



Servicebedingungen Böttcher IT-Dienstleistungen

(Stand: 15.04.2018)

Inhalt

1.	Regelungen für alle Vertragsarten	6
1.1	Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen	6
1.2	Angebot und Annahme.....	6
1.3	Leistungserbringung.....	6
1.4	Vergütung und Zahlungsbedingungen	7
1.5	Leistungsstermine, Verzug	8
1.6	Laufzeit.....	9
1.7	Rangregelung, Austauschverhältnis.....	9
1.8	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	9
1.9	Abtretung von Rechten	12
1.10	Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte	13
1.11	Datenschutz	13
1.12	Subunternehmer	13
1.13	Leistungsstörung, Mängelhaftung.....	13
1.14	Haftung	14
1.15	Höhere Gewalt	15
1.16	Schutzrechte Dritter.....	15
1.17	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden	16
1.18	Nutzungsrechte	16
1.19	Rechte an den verkörpertem Dienstleistungsergebnissen.....	17
1.20	IT-Sicherheit.....	17
1.21	Zustellungen	17
1.22	Exportkontrollvorschrift.....	18
1.23	Rechtswahl	18
1.24	Change Request.....	18
1.25	Eskalationen.....	18
1.26	Gerichtsstand	19



1.27	Schlussbestimmungen	19
2.	Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software	20
2.1	Anwendungsbereich	20
2.2	Leistungsbeschreibung	20
2.3	Untersuchungs- und Rügepflicht	20
2.4	Mängelhaftung	21
2.5	Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung	21
2.6	Systemvoraussetzungen für Software	22
2.7	Lizenzbedingungen für Software Dritter	22
3.	Hosting	24
3.1	Anwendungsbereich	24
3.2	Leistungsumfang	24
3.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	25
3.4	Reseller-Ausschluss	26
3.5	Vergütung	26
3.6	Vertragslaufzeit	27
3.7	Mängelhaftung	27
3.8	Haftung	28
4.	Regelungen zum Monitoring	29
4.1	Anwendungsbereich	29
4.2	Leistungserbringung Monitoring	29
5.	Regelungen zum Online-Backup	33
5.1	Anwendungsbereich	33
5.2	Leistungsumfang	33
5.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	33
5.4	Wartungsfenster	34
5.5	Vergütung	34
5.6	Vertragslaufzeit	35
5.7	Mängelhaftung	35
5.8	Haftung	36
6.	Managed Service - Antivirus	37
6.1	Anwendungsbereich	37



6.2	Leistungsumfang	37
6.3	Mitwirkungspflichten	37
6.4	Vertragsdauer	38
6.5	Vergütung	38
6.6	Mängelhaftung	38
6.7	Haftung	39
7.	Managed Service - Webfilterung	41
7.1	Anwendungsbereich	41
7.2	Leistungsumfang	41
7.3	Mitwirkungspflichten	41
7.4	Vertragsdauer	41
7.5	Vergütung	41
7.6	Mängelhaftung	42
7.7	Haftung	43
8.	Fernwartung	44
8.1	Anwendungsbereich	44
8.2	Leistungsumfang	44
8.3	Pflichten des Kunden	45
8.4	Bereitstellung der Leistungen	46
8.5	Vertragsdauer	46
8.6	Vergütung	46
8.7	Mängelhaftung	47
8.8	Haftung	48
9.	Auftragsdatenverarbeitung	49
9.1	Anwendungsbereich	49
9.2	Gegenstand und Dauer der Vereinbarung	49
9.3	Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen:	49
9.4	Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse des Kunden	50
9.5	Weisungsberechtigte des Kunden, Weisungsempfänger des Auftragnehmers	50
9.6	Pflichten des Auftragnehmers	50



9.7	Mitteilungspflichten des Auftragnehmers bei Störungen der Verarbeitung und bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten.....	52
9.8	Unterauftragsverhältnisse mit Subunternehmern (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. d DS-GVO)	53
9.9	Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DS-GVO)	54
9.10	Verpflichtungen des Auftragnehmers nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO	55
9.11	Haftung, Aufbewahrung	55
10.	Vermietung von Hardware und/oder Software.....	56
10.1	Anwendungsbereich	56
10.2	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden	56
10.3	Nutzungsrechte	56
10.4	Vertragslaufzeit	57
10.5	Mängelhaftung.....	57
10.6	Vergütung.....	58
10.7	Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte.....	58
10.8	Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes	58
10.9	Rückgabe	59
11.	Hosted Exchange	60
11.1	Anwendungsbereich	60
11.2	Leistungsumfang	60
11.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	60
11.4	Reseller-Anschluss	61
11.5	Vertragslaufzeit	61
11.6	Mängelhaftung.....	61
11.7	Vergütung.....	62
12.	Dienstleistungen auf Basis von BGB-Dienstleistungsverträgen.....	63
12.1	Anwendungsbereich	63
12.2	Durchführung der Dienstleistung	63
12.3	Vergütung, Dienstleistungskontingente	63
12.4	Nutzungsrechte	64
12.5	Leistungsstörung	64



12.6	Vertragsdauer	65
13.	Mobile Device Management	66
13.1	Anwendungsbereich	66
13.2	Leistungsumfang	66
13.3	Pflichten des Kunden	66
13.4	Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes.....	67
13.5	Vergütung.....	67
13.6	Vertragslaufzeit	67
13.7	Datenschutz	68
13.8	Nutzungsrechte	68



1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen

Diese Servicebedingungen gelten für das Server-Service-, Backup-Service- und Client-Service-IT-Betreuungskonzept sowie für den Handel mit Hard- und Software, die Erbringung von IT-Dienstleistungen und Hosting-Leistungen durch die Firma Böttcher IT-Dienstleistungen (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt).

1.1.1 In Ziffer 1 der Servicebedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen des Auftragnehmer gemäß diesen Servicebedingungen gelten sollen. In den weiteren Ziffern der Servicebedingungen sind die rechtlichen Vorgaben geregelt, die für die jeweiligen in der Überschrift genannten Leistungen gelten sollen.

1.1.2 Leistungen und Angebote des Auftragnehmers erfolgen aufgrund dieser Servicebedingungen. Entgegenstehende Einkaufs- oder sonstige kundenseitige Bedingungen erkennt der Auftragnehmer nicht an. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.

