

Allgemeine Geschäfts- und Servicebedingungen der Alstertech GmbH

für Managed Services, Leistungen und Handelsgeschäft für IT-
Systemhäuser

Inhalt

1. Geltungsbereich, Rangfolge	2
2. Auskünfte, Beratung	3
3. Vertragsschluss	3
4. Leistungserbringung, Lieferungen, Leistungsänderungen	4
5. Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug	6
6. Preise, Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung	6
7. Unterstützung und Mitwirkungspflichten des Kunden	8
8. Eigentumsvorbehalt	11
9. Laufzeit, Kündigung	12
10. Installation	13
11. Managed Service Leistungen	13
12. Managed Service Leistungen unter Einbindung von Prozessen, Techniken und Experten (Mitarbeiter) von Drittanbietern	14
13. Werkvertragliche Leistungen	15
14. Mietvertragliche Leistungen	15
15. Cloud-basierte-Dienste (z.B. SaaS, IaaS, MCS)	16
16. Mängelhaftung	17
17. Höhere Gewalt	18
18. Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung	19
19. Nutzungsrechte	20
20. Datenschutz, Schutz von Betriebsgeheimnissen	21
21. Subunternehmer	22
22. Fernwartung	22
23. Auftragsverarbeitung	22
24. Exit Management, Unterstützung nach Vertragsbeendigung	23
25. Sonstiges	23

1. Geltungsbereich, Rangfolge

Diese Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen (AGB/SB) der Firma Alstertech GmbH, Friedrich-Ebert-Damm 311, 22159 Hamburg (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt natürlichen oder juristischen Personen oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

Für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen Auftragnehmer und Kunden, unabhängig von den jeweiligen Leistungen, und auch für Auskünfte und Beratungen gelten ausschließlich die nachfolgenden AGB/SB. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit der Auftragnehmer sie ausdrücklich schriftlich oder in Textform anerkennt. Ein Schweigen des Auftragnehmers auf derartige abweichende Bedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Diese AGB/SB gelten auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB/SB abweichenden Bedingungen des Kunden die Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt und ausführt.

Die AGB/SB gelten anstelle etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme oder Leistungserbringung als bedingungslose Anerkennung der Bedingungen vorgesehen ist oder der Auftragnehmer nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner Bedingungen leistet, es sei denn, es wurde ausdrücklich auf die Geltung dieser AGB/SB des Auftragnehmers verzichtet. Der Ausschluss der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gilt auch dann, wenn die AGB/SB zu einzelnen Regelungspunkten keine gesonderte Regelung enthalten. Der Kunde erkennt durch Annahme der AGB/SB ausdrücklich an, dass er auf seinen aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeleiteten Rechtseinwand verzichtet.

Bei einem Vertragsschluss, oder einer Auftragserteilung von, oder mit dem Kunden, gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge:

- a) das Angebot mit den Leistungsbeschreibungen,
- b) diese AGB/SB,
- c) die Regelungen des BGB und HGB,
- d) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen haben immer Vorrang vor diesen AGB/SB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein zumindest in Textform abgeschlossener Vertrag bzw. die Bestätigung des Auftragnehmers in Textform maßgebend.

2. Auskünfte, Beratung

Auskünfte und Erläuterungen hinsichtlich Leistungen durch den Auftragnehmer oder dessen Vertriebsmittler / Subunternehmer erfolgen ausschließlich aufgrund der bisherigen Erfahrung. Sie stellen keinerlei Eigenschaften oder Garantien in Bezug auf Leistungen dar. Die hierbei angegebenen Werte sind als Durchschnittswerte der Leistungen anzusehen.

Der Auftragnehmer steht mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht dafür ein, dass dessen Leistungen für den vom Kunden verfolgten Zweck geeignet sind.

Eine Beratungspflicht übernimmt der Auftragnehmer nur ausdrücklich kraft eines schriftlichen oder in Textform abgeschlossenen, gesonderten Beratungsvertrags.

Der Auftragnehmer legt die vom Kunden mitgeteilten Informationen und zur Verfügung gestellten Unterlagen und Daten als vollständig und richtig zugrunde. Zur Überprüfung der Richtigkeit, Vollständigkeit oder Ordnungsmäßigkeit oder zur Durchführung eigener Recherchen ist der Auftragnehmer ohne gesonderte Beauftragung nicht verpflichtet. Dies gilt auch, wenn im Rahmen der beauftragten Leistungen ggf. Prüfungen vorzunehmen sind, die allein an die vom Kunden mitgeteilten Informationen, Unterlagen und Daten anknüpfen und nicht deren eigentliche Überprüfung zum Inhalt haben.

Eine Garantie gilt nur dann als übernommen, wenn der Auftragnehmer eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „garantiert“ in Textform bezeichnet hat.

3. Vertragsschluss

Angebote sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder ausdrücklich verbindliche Zusagen enthalten oder anderweitig die Verbindlichkeit ausdrücklich vereinbart wurde. Sie sind im juristischen Sinn Aufforderungen zu Bestellungen.

Der Kunde ist an seine Bestellung als Vertragsantrag 14 Kalendertage nach Zugang der Bestellung beim Auftragnehmer gebunden, soweit der Kunde nicht regelmäßig auch mit einer späteren Annahme durch den Auftragnehmer rechnen muss (§ 147 BGB). Dies gilt auch für Nachbestellungen des Kunden.

Ein Vertrag kommt – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst dann zustande, wenn der Auftragnehmer die Bestellung des Kunden schriftlich oder in Textform durch eine Auftragsbestätigung bestätigt oder der Kunde ein Angebot des Auftragnehmers zumindest in Textform annimmt.

Bei einer Leistungserbringung innerhalb der angebotsgegenständlichen Bindungsfrist des Kunden kann die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers durch dessen Leistung und Lieferung ersetzt werden, wobei die Absendung einer Lieferung maßgeblich ist.

Der Kunde hat den Auftragnehmer rechtzeitig vor Vertragsschluss zumindest in Textform auf etwaige besondere Anforderungen an dessen Leistungen hinzuweisen. Solche Hinweise erweitern jedoch nicht die vertraglichen Verpflichtungen und die Haftung des Auftragnehmers.

