlichkeiten und IT-Systemen des Kunden gewähren und die erforderliche technische Ausrüstung (z. B. Stromversorgung, Internetzugang usw.) für Termine vor Ort in den Räumlichkeiten des Kunden bereitstellen;
- e) soweit die Services notwendigerweise die Nutzung von Software erfordern, die der Kunde von Dritten bezieht, sicherstellen, dass die vom jeweiligen Drittlizenzgeber gewährten Nutzungsrechte auch eine solche Nutzung der Software durch 1NCE zulassen; und
- f) in Bezug auf den Betrieb der vom Kunden verwendeten relevanten IT-Systeme, insbesondere Computerprogramme, Schnittstellen und Datenquellen, die von 1NCE für die beabsichtigte Nutzung der Dienstleistungen festgelegten Systemanforderungen erfüllen.

3. Service-spezifische Bestimmungen zu Entgelten und Aufwendungen

- 3.1 Die vom Kunden zu zahlende Entgelte sind in der Bestellung festgelegt, in der Regel entweder in Form einer Pauschale oder in Form von Stunden- oder Tagessätzen auf der Grundlage des Aufwands. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, richten sich diese Entgelte nach der zum Zeitpunkt des Abschlusses der jeweiligen Bestellung geltenden Preisliste.
- 3.2 Werden die Entgelte auf der Grundlage eines Tagessatzes berechnet, so umfasst dieser acht Arbeitsstunden. Arbeitsstunden, die an dem betreffenden Tag darüber hinausgehen, werden auf Stundenbasis mit jeweils 1/8 des Tagessatzes vergütet. Bei einer Abrechnung auf Stundenbasis werden angefangene Stunden pro rata temporis berechnet. Bei allen Services mit verbrauchabhängigen Entgelten erfasst 1NCE die erbachten Services und den dafür aufgewendeten Zeitaufwand in entsprechenden Leistungsnachweisen. 1NCE stellt diese Leistungsnachweise dem Kunden jeweils im Rahmen der Rechnungsstellung zur Verfügung.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, 1NCE alle im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen entstandenen Aufwendungen zu erstatten. Dazu gehören insbesondere bei Terminen vor Ort beim Kunden oder bei Dritten die Reisekosten des jeweils von 1NCE eingesetzten Mitarbeiters oder Subunternehmers (z. B. Kosten für die An- und Abreise, Übernachtung, sonstige Aufwendungen).

4. Leistungsspezifische Bestimmungen zu Vertragslaufzeit und Kündigung

- 4.1 Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, wird der Auftrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Partei mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
- 4.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

Soweit 1NCE im Rahmen der Erbringung der Leistungen bestimmte Arbeitsergebnisse erstellt, gewährt 1NCE dem Kunden, sofern in der Bestellung nichts anderes vereinbart ist, ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung dieser Arbeitsergebnisse ab dem Zeitpunkt ihrer Erstellung, das zeitlich und räumlich unbegrenzt ist und weder unterlizenzierbar noch übertragbar ist.