1.2 Angebot und Annahme

1.2.1 Vom Auftragnehmer dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum vom Auftragnehmer. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Servicebedingungen des Auftragnehmers.

1.2.2 Der Auftragnehmer kann Angebote von Kunden innerhalb von zwei Wochen annehmen.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen Bestätigung in Textform durch die Geschäftsleitung des Auftragnehmers.

1.3 Leistungserbringung

1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.3.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein der Auftragnehmer seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator des Auftragnehmers Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich



rechtzeitig durch Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

- 1.3.4 Der Auftragnehmer entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Der Auftragnehmer kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. Der Auftragnehmer bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.
- 1.3.5 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Auftragnehmers.
- 1.3.6 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.
- 1.3.7 Die wöchentlichen Servicezeiten sind Montags bis Freitags in der Zeit von 08:00Uhr bis 18:00Uhr. Außerhalb dieser Zeiten gilt die Vergütung für Leistungen gemäß Ziffer 1.4.3.

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 1.4.1 Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer kann regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.
- 1.4.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- 1.4.3 Sofern Leistungen außerhalb des oben angegebenen Servicezeitraums erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50% werktags, 100% sonn- und feiertags.
- 1.4.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen von Auftragnehmer berechnet. Soweit eine Preisliste des Auftragnehmers vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.
- 1.4.5 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters des Auftragnehmers berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.
- 1.4.6 Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von Auftragnehmer vergütet.
- 1.4.7 Die Preise gelten einen Monat ab dem Kalenderdatum des Angebots. Danach kann der



Auftragnehmer spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5% überschreitet.

- 1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Auftragnehmer anerkannt sind. Außerdem ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

1.5 Leistungstermine, Verzug

- 1.5.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Auftragnehmer die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
- 1.5.2 Wenn eine Ursache, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt ("Störung"), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 1.5.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Auftragnehmer auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb ihres Verantwortungsbereichs.
- 1.5.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Auftragnehmers vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Auftragnehmers innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht.
- 1.5.5 Gerät der Auftragnehmer mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,25 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Auftragnehmers beruht.
- 1.5.6 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Auftragnehmer zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % dieses Preises.



1.6 Laufzeit

- 1.6.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartner 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 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden.
- 1.6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.
- 1.6.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis

- 1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:
- a) Die Leistungsbeschreibungen,
 - b) diese Servicebedingungen Ziffern 2 bis 3 in Abhängigkeit vom Leistungsschein,
 - c) diese Servicebedingungen Ziffer 1,
 - d) die Regelungen des BGB und HGB,
 - e) 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.

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.8.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde den Auftragnehmer auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 1.8.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch vom Auftragnehmer unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde dem Auftragnehmer den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.
- 1.8.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende



Leistungen vom Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht 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 Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren.

Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

- 1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.
- 1.8.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen.
- 1.8.6 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 zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.
- 1.8.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Servicebedingungen 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 stellen, soweit nicht vom Auftragnehmer geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Auftragnehmer darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für den Auftragnehmer offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 1.8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle vom Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.8.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse vom Auftragnehmer. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung vom Auftragnehmer Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung vom Auftragnehmer.



Quellprogramme hat der Auftragnehmer nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.

- 1.8.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Servicebedingungen von Auftragnehmer sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.8.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 1.8.12 Der Auftragnehmer kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
- 1.8.13 Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung vom Auftragnehmer von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 1.8.14 Der Kunde stellt sicher, dass 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 Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde den Auftragnehmer von allen Ansprüchen freistellen. Entstehen dem Auftragnehmer Schäden durch eine Nichtbeachtung des Vorgenannten, sind diese vom Kunden zu ersetzen
- 1.8.15 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software vom Auftragnehmer beigestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn der Auftragnehmer die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den Infrastrukturbetrieb an den Auftragnehmer herauszugeben und/oder 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.
- 1.8.16 Änderungen an Leistungen vom Auftragnehmer oder an der vom Auftragnehmer betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftragnehmer zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei dem Auftragnehmer führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht



abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen im der von Auftragnehmer betriebenen IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.

- 1.8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmte Änderungen an Leistungen vom Auftragnehmer oder an der vom Auftragnehmer betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist der Auftragnehmer nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und der Kunde trägt die bei dem Auftragnehmer entstehenden Mehraufwände.
- 1.8.18 Der Kunde wird die Leistungen des Auftragnehmers so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz vom Auftragnehmer nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes vom Auftragnehmer oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann der Auftragnehmer unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.
- 1.8.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.
- 1.8.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort Agenten und vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, entstanden sind.

1.9 Abtretung von Rechten

- 1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von Auftragnehmer abtreten.
- 1.9.2 Auftragnehmer ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Der Auftragnehmer wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.
- 1.9.3 Der Auftragnehmer ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet der Auftragnehmer weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung vom Auftragnehmer an.



1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

- 1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
- 1.10.2 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.
- 1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht dem Auftragnehmer auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu. Hierzu hat der Kunde dem Auftragnehmer Zugang zu gewähren und einen fachkundigen Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

1.11 Datenschutz

Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

1.12 Subunternehmer

- 1.12.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Der Auftragnehmer wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.
- 1.12.2 Der Auftragnehmer ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet der Auftragnehmer weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung des Auftragnehmer an.

1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung

- 1.13.1 Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat,



spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

- 1.13.2 In diesem Falle hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 1.13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Der Auftragnehmer hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.
- 1.13.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 1.13.5 Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Dies gilt nicht für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

1.14 Haftung

- 1.14.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.14.
- 1.14.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von Auftragnehmer oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen, haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.
- 1.14.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet Auftragnehmer unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten.
- 1.14.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet Auftragnehmer nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 10.000,00 EUR. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und



ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

- 1.14.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 1.14.6 Die Haftung für alle übrigen durch Hardwarestörungen verursachten Schäden entfällt, soweit diese durch Inkompatibilität der auf der Hardware des Kunden vorhandenen Komponenten mit einer neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden. Dies gilt auch für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 1.14.7 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter vom Auftragnehmer.
- 1.14.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 1.14.9 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmernerneuerung übernimmt der Auftragnehmer nicht.

1.15 Höhere Gewalt

- 1.15.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von Auftragnehmer nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.
- 1.15.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

1.16 Schutzrechte Dritter

- 1.16.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von Auftragnehmer in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.
- 1.16.2 Der Auftragnehmer stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an des Auftragnehmers entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten



weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers verbunden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.