Der Kunde ist sich darüber bewusst, dass Produkte und IT-Leistungen Exportbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung von Software und IT-Leistungen oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Kunde ist verpflichtet, in eigener Verantwortung wegen etwa bestehender Exportbeschränkungen und Außenwirtschaftsbestimmungen notwendige Genehmigungen und Exportdokumente selbstständig und eigenverantwortlich einzuholen, bevor er Produkte und IT-Leistungen des Auftragnehmers exportiert. Der Kunde wird auch seine Kunden (Endkunden) in entsprechender Weise verpflichten. Ein Beschaffungsrisiko im Sinne des § 276 BGB übernimmt der Auftragnehmer nur kraft zumindest in Textform gesonderter Vereinbarung.

Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretender Grund, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadenersatz statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. Der Auftragnehmer muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen mit handelsüblichen Abweichungen in Qualität, Abmessung, Gewicht oder Ausrüstung zu liefern. Solche Ware gilt als vertragsgerecht.

4. Leistungserbringung, Lieferungen, Leistungsänderungen

Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung. Soweit vertraglich nicht anders geregelt ist, entscheidet der Auftragnehmer, insbesondere über Inhalt, Umfang, Technik, Tools, Programme und Funktionen, im Rahmen der vereinbarten Leistungen und seiner Verantwortlichkeiten nach eigenem Ermessen.

Der Kunde trägt die Erfolgs- und Projektverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist der Auftragnehmer allein gegenüber seinen Mitarbeitern weisungsbefugt. Dessen Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur gegenüber dem Projektkoordinator des Auftragnehmers Vorgaben im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen machen, nicht gegenüber einzelnen Mitarbeitern unmittelbar. Hiervon unberührt bleiben rein fachliche Klärungen des Kunden mit Mitarbeitern des Auftragnehmers hinsichtlich der vom Vertragsgegenstand umfassten Aufgaben.

Der Auftragnehmer entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren jederzeitigen Austausch vor. Der Auftragnehmer kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Leistungserbringung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. Die Art und Weise der Leistungserbringung wird durch den Auftragnehmer bestimmt.

Ohne weitere vertragliche Vereinbarung ist Ort der Leistungserbringung der Sitz des Unternehmens des Auftragnehmers.

Für die Verwertung der von IT-Systemen des Kunden kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse bleibt allein der Kunde verantwortlich.

Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen des Auftragnehmers zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet.

Der Auftragnehmer übergibt Softwareprodukte an den Kunden auf einem Datenträger oder in elektronischer Form über das Internet ggf. mit der Anwenderdokumentation (z. B. Benutzerhandbuch, Online-Hilfe). Der Source-Code für die Software ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs. Sofern der Auftragnehmer Produkte an den Kunden übersendet, erfolgt die Lieferung auf Gefahr des Kunden. Soweit nicht anders vereinbart, gehören Handbücher und andere Unterlagen in ausgedruckter Form (Print-Unterlagen) nicht zum Lieferumfang der Produkte, sie müssen gesondert bestellt und vergütet werden.

Änderungsverlangen bereits vereinbarter Leistungen durch den Kunden sind zumindest in Textform an den Auftragnehmer zu richten. Der Auftragnehmer behält sich vor, Änderungswünsche des Kunden nicht anzunehmen, insbesondere wenn die Durchführung für den Auftragnehmer nicht zumutbar ist. Der Auftragnehmer wird den Änderungswunsch des Kunden prüfen und die Auswirkungen, insbesondere bezüglich des Leistungsumfanges und hinsichtlich der Kosten dem Kunden darlegen. Sofern sich die Kosten durch den Änderungswunsch verändern, wird der Auftragnehmer dem Kunden ein Angebot unterbreiten. Auf Basis dieser Informationen hat der Kunde innerhalb zwei Wochen eine Entscheidung über die Durchführung der Änderungswünsche zu treffen und diese dem Auftragnehmer zumindest in Textform mitzuteilen. Kann keine Einigung über die Änderungswünsche des Kunden erzielt werden, bleibt es beim ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang.

Der Auftragnehmer behält sich Leistungsänderungen vor. Der Auftragnehmer kann einzelne Leistungen vorübergehend oder auf Dauer ändern oder einstellen, soweit dieses dem Kunden zumutbar ist oder ein wichtiger Grund für den Auftragnehmer vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere dann vor, wenn - ohne das der Auftragnehmer dieses zu vertreten hat - ein Dienst oder Produkt dauerhaft nicht mehr aufrechterhalten werden kann, ein Dienst oder Produkt eines Drittherstellers / Drittanbieters oder dritten Rechenzentrumsanbieters dauerhaft nicht mehr verfügbar ist oder der Support des Drittherstellers / Drittanbieters endgültig eingestellt wird oder der Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der Leistungen des Auftragnehmers unüberwindbare technische Hindernisse entgegenstehen. Der Auftragnehmer wird den Kunden möglichst frühzeitig über etwaige Leistungsänderungen oder -Einstellungen informieren und zuvor versuchen, entsprechende Einschränkungen für den Kunden auch unter Abwägung dessen Interessen möglichst zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungsänderungen auch ohne Zustimmung des Kunden vorzunehmen, sofern die Leistungsänderungen geringfügig sind und zu keinen wesentlichen Beschränkungen oder wesentlichen Änderungen von vereinbarten Funktionalitäten oder Leistungen führen.

5. Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug

Verbindliche Liefertermine und Fristen müssen ausdrücklich und schriftlich oder in Textform vereinbart werden. Bei unverbindlichen oder ungefähren Lieferterminen (beispielsweise durch Angaben wie „circa“ oder „etwa“) und Fristen bemüht sich der Auftragnehmer, diese nach besten Kräften einzuhalten.

Liefer- und/oder Leistungsfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden, jedoch nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrags geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen oder Sicherheiten und notwendige Mitwirkungsleistungen vollständig geleistet sind. Entsprechendes gilt für Liefertermine und Leistungstermine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Liefer- und/oder Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch den Auftragnehmer.

Gerät der Auftragnehmer in Leistungs- oder Lieferverzug, muss der Kunde ihm zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens – so weit nicht unangemessen – 14 Tagen zur Leistung setzen. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadenersatzansprüche wegen Pflichtverletzung nur nach Maßgabe der Regelung in Ziff. 18 (Haftung).

6. Preise, Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz des Auftragnehmers und grundsätzlich in Euro netto, ausschließlich See- oder Lufttransportverpackung, Fracht, Porto und, soweit eine Transportversicherung vereinbart wurde, Versicherungskosten, zzgl. vom Kunden zu tragender gesetzlich anfallender Umsatzsteuer in jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe, zzgl. etwaiger länderspezifischer Abgaben bei Lieferung in andere Länder als den Sitz des Auftragnehmers sowie zzgl. Zoll und anderer Gebühren und öffentlicher Abgaben für die Leistung.

Andere Zahlungsmethoden als Barzahlung oder Banküberweisung bedürfen gesonderter Vereinbarung zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden.

Bei vereinbarter Überweisung gilt als Tag der Zahlung das Datum des Geldeingangs beim Auftragnehmer oder der Gutschrift auf dessen Konto bzw. auf dem Konto der durch den Auftragnehmer spezifizierten Zahlstelle.

Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Tage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird, sofern nicht ausdrücklich gesondert vereinbart, nicht gewährt.

Soweit nicht anders vereinbart, werden Leistungen auf Basis effektiv geleisteter Projektstunden abgerechnet. Arbeiten während der Nachtzeit von 19.00 bis 07.00 Uhr sowie an Sams-, Sonn- und Feiertagen bedürfen einer besonderen Vereinbarung. Die Abrechnung erfolgt für die Tage Montag bis Freitag zur Nachtzeit sowie an Samstagen ganztätig mit dem um 50 Prozent erhöhten Stundensatz und an Sonn- und Feiertagen mit dem um 100 Prozent erhöhten Stundensatz, der sich aus dem jeweiligen Tageshonorar ergibt. Reisezeiten werden zu 50 Prozent des jeweiligen Tageshonorars in Rechnung gestellt. Fahrtkosten, Spesen und

Kosten für Unterbringung werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Die Vergütung nach Aufwand erfolgt bei Leistungserbringung nach der gültigen Preisliste des Auftragnehmers. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen 2 Wochen nach Zugang der Abrechnung in Textform widersprechen. Nach Ablauf dieser 2 Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz der Mitarbeiter des Auftragnehmers berechnet. Reisezeiten und –kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten werden gem. der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Vergütung nach billigem Ermessen einseitig im Falle der Erhöhung von Materialherstellungskosten und/oder Material- und/oder Produktbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch Umweltauflagen und/oder Währungsschwankungen und/oder Zolländerung und/oder Frachtsätzen und/oder öffentlichen Abgaben entsprechend anzupassen, wenn diese die Beschaffungskosten oder Kosten der vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung mehr als 4 Wochen liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung aufgehoben wird.

Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechts 10 % oder mehr über dem letzten Preis, so ist der Kunde zur Kündigung von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Wochen, nach Mitteilung des erhöhten Preises geltend machen.

Ein Zurückbehaltungsrecht oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

Eingehende Zahlungen werden zunächst zur Tilgung der Kosten, dann der Zinsen und schließlich der Hauptforderung nach ihrem Alter verwendet.

Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung des Auftragnehmers innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

7. Unterstützung und Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seinem Bereich liegenden und zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen für den Auftragnehmer kostenfrei zu schaffen. Dazu wird er dem Auftragnehmer insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf seine IT-Infrastruktur ermöglichen. Sollten Vor-Ort-Leistungen notwendig sein, ermöglicht der Kunde den erforderlichen Zugang zu seinen Räumlichkeiten. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal zur Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht.

Erbringt der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nur unzureichend, so kann dies zu Störungen in der Leistungserbringung des Auftragnehmers führen und berechtigt diesen zur Zurückbehaltung seiner Leistungen, bis die Mitwirkungspflichten des Kunden vollständig und mangelfrei erbracht sind.

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht ausdrücklich zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für die Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit zu der Datensensitivität und zu den Datenmengen eine sofortige und kurzfristige Wiederherstellung des Zustands von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen. Die Maßnahmen umfassen aber mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien, von Programmen, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

Für die notwendige Archivierung, insbesondere nach den steuerlichen und handelsrechtlichen Vorschriften, ist der Kunde allein verantwortlich.

Soweit nichts anderes vereinbart, verpflichtet sich der Kunde, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Hard- und Software sichergestellt ist.

Der Kunde hat dem Auftragnehmer Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –Analyse zweckdienlichen Informationen in Textform unverzüglich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkung der Störung.

Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen muss der Kunde die vom Auftragnehmer erteilten, Hinweise befolgen.

Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur und Datenbankstrukturen zur

urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit den IT-Systemen während der Zeit der Leistungserbringung des Auftragnehmers einzustellen.

Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung des Auftragnehmers abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Auftragnehmer darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer er erkennt diese als offensichtlich unvollständig und unrichtig. Sollte der Kunde keinen verantwortlichen Ansprechpartner in diesem Sinne benennen, so hat der Kunde sicherzustellen und kann der Auftragnehmer davon ausgehen, dass die jeweils meldende und korrespondierende Person des Kunden insbesondere im Rahmen der Service-Level betreffende Tätigkeiten, Fragen und Anliegen hierzu und zur Abgabe entsprechender verbindlicher Erklärungen für den Kunden befugt ist.

Der Kunde wird alle dem Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust rekonstruiert werden können.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsmäßige Nutzung von Software sichergestellt wird und ein unberechtigter Zugriff Dritter auf die Software nicht erfolgen kann.

Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderung bei den Mitarbeitern und Usern unverzüglich mit, die dessen Leistungserbringung betreffen und für diese Leistungserbringung von Bedeutung sind. Die durch die Veränderung entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.

Der Kunde stellt sicher, dass es durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den vom Auftragnehmer betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für den Auftragnehmer kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde diesen von allen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen. Entstehen dem Auftragnehmer Schäden durch eine Nichtbeachtung des Vorgenannten, sind diese ebenfalls im vollen Umfang vom Kunden zu ersetzen.

Der Kunde ist für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software durch den Auftragnehmer bereitgestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Der Auftragnehmer ist dann berechtigt, entsprechende Erklärungen im Auftrage des Kunden abzugeben.