1.16.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Hierfür ist dem Auftragnehmer Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird den Auftragnehmer unverzüglich und in Textform davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein vom Auftragnehmer geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.17 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

1.17.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen. Erlangen unbefugte Dritte Kenntnis von Passwörtern oder Zugangsdaten, ist der Auftragnehmer unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Das gleiche gilt für die missbräuchliche Nutzung von Passwörtern oder Zugangsdaten.

1.17.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

1.18 Nutzungsrechte

1.18.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, berechtigt dies den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

1.18.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

1.18.3 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

1.18.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor



einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

1.18.5 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.

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

1.19 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

1.19.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Leistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei dem Auftragnehmer.

1.19.2 Der Auftragnehmer kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Auftragnehmer hat dem Kunden vorher eine 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 auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat den Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

1.20 IT-Sicherheit

1.20.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.

1.20.2 Der Auftragnehmer legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

1.21 Zustellungen

1.21.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.



1.22 Exportkontrollvorschrift

- 1.22.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.
- 1.22.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

1.23 Rechtswahl

- 1.23.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.24 Change Request

- 1.24.1 Der Kunde ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfanges zu verlangen. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt vor, wenn Auftragnehmer eine andere Leistung als die in diesem Vertrag festgelegte erbringen soll.
- 1.24.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Änderungswunsch im Hinblick auf die Auswirkungen auf das Projekt, zeitliche Verzögerungen sowie die Vor- und Nachteile für das Projekt, insbesondere Gefährdungen der Projektergebnisse, zu bewerten und dem Kunden diese Bewertung unverzüglich in Textform zu übermitteln. In dieser Mitteilung sind darüber hinaus Alternativen aufzuzeigen, mit deren Hilfe das vom Kunden gewünschte Ergebnis kostengünstiger und/oder effektiver erreicht werden kann.
- 1.24.3 Änderungen, die in den Risikobereich des Auftragnehmer fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich des Auftragnehmer, wenn Auftragnehmer sie zu vertreten hat.
- 1.24.4 Liegt ein Fall der Ziffer 1.24.3 nicht vor, so werden die Vertragspartner auf Grundlage einer für diesen Fall abzuschließenden Änderungs- bzw. Nachtragsvereinbarung eine angemessene Anpassung des Leistungsinhaltes, der Leistungsfristen (soweit dies erforderlich ist) sowie der Vergütung (soweit dies erforderlich ist) vereinbaren. Die Anpassung der Vergütung erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Preisliste von Auftragnehmer. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

1.25 Eskalationen

- 1.25.1 Bei Unstimmigkeiten und Eskalationen während der Vertragslaufzeit wird zur Streitbeilegung eine Untersuchungskommission eingerichtet, die paritätisch von beiden Vertragsparteien besetzt wird. Ziel der Untersuchungskommission soll es sein, eine gemeinsame Lösung und einen gemeinsamen Weg zur Vermeidung weiterer



Eskalationen zu finden und zu vereinbaren.

- 1.25.2 Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung auf alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

1.26 Gerichtsstand

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche rechtlichen Auseinandersetzungen, die aufgrund dieses Vertragsverhältnisses und im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Geschäftssitz von Auftragnehmer als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.27 Schlussbestimmungen

- 1.27.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch den Auftragnehmer. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.
- 1.27.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.
- 1.27.3 Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in 12 Monaten.
- 1.27.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb von Auftragnehmer durch automatisierte Datenverarbeitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten von Auftragnehmer elektronisch gespeichert und verarbeitet werden.
- 1.27.5 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.



2. Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software

2.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 2 regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

2.2 Leistungsbeschreibung

2.2.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hard- und Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.2.2 Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist.

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

2.2.4 Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. 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 vom Auftragnehmer elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

2.2.5 Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der aktuellen Version von Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

2.3 Untersuchungs- und Rügepflicht

2.3.1 Der Kunde wird gelieferte Hardware und/oder Software einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, unter anderem im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit der Hardware und/oder grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen dem Auftragnehmer innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.

2.3.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.8.4 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.



- 2.3.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rümpflicht gilt die Hardware und/oder Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

2.4 Mängelhaftung

- 2.4.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbietet, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solchen Fall ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

- 2.4.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Auftragnehmers von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbare oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Fehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 1.12 ergänzend.

- 2.4.3 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von der Auftragnehmer entweder die Nachbesserung oder die Lieferung eines Ersatzes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Schlägt die zweifache Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, so stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche zu.

Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Auftragnehmer führt zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

2.5 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

- 2.5.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang in Deutschland einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies



berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

- 2.5.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 2.5.3 Der Kunde darf das Einsatzrecht je Software auf einen anderen Anwender übertragen, wenn er auf den Einsatz der Software verzichtet.
- 2.5.4 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 2.5.5 Das Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.
- 2.5.6 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.
- 2.5.7 Der Auftragnehmer kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Auftragnehmer hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann das Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

2.6 Systemvoraussetzungen für Software

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

2.7 Lizenzbedingungen für Software Dritter

- 2.7.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt.



- 2.7.2 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller gelten ausschließlich für die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen Vertragsbedingungen. Der Kunde erhält die Software Dritter entsprechend der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Softwareherstellers.



3. Hosting

3.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 3 regeln das Hosting. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1. Zum Hosting gehört auch der Service „Online Drive“.

3.2 Leistungsumfang

3.2.1 Der Auftragnehmer erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Weitere Einzelheiten des Leistungsumfanges sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt. Hierzu stellt der Auftragnehmer dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server gemäß den vertraglichen Vereinbarungen zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß der technischen Spezifikation, die Vertragsbestandteil ist, ablegen.

3.2.2 Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen des Auftragnehmers bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem des Auftragnehmers betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist der Auftragnehmer nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

3.2.3 Der Auftragnehmer erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98,5%, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, dienstags und donnerstags in der Zeit von 3.00 – 6.00 Uhr morgens für insgesamt zehn Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht zur Verfügung.

3.2.4 Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden des Auftragnehmers arbeitstäglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten weiterer Kunden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.



3.2.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Auftragnehmers zu gewährleisten, so wird der Auftragnehmer dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Auftragnehmer das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.3.1 Der Kunde wird auf dem 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 Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt der Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

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

3.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Auftragnehmer 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.