Insbesondere bei Cloud-Services Dritter, sowie bei Reseller-Leistungen erklärt der Kunde seine Zustimmung zu den entsprechenden Bedingungen des Dritten. Der Auftragnehmer wird dem Kunden diese Bedingungen zur Verfügung stellen. Eine Änderung der Bedingungen Dritter erfolgt durch die AGB/SB nicht und ist nicht beabsichtigt.

Wenn der Auftragnehmer die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung der Leistungserbringung herauszugeben und/oder an den Auftragnehmer zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch den Auftragnehmer ermöglichen.

Wenn der Kunde Dritte mit Änderungen an Leistungen des Auftragnehmers beauftragt und dies nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmt hat, ist der Kunde allein für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und trägt die beim Auftragnehmer entstehenden Mehraufwände.

Der Kunde wird Leistungen des Auftragnehmers so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss in dessen Kommunikationsnetz nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden vom Kunden installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer IT-Systeme, so kann der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum des Auftragnehmers ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen. In diesem Fall wird eine Meldung an den Kunden übermittelt. Eine neue Anbindung kann erst dann erfolgen, wenn die vorgenannten Komplikationen behoben worden sind. Der Auftragnehmer haftet nicht für etwaige Schäden, die durch die Abschaltung der Anbindung aus diesem Grund erfolgen.

Für die Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen des Auftragnehmers zuzugreifen.

Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Verhältnisses enden, wird der Kunde Softwareagenten und vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden unverzüglich beendet.

Der Kunde wird auf dem durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internetadresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder ähnliches zum Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von jeglichen von ihm zu vertretenden Inanspruchnahmen durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

Im Fall eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist dieser berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Er wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte oder ähnliches den Betrieb des Servers des Auftragnehmers oder dessen Kommunikationsnetzes oder die Sicherheit und Integrität anderer auf dessen Servern abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren und deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist er auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz oder für den Kunden bestimmte Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Für ein sicheres Passwortmanagement ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz oder auf Leistungen des Auftragnehmers Zugriff zu nehmen.

Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfrage über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie etwa zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn den datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen.

8. Eigentumsvorbehalt

Der nachfolgend vereinbarte Eigentumsvorbehalt dient der Sicherung aller jeweils bestehenden derzeitigen und künftigen Forderungen des Auftragnehmers gegen den Kunden aus der zwischen den Vertragspartnern bestehenden Lieferbeziehung einer Kaufsache und etwaigen Vervielfältigungsstücken („Vorbehaltsware“). Die vom Auftragnehmer an den Kunden gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gesicherten Forderungen Eigentum des Auftragnehmers.

Der Kunde verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für den Auftragnehmer.

Tritt der Auftragnehmer bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insb. Zahlungsverzug – vom Vertrag nach angemessener Fristsetzung zur Leistung zurück (Verwertungsfall), ist er berechtigt, die Vorbehaltsware herauszuverlangen. Sofern der Auftragnehmer die Vorbehaltsware zurücknimmt, stellt dies bereits einen Rücktritt vom Vertrag dar. Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware bis zum Eintritt des Verwertungsfalls im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.

Wird die Vorbehaltsware vom Kunden verarbeitet, so wird vereinbart, dass die Verarbeitung im Namen und für Rechnung des Auftragnehmers als Hersteller erfolgt und der Auftragnehmer unmittelbar das Eigentum oder – wenn die Verarbeitung aus Stoffen mehrerer Eigentümer erfolgt oder der Wert der verarbeiteten Sache höher ist als der Wert der Vorbehaltsware – das Miteigentum (Bruchteils Eigentum) an der neu geschaffenen Sache im Verhältnis des Werts der Vorbehaltsware zum Wert der neu geschaffenen Sache erwirbt. Für den Fall, dass kein solcher Eigentumserwerb beim Auftragnehmer eintreten sollte, überträgt der Kunde bereits

jetzt sein künftiges Eigentum oder – im o.g. Verhältnis – Miteigentum an der neu geschaffenen Sache zur Sicherheit an den Auftragnehmer. Wird die Vorbehaltsware mit anderen Sachen zu einer einheitlichen Sache verbunden oder untrennbar vermischt und ist eine der Sachen als Hauptsache anzusehen, so dass der Auftragnehmer oder der Kunde Alleineigentum erwirbt, so überträgt die Partei, der die Hauptsache gehört, der anderen Partei anteilig das Miteigentum an der einheitlichen Sache in dem in S. 1 genannten Verhältnis.

Im Fall der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber der hieraus entstehenden Forderung gegen den Erwerber – bei Miteigentum des Auftragnehmers an der Vorbehaltsware anteilig entsprechend dem Miteigentumsanteil – an den Auftragnehmer ab. Gleiches gilt für sonstige Forderungen, die an die Stelle der Vorbehaltsware treten oder sonst hinsichtlich der Vorbehaltsware entstehen, wie z. B. Versicherungsansprüche oder Ansprüche aus unerlaubter Handlung bei Verlust oder Zerstörung. Der Auftragnehmer ermächtigt den Kunden widerruflich, die an den Auftragnehmer abgetretenen Forderungen im eigenen Namen einzuziehen. Der Auftragnehmer darf diese Einzugsermächtigung nur im Verwertungsfall widerrufen.

Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, insb. durch Pfändung, wird der Kunde sie unverzüglich auf das Eigentum des Auftragnehmers hinweisen und den Auftragnehmer hierüber informieren, um ihm die Durchsetzung seiner Eigentumsrechte zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer wird die Vorbehaltsware sowie die an ihre Stelle tretenden Sachen oder Forderungen freigeben, soweit ihr Wert die Höhe der gesicherten Forderungen um mehr als 10 % übersteigt. Die Auswahl der danach freizugebenden Sicherheiten liegt beim Auftragnehmer.

9. Laufzeit, Kündigung

Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

Sofern vereinbarte Leistungen des Auftragnehmers von Produkten, Software oder Dienstleistungen von Drittanbietern abhängen und der Drittanbieter die Bereitstellung seiner Drittleistungen ganz oder teilweise einstellt oder kündigt, ohne dass den Auftragnehmer ein Verschulden hieran trifft, kann der Auftragnehmer nach eigenem Ermessen diese Leistungen durch alternative und für den Kunden zumutbare Leistungen eines anderen Drittanbieters ganz oder teilweise ersetzen oder - sofern dieses aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht möglich sein sollte – den Vertrag mit dem Kunden ganz oder teilweise kündigen. Der Auftragnehmer wird den Kunden möglichst frühzeitig hierüber informieren und alternative Leistungen anderer Anbieter mit dem Kunden abklären. Sonstige vertragliche und gesetzliche Rechte des Kunden bleiben hiervon unberührt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung und der freien Kündigung gem. § 648 BGB bei werkvertraglichen Leistungen bleibt davon unberührt.

Kündigungserklärungen sind nur schriftlich oder in Textform wirksam.

10. Installation

Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers werden nach Aufwand berechnet. Die Vergütung richtet sich nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.

Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert, vorausgesetzt diese wird vom Hersteller / Drittanbieter zur Verfügung gestellt. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl des Auftragnehmers elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version einer Standardsoftware. Folgeversionen sind, soweit nicht anders vereinbart, nicht Vertragsgegenstand.

11. Managed Service Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Serviceleistungen. Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Kunden Hard- und Software von Drittanbietern/-herstellern zur Verfügung. In diesem Fall wird der Vertrag über die Bereitstellung der Hard- oder Software in der Regel direkt zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter/-hersteller abgeschlossen. Es gelten die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten, die der Kunde anerkennt. Der Auftragnehmer wird dem Kunden die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten zur Verfügung stellen. Dem Kunden ist bewusst und die Parteien sind sich darüber einig, dass ungeachtet der Angebotserstellung und Rechnungsstellung der Auftragnehmer den Vertragsabschluss zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden über die zur Verfügung gestellte Hard- oder Software lediglich vermittelt.

Der Auftragnehmer gewährt dem Kunden für Produkte von Drittanbietern - sofern nicht ausdrücklich schriftlich oder in Textform abweichend vereinbart - keine eigene Gewährleistung oder Garantie. Es gelten die rechtlichen Regelungen des Drittanbieters. Soweit gesetzlich zulässig, sind Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegenüber dem Auftragnehmer deshalb ausgeschlossen.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit insbesondere im Rahmen der Managed Service Leistungen Backup, Antivirus, Firewall, Webfilterung und Monitoring nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Leistungserbringung durchzuführen und zu ermöglichen sowie einen möglichst umfassenden Schutz zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer ist ohne Zustimmung des Kunden berechtigt, jederzeit Änderungen an den vereinbarten Serviceleistungen vorzunehmen, die die vereinbarten Leistungsinhalte/Funktionalitäten nicht wesentlich beeinträchtigen. Der Auftragnehmer wird den Kunden hierüber möglichst frühzeitig informieren. Änderungen der vereinbarten Leistungen, die dazu führen sollten, dass dem Kunden ursprünglich vereinbarte

Leistungen/Funktionalitäten nur noch wesentlich eingeschränkt zur Verfügung stehen, bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Einrichtung einer Webfilterung kein Schutz vor Schadprogrammen ist und keine Firewall sowie andere IT-Sicherheitsmaßnahmen ersetzt. Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Entsprechende Sicherungsmaßnahmen sind als Managed Service Leistungen gesondert zu beauftragen.

12. Managed Service Leistungen unter Einbindung von Prozessen, Techniken und Experten (Mitarbeiter) von Drittanbietern.

Der Auftragnehmer erbringt die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Serviceleistungen. Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Kunden im Rahmen seiner Leistungen komplette Prozesse, Techniken und Experten (Mitarbeiter) von Drittanbietern zur Verfügung (z. B. Security Operation Center, Managed Service Awareness etc.). In diesem Fall wird der Vertrag über die Bereitstellung der Hard- oder Software sowie Dienstleistungen in der Regel direkt zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter/-hersteller abgeschlossen. Es gelten die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten, die der Kunde anerkennt. Der Auftragnehmer wird dem Kunden die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten zur Verfügung stellen. Dem Kunden ist bewusst und die Parteien sind sich darüber einig, dass ungeachtet der Angebotserstellung und Rechnungsstellung der Auftragnehmer den Vertragsabschluss zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden über die zur Verfügung gestellte Hard- oder Software sowie Dienstleistungen lediglich vermittelt.

Der Auftragnehmer gewährt dem Kunden für Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern - sofern nicht ausdrücklich schriftlich oder in Textform abweichend vereinbart - keine eigene Gewährleistung oder Garantie. Es gelten die rechtlichen Regelungen des Drittanbieters. Soweit gesetzlich zulässig, sind Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegenüber dem Auftragnehmer deshalb ausgeschlossen.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Auftragnehmer auf die Leistungserbringung von Experten (Mitarbeiter) der Drittanbieter in der Regel keinen Einfluss oder Weisungsbefugnis hat und die Mitarbeiter von Drittanbietern je nach Vereinbarung bzw. Dringlichkeit eigenständig und unverzüglich Entscheidungen treffen und auf die Systeme des Kunden zugreifen können. Der Auftragnehmer verwaltet bzw. unterstützt lediglich die Nutzungsmöglichkeiten der von dem Drittanbieter zur Verfügung gestellten Leistungen und übernimmt ggf. die Abrechnung gegenüber dem Kunden. Die Bereitstellung der Leistungen und Dienste erfolgt allein durch den Drittanbieter und seine Mitarbeiter.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit insbesondere im Rahmen der SOC oder MSA Leistungen und Dienste nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Leistungserbringung durchzuführen und zu ermöglichen sowie einen möglichst umfassenden Schutz zu ermöglichen. Der Kunden wird darauf hingewiesen, dass Software, die für die Monitoring-Leistungen eingesetzt wird, Messungen vornimmt, die allein maßgeblich für die Serviceleistungen und Verfügbarkeiten sind.

Der Auftragnehmer ist ohne Zustimmung des Kunden berechtigt, jederzeit Änderungen an den vereinbarten Leistungen vorzunehmen, die die vereinbarten Leistungsinhalte/Funktionalitäten nicht wesentlich beeinträchtigen. Der Auftragnehmer wird den Kunden hierüber möglichst unverzüglich im Voraus informieren. Änderungen der vereinbarten Leistungen, die dazu führen sollten, dass dem Kunden ursprünglich vereinbarte Leistungen/Funktionalitäten nur noch wesentlich eingeschränkt zur Verfügung stehen, bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden.