3.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern und hierbei kein bereits zuvor genutztes Passwort zu nutzen. Das Passwort muss eine Mindestlänge von acht Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer



sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

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

3.4 Reseller-Ausschluss

Der Kunde darf die des Auftragnehmers zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

3.5 Vergütung

- 3.5.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 3.5.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zur Datenübermittlung des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 3.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.
- 3.5.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines



Verhaltens besonders hinweisen.

- 3.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

3.6 Vertragslaufzeit

- 3.6.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting gemäß Ziffer 3 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 3.6.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 3.6.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte des Auftragnehmers bleiben unberührt.

3.7 Mängelhaftung

- 3.7.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zur Datenübermittlung mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 3.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 3.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 3.7.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 3.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob



fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

3.8 Haftung

3.8.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

3.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 3.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 3.3 verstoßen hat.



4. Regelungen zum Monitoring

4.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 3 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 3 gilt der Leistungsschein Monitoring sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

4.2 Leistungserbringung Monitoring

4.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

4.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Leistungsschein genannte Hard- und/oder Software.

4.2.3 Der Auftragnehmer bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei Störungen wird der Auftragnehmer den Kunden kurzfristig informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Systemmonitorings.

4.2.4 Sofern Auftragnehmer die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

4.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens Auftragnehmer wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel durchgeführt werden müssen. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.

4.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.3.1 Der Kunde stellt der Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

4.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen ist der Auftragnehmer berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.



4.4 Vergütung

- 4.4.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 4.4.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 4.4.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.
- 4.4.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 4.4.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

4.5 Vertragslaufzeit

- 4.5.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Monitoring gemäß Ziffer 4 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 4.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.



4.6 Mängelhaftung

- 4.6.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 4.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 4.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 4.6.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 4.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

4.7 Haftung

- 4.7.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.



- 4.7.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 4.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 4.3 verstoßen hat.



5. Regelungen zum Online-Backup

5.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 5 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Online-Backup. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 5 gilt der Leistungsschein Online-Backup sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

5.2 Leistungsumfang

5.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

5.2.2 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit bei der Datensicherung nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung durchzuführen und zu ermöglichen. Auftragnehmer wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Datensicherungskonzept und an der Datensicherung gegenüber dem Kunden anregen. Dies gilt auch für Änderungen oder neue Versionen der eingesetzten Software. Auf vom Softwarehersteller beschriebene Sicherheitslücken und die Sicherheit der Datensicherung gefährdende Fehlfunktionen wird Auftragnehmer ausdrücklich hinweisen. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

5.2.3 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste von Auftragnehmer zu vergüten.

5.2.4 Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten, um zu überprüfen, ob die Datenkonsistenz für eine möglichst störungsfreie Fortführung der unternehmerischen Tätigkeit des Kunden geeignet ist. Weitere Rücksicherungen und Prüfungen der Konsistenz der gesicherten Daten sind gesondert zu vergüten.

5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.3.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Hard- und Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung darf nicht geändert werden.

5.3.2 Der Kunde wird Auftragnehmer unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und Software zur Datensicherung entdeckt. Beide Vertragspartner sind sich bewusst, dass nur bei hoher Sorgfalt auf allen Ebenen und einer aufmerksamen Zusammenarbeit eine Datensicherung auf höchstem Niveau möglich ist.



5.3.3 Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungs-Codes sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sie sind unverzüglich zu ändern, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
- Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Anbieter durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für Disaster-Recovery-Zwecke bspw. per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

5.4 Wartungsfenster

Zu Wartungszwecken kann Auftragnehmer die Online Backup-Plattform außer Betrieb nehmen (Wartungsfenster). Auftragnehmer ist bemüht, diese Wartungsfenster außerhalb der Hauptanwendungszeiten zu nutzen und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Inanspruchnahme. Die Zeiträume von Wartungsfenstern fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

5.5 Vergütung

- 5.5.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 5.5.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 5.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.
- 5.5.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses



Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

5.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

5.6 Vertragslaufzeit

5.6.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Online Backup gemäß Ziffer 5 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

5.6.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.7 Mängelhaftung

5.7.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

5.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

5.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

5.7.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

5.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob



fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

5.8 Haftung

5.8.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

5.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 5.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 5.3 verstoßen hat.



6. Managed Service - Antivirus

6.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 6 regeln die rechtlichen Bedingungen für den Managed Service Antivirus. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 6 gilt die Leistungsbeschreibung zum Managed Service Antivirus und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1, dazu nachrangig die Lizenz- und Servicebedingungen von Solarwinds MSP, die auf Kundenanforderung zur Verfügung gestellt werden.

6.2 Leistungsumfang

6.2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Ziel ist ein möglichst umfassender Virenschutz. Der Auftragnehmer schuldet nicht die Behebung von Störungen, die durch Virenbefall oder andere Malware an der EDV-Anlage des Kunden entstanden sind.

6.2.2 Der Managed Service Antivirus steht dem Kunden sieben Tage in der Woche/24 Stunden täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 %, bezogen auf das Jahr am Übergabepunkt, zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung oder Software-Updates. Übergabepunkt ist der Router-Ausgang vom Rechenzentrum des Auftragnehmers.

6.2.3 Die kontinuierliche Weiterentwicklung an Anpassungen der Software ist ein wesentlicher Bestandteil des Managed Service Antivirus. Dazu zählen unter anderem die Optimierung der Software und die Anpassung an die technischen Fortschritte und an die sich stets wandelnden Anforderungen durch Viren. Im Rahmen dieser Weiterentwicklung können Teilfunktion verändert werden oder wegfallen, was auf den Bestand dieses Vertrages keine Auswirkungen hat, solange für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

6.2.4 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Managed Service Antivirus zu nutzen und auf die Softwarefunktionalität via Internet zuzugreifen. Ein darüberhinausgehendes Recht wird dem Kunden nicht eingeräumt.

6.3 Mitwirkungspflichten

6.3.1 Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten und Verantwortung die technischen Voraussetzungen eines Internetzugangs und die Möglichkeit der Fernwartung.