13. Werkvertragliche Leistungen

Soweit nicht abweichend vereinbart, richten sich werkvertragliche Leistungen nach den gesetzlichen Vorschriften. Ist die Werkleistung durch den Auftragnehmer vollständig erbracht, gilt sie - soweit nicht anders vereinbart - als abgenommen, sofern – nicht unangemessen - zwei Wochen nach Aufforderung zur Abnahme keine Mängelrüge oder ein Widerspruch durch den Kunden erfolgt. Die Abnahme gilt gleichermaßen als erklärt, sofern der Kunde die vollständig erbrachte Leistung des Auftragnehmers widerspruchs- oder vorbehaltlos – soweit nicht unangemessen - länger als zwei Wochen nutzt. Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden.

14. Mietvertragliche Leistungen

Der Kunde hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen des Auftragnehmers bzw. des Drittherstellers oder Drittanbieters, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch und der Dokumentation enthaltenen Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung der Mietsache, für deren Instandhaltung und Instandsetzung. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien ist im Mietzins nicht beinhaltet und ist gegebenenfalls gesondert nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

Soweit die Mietsache durch neue Hard- oder Software erweitert wird, wird für die jeweilige Erweiterung der Mietsache vorab ein Angebot an den Kunden übersandt.

Reisekosten zum vereinbarten Standort sind nicht im Mietpreis enthalten. Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Kunden.

Gegebenenfalls auf Wunsch des Kunden vorgenommene Anpassungen und/oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache, bzw. zur Sicherung des vertragsmäßigen Gebrauchs erforderlich sind.

Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die überlassene Software und/oder Hardware an den Auftragnehmer herauszugeben. Software ist auf dem Originaldatenträger herauszugeben und die Software sowie alle weiteren Vervielfältigungen der Software vollständig und unwiederbringlich von der Hardware des Kunden zu löschen. Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung sind dem Auftragnehmer von dem Kunden auf Verlangen schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

15. Cloud-basierte-Dienste (z.B. SaaS, IaaS, MCS)

Sofern Cloud-basierte-Dienste vereinbart wurden, hat der Kunde für die erforderliche EDV-Infrastruktur und Internetverbindung zu sorgen, um auf die bereitgestellten Dienste zugreifen zu können. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Drittunternehmen mit der Erfüllung der technischen Bedingungen im Rahmen Cloud-basierter-Dienste in einem Rechenzentrum zu beauftragen. Weitere Einzelheiten der Leistungen des Auftragnehmers sind in der Leistungsbeschreibung geregelt.

Sofern in der Leistungsbeschreibung vereinbart, wird der Auftragnehmer die Software und/oder die Anwendungsdaten des Kunden in den vereinbarten Abständen und der vereinbarten Art (Backup) sichern. Der Kunde ist für die Einhaltung steuer- und handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen selbst verantwortlich.

Der Auftragnehmer überlässt eigene Cloud-Services dem Kunden während der Dauer der Vertragslaufzeit im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit zu Nutzung. Der Funktionsumfang richtet sich konkret danach, welche Leistungen und Module der Kunde im Einzelnen beauftragt hat.

Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde für nicht von dem Auftragnehmer stammende oder bereitgestellte Inhalte, Daten, Software und sonstige Anwendungen, die der Kunde auf der Cloud-Infrastruktur des Auftragnehmers betreibt, allein verantwortlich und nutzt diese eigenverantwortlich.

Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Kunden Cloud-basierte-Dienste von Drittanbietern zur Verfügung. In diesem Fall wird der Vertrag über die Bereitstellung der Cloud-basierten-Dienste in der Regel direkt zwischen dem Kunden und dem Dritten abgeschlossen und die Cloud-basierten-Dienste werden von dem Dritten direkt gegenüber dem Kunden erbracht. Es gelten die Vertragsbedingungen des Dritten (z.B. Cloud-Agreement, EULA, Online Service Terms und SLA). Dem Kunden ist bewusst und die Parteien sind sich darüber einig, dass ungeachtet der Angebotserstellung und Rechnungsstellung der Auftragnehmer den Vertragsabschluss zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden über die Erbringung der Cloud-basierten-Dienste Dritter lediglich vermittelt und diese Dienste direkt von dem Dritten gegenüber dem Kunden erbracht werden.

Der Auftragnehmer gewährt dem Kunden für Produkte von Drittanbietern - sofern nicht ausdrücklich schriftlich oder in Textform abweichend vereinbart - keine eigene Gewährleistung oder Garantie. Es gelten die rechtlichen Regelungen des Drittanbieters. Soweit gesetzlich zulässig, sind Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegenüber dem Auftragnehmer deshalb ausgeschlossen.

Sofern vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die in der Leistungsbeschreibung festgehaltenen Service- und Supportleistungen in Bezug auf die bereitgestellten Cloud-basierte-Dienste Dritter. Falls zur Leistungserbringung erforderlich, stellt der Kunde dem Auftragnehmer den Zugriff auf den bei dem Dritten bestehenden Cloud-Account des Kunden zur Verfügung.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, jederzeit Änderungen an den Cloud-basierten-Diensten vorzunehmen, die deren Funktionalität nicht wesentlich beeinträchtigen und die durch

Sicherheits- oder rechtliche und regulatorische Anforderungen notwendig sind. Der Auftragnehmer wird den Kunden hierüber möglichst unverzüglich informieren.

Hinsichtlich der im Rahmen von Cloud-basierten-Diensten überlassenen Software-Dritter erhält der Kunde ein auf die Vertragslaufzeit zeitlich begrenztes und einfaches (nicht ausschließliches) Nutzungsrecht nach Maßgabe der Lizenzbedingungen des Drittanbieters, die dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt werden.

Sofern der Kunde im Rahmen Cloud-basierter-Dienste ihm zur Verfügung stehenden Selbstverwaltungstools zur Verfügung stehen, ist der Kunde für die eigene Nutzung oder die Nutzung durch vom Kunden beauftragte Dritte dieser Tools allein verantwortlich.

Eine Änderung der Bedingungen Dritter erfolgt durch die AGB/SB nicht und ist nicht beabsichtigt.

16. Mängelhaftung

Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten (Kauf) ordnungsgemäß nachgekommen ist. Im Übrigen hat der Kunde dem Auftragnehmer Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach deren Entdeckung anzuzeigen.

Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten nach erfolgter Ablieferung der durch den Auftragnehmer gelieferten Produkte beim Kunden, nach erfolgter Leistungserbringung oder nach Abnahme. Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung für Sachmängel.

Vorstehende Verjährungsfristen gelten nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen des Auftragnehmers oder seiner Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

Vor einer etwaigen Rücksendung von Waren ist die Zustimmung des Auftragnehmers einzuholen.

Sollten trotz aufgewendeter Sorgfalt die Leistungen des Auftragnehmers einen Mangel aufweisen, der bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag, so wird dieser die Leistungen vorbehaltlich fristgerechter Mängelrüge nach seiner Wahl nachbessern oder Ersatzleistungen erbringen. Es ist ihm Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben. Rückgriffsansprüche bleiben von vorstehender Regelung ohne Einschränkung unberührt.

Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche – nach den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.

Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Verschleiß wie bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Werden vom Kunden oder Dritten unsachgemäß

Instandsetzungsarbeiten oder Änderungen an den Leistungen vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.

Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen, weil die durch den Auftragnehmer erbrachten Leistungen nachträglich an einen anderen Ort als den Leistungsort verbracht worden sind, es sei denn, die Verbringung entspricht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Rückgriffsansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer bestehen nur insoweit, als der Kunde mit seinem Abnehmer keine über die gesetzlich zwingenden Mängelansprüche hinausgehende Vereinbarungen getroffen hat. Für den Umgang des Rückgriffsanspruchs des Kunden gegen den Lieferer gilt insbesondere der vorstehende Satz entsprechend.

Bei Mängeln von Soft- und Hardware oder sonstigen Leistungen von Drittherstellern / Drittanbietern gelten die Bedingungen des jeweiligen Herstellers oder Dritten. Eine Änderung der Bedingungen Dritter erfolgt durch die AGB/SB nicht und ist nicht beabsichtigt. Wird der Kunde direkter Vertragspartner des Drittherstellers oder Drittanbieters, so hat er seine Gewährleistungsansprüche direkt gegenüber diesen geltend zu machen.

Sofern der Kunde nicht direkter Vertragspartner des von dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Hard- oder Software oder sonstigen Leistungen des Drittherstellers oder Drittanbieters ist, wird der Auftragnehmer bei Mängeln, die er aus tatsächlichen oder vertraglichen Gründen nicht selbst beheben kann, nach seiner Wahl seine Gewährleistungsansprüche gegen den Dritthersteller oder Drittanbieter im Namen des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Mängelansprüche des Kunden gegenüber dem Auftragnehmer bestehen in diesen Fällen nach Maßgabe dieser AGB/SB nur, wenn eine Durchsetzung berechtigter Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller oder Drittanbieter erfolglos war, z. B. wegen Insolvenz des Herstellers oder Drittanbieters, offensichtlich aussichtslos sind.

Ist der Auftragnehmer auf Grund einer Mängelmeldung des Kunden tätig geworden, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat, kann der Auftragnehmer eine entsprechende Vergütung (Preisliste) des Aufwandes verlangen.

Unterbrechungen des Systembetriebs zwecks Wartung oder Anpassung teilt der Auftragnehmer dem Kunden möglichst im Voraus in Textform mit. Dabei sind die planbaren Unterbrechungen möglichst außerhalb der allgemeinen und üblichen Arbeitszeiten vorzunehmen. Der Kunde kann für Unterbrechungen der Leistungen des Auftragnehmers in diesem Zusammenhang keine Mängelansprüche geltend machen. Schadensersatzansprüche gem. Punkt 18. Abs. 1 bleiben hiervon unberührt

17. Höhere Gewalt

Erhält der Auftragnehmer aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung seiner geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistungen seiner Unterlieferanten trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsschluss mit dem Kunden entsprechend der Quantität und der Qualität aus seiner Liefervereinbarung mit dem Kunden nicht, nicht rechtzeitig oder nicht richtig oder treten Ereignisse höherer Gewalt von nicht

unerheblicher Dauer (das heißt mit einer Dauer von länger als 14 Kalendertagen) ein, so wird er seinen Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit er seiner vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist und nicht das Beschaffungsrisiko oder eine Liefergarantie übernommen hat. Der höheren Gewalt stehen Krieg, Streik, Aussperrungen, behördliche Eingriffe, Energie- und Rohstoffknappheit, unverschuldete Transportengpässe oder Transporthindernisse, unverschuldete Betriebsbehinderung zum Beispiel durch Cyberangriffe, Feuer, Wasser und Maschinenschäden und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht vom Auftragnehmer schuldhaft herbeigeführt worden sind, gleich.

Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen gem. Abs. 1 der vereinbarte Leistungstermin überschritten, so ist der Kunde berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

Vorstehende Regelungen gelten entsprechend, wenn aus den in Abs. 1 genannten Gründen auch ohne vertragliche Vereinbarung eines festen Leistungstermins dem Kunden ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist.

18. Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung

Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- nach den Vorschriften (und im Umfang) des Produkthaftungsgesetzes,
- im Umfang einer vom Auftragnehmer übernommenen Garantie sowie
- in sonstigen Fällen, in denen die Haftung gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des Verkäufers der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des hier in Rede stehenden Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. „Kardinalpflichten“ sind solche Pflichten, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf.

Die Haftung des Auftragnehmers gem. vorstehendem Absatz ist auf die Deckungssumme der Haftpflichtversicherung des Auftragnehmers pro Schadensfall auf einen Maximalbetrag in Höhe von 1 Million(en) Euro begrenzt, für alle Schäden pro Kalenderjahr auf einen Maximalbetrag in Höhe von 3 Millionen Euro.

Eine weitergehende Haftung des Auftragnehmers besteht nicht.

Die verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (Miete) wird ausgeschlossen.