6.3.2 Der Auftragnehmer ist nicht dafür verantwortlich, dass die Dienste und Systeme des Kunden nicht gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

6.3.3 Die im Vertrag definierten Systemvoraussetzungen sind einzuhalten.



6.4 Vertragsdauer

6.4.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

6.5 Vergütung

6.5.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

6.5.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

6.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.

6.5.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

6.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

6.6 Mängelhaftung

6.6.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

6.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadens-



ersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

- 6.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 6.6.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 6.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

6.7 Haftung

- 6.7.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.
- 6.7.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 6.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit ver-



retbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 6.3 verstoßen hat.



7. Managed Service - Webfilterung

7.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 7 regeln die rechtlichen Bedingungen für den Managed Service Webfilterung. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 7 gilt die Leistungsbeschreibung Managed Service Modul Webfilterung und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

7.2 Leistungsumfang

7.2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Soweit technisch möglich, werden Webseiten, IPs und Hostnamen gesperrt oder Kategorien zeitgesteuert freigegeben. Bestimmten Internetseiten können über ein Whitelisting für die Benutzung freigegeben werden.

7.2.2 Die Einrichtung einer Webfilterung ist kein Schutz vor Schadprogrammen und ersetzt keine Firewall sowie andere IT-Sicherheitsmaßnahmen. Diese sind als Managed Service gesondert zu beauftragen.

7.3 Mitwirkungspflichten

7.3.1 Der Kunde definiert die einzelnen Anforderungen an die Filterung. Ohne entsprechende Kundenvorgaben ist das Auftragnehmer nicht verpflichtet, die Webfilterung zu spezifizieren.

7.3.2 Wenn der Kunde Internetseiten in ein Whitelisting aufgenommen hat, ist er allein für die sich daraus ergebenden Folgen verantwortlich.

7.3.3 Der Auftragnehmer ist nicht dafür verantwortlich, dass die Filterung von Webinhalten nicht gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

7.3.4 Der Kunde hat dem Auftragnehmer Störungen unverzüglich und umfassend mitzuteilen.

7.4 Vertragsdauer

7.4.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

7.5 Vergütung

7.5.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.



- 7.5.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 7.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.
- 7.5.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 7.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 7.6 Mängelhaftung**
- 7.6.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 7.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 7.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 7.6.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.



7.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

7.7 Haftung

7.7.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

7.7.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 7.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 7.3 verstoßen hat.



8. Fernwartung

8.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 8 regeln die Fernwartung. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1 und dazu nachrangig die Lizenzbedingungen von MSP SolarWinds bzw. ILS Online, die auf Kundenanforderung zur Verfügung gestellt werden.

8.2 Leistungsumfang

8.2.1 Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.

8.2.2 Der Auftragnehmer wird alle vereinbarten Maßnahmen vertragsmäßig abwickeln. Die für den Kunde verarbeiteten Daten werden von den sonstigen Datenbeständen getrennt. Die notwendige Datenübertragung zum Zwecke der Fernwartung muss in verschlüsselter Form erfolgen; Ausnahmen sind besonders zu begründen. Die Verschlüsselung erfolgt mit der Software SolarWinds MSP bzw. ISL Online. Einzelheiten zu der Software und der Verschlüsselung ergeben sich aus der Leistungs- und Produktbeschreibung der Software, die auf Kundenanforderung zur Verfügung gestellt werden.

8.2.3 Der Auftragnehmer teilt dem Kunde vor Beginn der Fernwartung schriftlich, per E-Mail oder über das Internet mit, welche Mitarbeiter er für die Fernwartung einsetzen wird und wie diese Mitarbeiter sich identifizieren werden. Die Mitarbeiter des Auftragnehmer verwenden möglichst sichere Identifizierungsverfahren.

8.2.4 Der Beginn der Fernwartung ist telefonisch anzukündigen, um den Beauftragten des Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.

8.2.5 Der Auftragnehmer erkennt an, dass der Kunde berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften.

8.2.6 Die Fernwartung von Privatwohnungen aus ist nicht gestattet. Soll im Einzelfall davon abgewichen werden, bedarf dies einer gesonderten Zustimmung des Kunden.

8.2.7 Wurden Daten des Kunden im Zuge der Fernwartung kopiert, so sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme zu löschen. Dies gilt nicht für Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.

8.2.8 Um die Sicherheit zu gewährleisten, sind erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu angewandten Verfahren sind mit dem Kunden



abzustimmen.

- 8.2.9 Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. Die Unterbrechung kann erfolgen, wenn eine Fernwartung mit nicht vereinbarten Hard- und Software-Komponenten festgestellt wird. Der Kunde hat den Auftragnehmer in diesen Fällen unverzüglich und umfassend zu informieren.
- 8.2.10 Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so hat der Mitarbeiter des Auftragnehmersr hierzu und zu dem späteren Verfahren zum Wiederanlaufen vorab den Kunde zu informieren.
- 8.2.11 Der Auftragnehmer erstellt eine Dokumentation über die erfolgten Wartungsarbeiten und Arbeiten zur Beseitigung von Störungsfällen. Auftragnehmer hält diese Protokollierung mindestens ein Jahr zur Information bereit.
- 8.2.12 In einem (ggf. elektronischen) Wartungsbuch erfasst der Auftragnehmer Beginn, Dauer, Art und Umfang der durchgeführten Wartungs- und Fernwartungsarbeiten sowie die betroffenen Geräte und die betroffenen Programme. Bei Instandsetzungsarbeiten trägt Auftragnehmer zusätzlich Zeitpunkt und Inhalt der Störungsmeldung, die festgestellte Fehlerquelle, die telefonisch veranlassten Maßnahmen, die Fernwartungsleistungen, die vor Ort durchgeführten Wartungsarbeiten sowie den Zeitpunkt der Betriebsbereitschaft ein.

8.3 Pflichten des Kunden

- 8.3.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.
- 8.3.2 Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.
- 8.3.3 Weisungsberechtigte Personen des Kunden sind in einem gesonderten Dokument festgelegt. Weisungsempfänger beim Kunden sind ebenfalls in einem gesonderten Dokument festgelegt.
- 8.3.4 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird der jeweilige Vertragspartner unverzüglich schriftlich dem anderen Vertragspartner einen Nachfolger bzw. einen Vertreter mitteilen.
- 8.3.5 Im System des Kunden werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung muss so erfolgen, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann. Die Protokollierung darf vom Auftragnehmer nicht abgeschaltet werden.
- 8.3.6 Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind, oder einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.



8.3.7 Wenn der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht erbringt und Behinderungen eintreten, verlängern sich automatisch die Fälligkeiten und die Fristen für Auftragnehmer. In der Regel verlängert sich die Frist angemessen um die Dauer der Verzögerung.

8.4 Bereitstellung der Leistungen

8.4.1 Der Auftragnehmer stellt die Leistungen dem Kunden ab Zugang der Zugangscodes zur Verfügung.

8.4.2 Für die Autorisierung der Inanspruchnahme der Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde hat das Passwort geheim zu halten und dafür Sorge zu tragen, dass es Dritten nicht zugänglich ist.

8.4.3 Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugang zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

8.5 Vertragsdauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt zwölf Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von vier Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

8.6 Vergütung

8.6.1 Die Vergütung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

8.6.2 Der Kunde kann der Auftragnehmer vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

8.6.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen 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.



- 8.6.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 8.6.5 Die Erbringung der Leistungen durch der Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 8.7 Mängelhaftung**
- 8.7.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 8.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 8.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 8.7.4 Der Kunde hat der Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 8.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.



8.8 Haftung

8.8.1 Die Haftung des Auftragnehmers ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zehn Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

8.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 8.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Pflicht aus Ziffer 8.3 verstoßen hat.



9. Auftragsdatenverarbeitung

9.1 Anwendungsbereich

9.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 9 regeln die Auftragsdatenverarbeitung (ADV). Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

9.1.2 Ziffer 9 konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien, die sich aus dem Vertrag gemäß Art. 28 EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag im Zusammenhang stehen und bei denen Mitarbeiter, Vertreter oder Organe des Auftragnehmers oder durch den der Auftragnehmer beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Kunden oder eines mit dem Kunden gemäß § 15 f. Aktiengesetz (AktG) verbundenen Unternehmens in Berührung kommen können.

9.2 Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

9.2.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten für den Kunden im Sinne von Art. 4 Nr. 2 und Art. 28 DS-GVO auf Grundlage der vertraglichen Vereinbarungen.

9.2.2 Die vertraglich vereinbarte Dienstleistung wird ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum erbracht. Jede Verlagerung der Dienstleistung oder von Teilarbeiten dazu in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

9.2.3 Die Auftragsdatenverarbeitung beginnt zu dem im Vertrag festgelegten Termin und endet gemäß den vertraglichen Vereinbarungen. Soweit keine Beendigungstermine vereinbart sind, gilt der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Kündigungsfrist beträgt dann vier Wochen zum Monatsende.

9.2.4 Der Kunde kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrages vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Kunden nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer Kontrollrechte des Kunden vertragswidrig verweigert. Insbesondere die Nichteinhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten und aus Art. 28 DS-GVO abgeleiteten Pflichten stellt einen schweren Verstoß dar.

9.3 Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen:

Die Art und der Zweck der Verarbeitung, die Arten der personenbezogenen Daten entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1, 13, 14 und 15 DS-GVO sowie die Kategorien betroffener Personen entsprechend der Definition von Art. 4 Nr. 1 DS-GVO



werden einem gesonderten Dokument festgelegt.

9.4 Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse des Kunden

- 9.4.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DS-GVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DS-GVO ist allein der Kunde verantwortlich. Gleichwohl ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich an den Kunden gerichtet sind, unverzüglich an diesen weiterzuleiten.
- 9.4.2 Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam zwischen Kunden und Auftragnehmer abzustimmen und schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.
- 9.4.3 Der Kunde erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen.
- 9.4.4 Der Kunde ist berechtigt, sich wie in diesen Servicebedingungen festgelegt vor Beginn der Verarbeitung und sodann regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen.
- 9.4.5 Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.
- 9.4.6 Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

9.5 Weisungsberechtigte des Kunden, Weisungsempfänger des Auftragnehmers

- 9.5.1 Die weisungsberechtigten Personen des Kunden, die Weisungsempfänger beim Auftragnehmer und die für die Weisung zu nutzenden Kommunikationskanäle sind in einem gesonderten Dokument festgelegt.
- 9.5.2 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

9.6 Pflichten des Auftragnehmers

- 9.6.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der



Auftragsverarbeiter unterliegt, hierzu verpflichtet ist (z. B. Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden); in einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

- 9.6.2 Der Auftragnehmer verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke. Kopien oder Duplikate der personenbezogenen Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt.
- 9.6.3 Der Auftragnehmer sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er sichert zu, dass die für den Kunden verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.
- 9.6.4 Die Datenträger, die vom Kunden stammen bzw. für den Kunden genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet. Eingang und Ausgang sowie die laufende Verwendung werden dokumentiert.
- 9.6.5 Der Auftragnehmer hat über die gesamte Abwicklung der Dienstleistung für den Kunden die in einem gesonderten Dokument festgelegten Überprüfungen in seinem Bereich durchzuführen.
- 9.6.6 Das Ergebnis der Kontrollen ist zu dokumentieren.
- 9.6.7 Bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 DS-GVO durch den Kunden, an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten sowie bei erforderlichen Datenschutz-Folgeabschätzungen des Kunden hat der Auftragnehmer im notwendigen Umfang mitzuwirken und den Kunden soweit möglich angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit e und f DS-GVO). Er hat die dazu erforderlichen Angaben jeweils unverzüglich an den Kunden weiterzuleiten.
- 9.6.8 Der Auftragnehmer wird den Kunden unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Kunden erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DS-GVO). Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Kunden nach Überprüfung bestätigt oder geändert wird.
- 9.6.9 Der Auftragnehmer hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Kunde dies mittels einer Weisung verlangt und berechnigte Interessen des Auftragnehmers dem nicht entgegenstehen.
- 9.6.10 Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Kunden erteilen.
- 9.6.11 Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde - grundsätzlich nach Terminvereinbarung - berechnigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über



Datenschutz und Datensicherheit sowie der vertraglichen Vereinbarungen im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch vom Kunden beauftragte Dritte zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme sowie durch Überprüfungen und Inspektionen vor Ort (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. h DS-GVO).