Soweit entsprechende Leistungen (z. B. Backup-Service) durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht ausdrücklich zu erbringen sind, wird die Haftung für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien/Backups durch den Kunden eingetreten wäre.

Soweit der Auftragnehmer technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihm geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

Unterbrechungen des Systembetriebs zwecks Wartung oder Anpassung teilt der Auftragnehmer dem Kunden möglichst im Voraus in Textform mit. Dabei sind die planbaren Unterbrechungen möglichst außerhalb der allgemeinen und üblichen Arbeitszeiten vorzunehmen. Der Kunde kann für Unterbrechungen der Leistungen des Auftragnehmers in diesem Zusammenhang keine Schadenersatzansprüche geltend machen. Abs. 1 bleibt unberührt.

Die vorstehenden Absätze gelten im gleichen Umfang zugunsten der Organe des Auftragnehmers, seiner leitenden und nichtleitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

19. Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vertraglich vereinbarte Leistung in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Dem Kunden wird ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und abhängig von den einzelvertraglichen Bestimmungen im Vertragsangebot / Leistungsschein zeitlich befristetes (z. B. Miete) oder unbefristetes (z. B. Kauf) Nutzungsrecht eingeräumt, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Leistung ist nicht gestattet, soweit dies nicht ausdrücklich im Vertrag erlaubt ist.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

Der Auftragnehmer kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Er hat dem Kunden vorher eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat ihm die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

Soweit Software von Dritten eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers oder Dritten. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch die AGB/SB nicht und ist nicht beabsichtigt.

Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller oder der Dritten gelten ausschließlich für die Leistung und die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor den AGB/SB. Der Kunde erhält die Software Dritter oder Leistungen Dritter entsprechend der veröffentlichten Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers für die Software.

Für die Nutzung von Software müssen die vom Auftragnehmer oder vom Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen und Hinweise zu den Systemvoraussetzungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

20. Datenschutz, Schutz von Betriebsgeheimnissen

Der Kunde verpflichtet sich, die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz einzuhalten und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftragnehmers vor unberechtigtem Zugriff ausreichend und im erforderlichen Umfang zu schützen.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, alle ihm im Zusammenhang mit Leistungserbringung des Auftragnehmers bekannt gewordenen vertraulichen Informationen dauerhaft geheim zu halten, nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern der Auftragnehmer der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich oder in Textform zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen. Liegt keine solche Zustimmung oder Offenlegung vor, sind die bekannt gewordenen Informationen nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden.

Keine vertraulichen Informationen sind Folgende:

- Informationen, die dem Kunden bereits zuvor ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt waren.
- Informationen, die allgemein bekannt sind.
- Informationen, die dem Kunden von einem Dritten offenbart wurden, ohne dass dieser dadurch eine Vertraulichkeitsverpflichtung verletzt hat.
- Informationen, die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der Kunde dem Auftragnehmer vorab unterrichten und ihm Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

Die vorstehenden Verpflichtungen sind auch auf den Zeitraum nach Beendigung des

Vertragsverhältnisses anzuwenden.

Dem Vertragspartner ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation, z. B. per E-Mail, mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden beide Vertragspartner daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind. Davon ausgenommen sind die Fälle, in denen zuvor eine Verschlüsselung zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart worden ist.

21. Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist - soweit nichts anderes vereinbart - berechtigt, für sämtliche Leistungsverpflichtungen Dritte als Subunternehmer zu beauftragen und/oder in die Leistungserbringung einzubinden. Er trägt dafür Sorge, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen. Weiterhin ist der Auftragnehmer berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen.

22. Fernwartung

Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen nach Weisungen des Kunden durch. Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt werden, werden nur für Zwecke der Fernwartung genutzt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.

Der Auftragnehmer verwendet, soweit technisch möglich, ein sicheres Identifizierungsverfahren. Der Beginn der Fernwartung wird möglichst telefonisch oder in Textform angekündigt, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.

Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere, wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. In diesem Fall hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren. Mehraufwände und Schäden, die aufgrund der kundenseitigen Unterbrechung der Fernwartung entstehen, sind vom Kunden zu tragen.

Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so informiert der Auftragnehmer hierzu vorab den Kunden, soweit dies technisch und zeitlich möglich ist.

23. Auftragsverarbeitung

Die Vertragsparteien schließen einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung, sofern eine Vertragspartei personenbezogene Daten im Auftrag der anderen Partei als Verantwortliche verarbeitet.

Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an den Auftragnehmer übermittelten Daten personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten im Wege der Auftragsverarbeitung zulässig ist.

24. Exit Management, Unterstützung nach Vertragsbeendigung

Der Auftragnehmer bietet auf Wunsch des Kunden und soweit erforderlich nach Beendigung der Vertragslaufzeit eine Unterstützung bei der geordneten Rückübertragung oder Überleitung der vereinbarten Leistungen an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten an. Die Parteien werden in diesem Fall rechtzeitig Gespräche zur Festlegung der hierfür erforderlichen Leistungen und Mitwirkungspflichten und der zeitlichen Abfolge sowie der Vergütung des Auftragnehmers führen. Soweit nicht anders vereinbart, gilt hinsichtlich der Vergütung die aktuelle vereinbarte Preisliste des Auftragnehmers.

Auf Wunsch des Kunden wird der Auftragnehmer vorhandene Unterlagen und Daten, die der Auftragnehmer von dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhalten hat, an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten übergeben und/oder – vorbehaltlich bestehender Aufbewahrungsfristen und -pflichten des Auftragnehmers – nach Beendigung der Unterstützungsleistungen löschen und vernichten.

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche während der Vertragsdauer gespeicherten Daten und Dokumente des Kunden vor dem Vertragsende gesondert zu sichern.

Soweit nicht anders vereinbart, wird der Auftragnehmer Leistungen bzw. den Servicegegenstand nach Beendigung des Vertrags einstellen bzw. abschalten und entfernen.

25. Sonstiges

Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schrift- oder Textform.

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Bei auftretenden Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen, werden beide Parteien Anstrengungen einer einvernehmlichen Lösung unternehmen.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle rechtlichen Auseinandersetzungen aus diesem Vertrag und im Zusammenhang mit diesem Vertrag und der Leistungserbringung ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Geschäftssitz des Auftragnehmers.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.