- 9.6.12 Der Auftragnehmer sichert zu, dass er, soweit erforderlich, bei diesen Kontrollen unterstützend mitwirkt.
- 9.6.13 Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen (Tele- bzw. Heimarbeit von Beschäftigten des Auftragnehmers) ist nur mit Zustimmung des Kunden gestattet. Soweit die Daten in einer Privatwohnung verarbeitet werden, ist vorher der Zugang zur Wohnung des Beschäftigten für Kontrollzwecke des Arbeitgebers vertraglich sicher zu stellen. Die Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO sind auch in diesem Fall sicherzustellen.
- 9.6.14 Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die für die Auftragsverarbeitung einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften der DS-GVO bekannt sind. Er verpflichtet sich, auch folgende für diesen Auftrag relevanten Geheimnisschutzregeln zu beachten, die dem Kunden obliegen, z.B. Bankgeheimnis, Fernmeldegeheimnis, Sozialgeheimnis, Berufsgeheimnisse nach § 203 StGB. Einzelheiten dazu werden in einem gesonderten Dokument vereinbart.
- 9.6.15 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden die Vertraulichkeit zu wahren. Diese besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort.
- 9.6.16 Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DS-GVO). Der Auftragnehmer überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Betrieb.
- 9.6.17 Der beim Auftragnehmer benannte Beauftragte(r) für den Datenschutz ist in einem gesonderten Dokument festgelegt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.
- 9.6.18 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Kunden über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln nach Art. 41 Abs. 4 DS-GVO und den Widerruf einer Zertifizierung nach Art. 42 Abs. 7 DS-GVO unverzüglich zu informieren.
- 9.7 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers bei Störungen der Verarbeitung und bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten**
- 9.7.1 Der Auftragnehmer teilt dem Kunden unverzüglich Störungen, Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen sowie gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der



Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Kunden nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. Der Auftragnehmer sichert zu, den Kunden erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für den Kunden darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung gem. Ziff. 4 dieses Vertrages durchführen.

9.8 Unterauftragsverhältnisse mit Subunternehmern (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. d DS-GVO)

- 9.8.1 Die Beauftragung von Subunternehmern zur Verarbeitung von Daten des Kunden ist dem Auftragnehmer nur mit Genehmigung des Kunden gestattet, Art. 28 Abs. 2 DS-GVO, welche auf einem der vertraglich vereinbarten Kommunikationswege mit Ausnahme der mündlichen Gestattung erfolgen muss. Die Zustimmung kann nur erteilt werden, wenn der Auftragnehmer dem Kunden Namen und Anschrift sowie die vorgesehene Tätigkeit des Subunternehmers mitteilt. Außerdem muss der Auftragnehmer dafür Sorge tragen, dass er den Subunternehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von diesem getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DS-GVO sorgfältig auswählt. Die relevanten Prüfunterlagen dazu sind dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 9.8.2 Eine Beauftragung von Subunternehmern in Drittstaaten darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).
- 9.8.3 Der Auftragnehmer hat vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen zwischen Kunden und Auftragnehmer auch gegenüber Subunternehmern gelten. In dem Vertrag mit dem Subunternehmer sind die Angaben so konkret festzulegen, dass die Verantwortlichkeiten des Auftragnehmers und des Subunternehmers deutlich voneinander abgegrenzt werden. Werden mehrere Subunternehmer eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Subunternehmern. Insbesondere muss der Kunde berechtigt sein, im Bedarfsfall angemessene Überprüfungen und Inspektionen, auch vor Ort, bei Subunternehmern durchzuführen oder durch von ihm beauftragte Dritte durchführen zu lassen.
- 9.8.4 Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden, was auch in einem elektronischen Format erfolgen kann (Art. 28 Abs. 4 und Abs. 9 DS-GVO).
- 9.8.5 Die Weiterleitung von Daten an den Subunternehmer ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtungen nach Art. 29 und Art. 32 Abs. 4 DS-GVO bezüglich seiner Beschäftigten erfüllt hat.
- 9.8.6 Der Auftragnehmer hat die Einhaltung der Pflichten des/der Subunternehmer(s) zu überprüfen.
- 9.8.7 Das Ergebnis der Überprüfungen ist zu dokumentieren und dem Kunden auf Verlangen zugänglich zu machen.
- 9.8.8 Soweit zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits Subunternehmer bekannt sind,



werden diese in einem gesonderten Dokument mit Namen, Anschrift und Auftragsinhalt benannt. Mit deren Beauftragung erklärt sich der Kunde einverstanden.

9.8.9 Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer, wodurch der Kunde die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (§ 28 Abs. 2 Satz 2 DS-GVO).

9.9 Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DS-GVO)

9.9.1 Es wird für die konkrete Auftragsverarbeitung ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau gewährleistet. Dazu werden die Schutzziele von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO, wie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Systeme und Dienste sowie deren Belastbarkeit in Bezug auf Art, Umfang, Umstände und Zweck der Verarbeitungen derart berücksichtigt, dass durch geeignete technische und organisatorische Abhilfemaßnahmen das Risiko auf Dauer eingedämmt wird.

9.9.2 Für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten wird eine Methodik zur Risikobewertung verwendet, welche die Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Risiken für die Rechte und Freiheiten berücksichtigt.

9.9.3 Das in einem gesonderten Dokument beschriebene Datenschutzkonzept stellt die Auswahl der technischen und organisatorischen Maßnahmen passend zum ermittelten Risiko unter Berücksichtigung der Schutzziele nach Stand der Technik detailliert und unter besonderer Berücksichtigung der eingesetzten IT- Systeme und Verarbeitungsprozesse beim Auftragnehmer dar.

9.9.4 Das in einem gesonderten Dokument beschriebene Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der datenschutzkonformen Verarbeitung wird als verbindlich festgelegt.

9.9.5 Der Auftragnehmer hat bei gegebenem Anlass, mindestens aber jährlich, eine Überprüfung, Bewertung und Evaluation der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung durchzuführen (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO). Das Ergebnis samt vollständigem Auditbericht ist dem Kunden mitzuteilen.

9.9.6 Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind zwischen Auftragnehmer und Kunden abzustimmen.

9.9.7 Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Maßnahmen den Anforderungen des Kunden nicht genügen, benachrichtigt er den Kunden unverzüglich.

9.9.8 Die Maßnahmen beim Auftragnehmer können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden, dürfen aber



die vereinbarten Standards nicht unterschreiten.

9.9.9 Wesentliche Änderungen muss der Auftragnehmer mit dem Kunden in dokumentierter Form (schriftlich, elektronisch) abstimmen. Solche Abstimmungen sind für die Dauer dieses Vertrages aufzubewahren.

9.10 Verpflichtungen des Auftragnehmers nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO

9.10.1 Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz sowie an Subunternehmen gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder datenschutzgerecht zu löschen bzw. zu vernichten/vernichten zu lassen.

9.10.2 Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Kunden mit Datumsangabe schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen.

9.11 Haftung, Aufbewahrung

9.11.1 Auf Art. 82 DS-GVO wird verwiesen. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen gemäß den Servicebedingungen, insbesondere in Ziffer 1.14.

9.11.2 Vereinbarungen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie Kontroll- und Prüfungsunterlagen (auch zu Subunternehmen) sind von beiden Vertragspartnern für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.



10. Vermietung von Hardware und/oder Software

10.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 10 regeln die Vermietung von Hardware und/oder Software, auch im Rechenzentrum. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

10.2 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

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, 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 Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Mängel und technische Störungen unverzüglich und unter umfassender Beschreibung zu melden. Er wird hierbei die Hinweise des Auftragnehmers zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung der Störung erforderlichen Informationen an der Auftragnehmer weiterleiten.

Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des Auftragnehmers innerhalb der üblichen Betriebszeiten den freien Zugang zu der Mietsache für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten. Der Auftragnehmer kündigt dies zuvor an. Der Kunde stellt fachlich qualifiziertes Personal hierfür zur Verfügung.

10.3 Nutzungsrechte

Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Vertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Vertrag. Werden im Vertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt der Auftragnehmer dem Kunden folgende Nutzungsrechte an der Software ein:

- das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
- das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- das nicht übertragbare Nutzungsrecht,
- das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software



sichergestellt ist.

Der Kunde ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen.

Die Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Systemumgebung bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers. Ist eine im Vertrag definierte Systemumgebung nicht einsatzfähig, ist die Nutzung vorübergehend bis zur Störungsbehebung in einer anderen geeigneten Systemumgebung gegen gesonderte Vergütung nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zulässig. Der Auftragnehmer ist hiervon unverzüglich und umfänglich zu unterrichten.

Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht in eine andere Codeform zu bringen, es sei denn, dass dies nach den urheberrechtlichen Vorschriften zulässig ist.

10.4 Vertragslaufzeit

10.4.1 Die Dauer der Überlassung der Mietsache ergibt sich aus dem Vertrag. Ist im Vertrag kein Termin für das Ende der Überlassungsdauer vereinbart, kann die Überlassung der Mietsache mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

10.4.2 Verletzt der Kunde schwerwiegend die vereinbarten Nutzungsrechte oder Schutzrechte des Rechtsinhabers, kann der Auftragnehmer den Mietvertrag außerordentlich kündigen. Dies setzt eine erfolglose Abmahnung mit angemessener Fristsetzung durch den Auftragnehmer voraus.

10.4.3 Im Falle der Kündigung ist der Kunde verpflichtet, alle Originale der von der Kündigung betroffenen Software einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an den Auftragnehmer zurückzugeben. Auf Verlangen des Auftragnehmers gibt der Kunde über die Löschung eine Erklärung ab. Gleiches gilt für die vermietete Hardware.

10.5 Mängelhaftung

10.5.1 Der Auftragnehmer übernimmt die Gewähr, dass die Mietsache nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit ist unbeachtlich.

10.5.2 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die Mietsache, die der Kunde geändert hat oder die er nicht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

10.5.3 Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel sowie die unverzügliche und umfassende Information des Kunden.

10.5.4 Der Auftragnehmer kann den Mangel nach seiner Wahl durch unverzügliche Beseitigung,



Umgehung oder Neulieferung beheben. Seine Verpflichtung zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software.

- 10.5.5 Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde dem Auftragnehmer eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag in Bezug auf die betroffene Mietsache kündigen.

10.6 Vergütung

- 10.6.1 Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 10.6.2 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.
- 10.6.3 Soweit die Mietsache durch neue Hard- oder Software erweitert wird, wird für die jeweilige Erweiterung der Mietsache vorab ein Angebot an den Kunden übersandt.
- 10.6.4 Reisekosten zum vereinbarten Standort sind nicht im Mietpreis enthalten. Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Kunden.
- 10.6.5 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.
- 10.6.6 Der Mietzins ist monatlich im Voraus bis spätestens zum dritten Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

10.7 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte

- 10.7.1 Die Überlassung der Mietsache erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Kunden und seine Mitarbeiter. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag näher bezeichneten Zwecken verwendet werden.
- 10.7.2 Der Kunde ist ohne Erlaubnis des Auftragnehmers nicht berechtigt, den Gebrauch an der Mietsache einschließlich der nach diesem Vertrag überlassenen Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen. Die Nutzung durch die Mitarbeiter des Mieters ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs zulässig.

10.8 Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes

- 10.8.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Änderungen an der Mietsache vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung dienen. Dies gilt nicht, wenn die Maßnahmen für den Kunden unzumutbar sind. Der Auftragnehmer hat den Kunden über entsprechende



Maßnahmen rechtzeitig im Voraus in Kenntnis zu setzen.

- 10.8.2 Änderungen und Anbauten an der Mietsache durch den Kunden bedürfen der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung der Mietsache mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken.
- 10.8.3 Vor Rückgabe der Mietsache stellt der Kunde auf Verlangen des Auftragnehmers den ursprünglichen Zustand wieder her.
- 10.8.4 Die Aufstellung der Mietsache an einem anderen als dem im Mietschein festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von qualifizierten Fachleuten vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstandenen Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

10.9 Rückgabe

- 10.9.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde dem Auftragnehmer die Mietsache in ordnungsgemäßem Zustand am Geschäftssitz des Auftragnehmers zurückzugeben. Die Rückgabepflicht umfasst auch die überlassene Software auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation. Gegebenenfalls erstellte Kopien der vom Auftragnehmer überlassenen Computerprogramme sind vollständig und endgültig zu löschen.
- 10.9.2 Bei der Rückgabe der Mietsache wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Mietsache festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.
- 10.9.3 Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz des Auftragnehmers.



11. Hosted Exchange

11.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 10 regeln den Service „Hosted Exchange“. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

11.2 Leistungsumfang

11.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sind im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

11.2.2 Der Auftragnehmer übernimmt die Administration des Exchange-Servers gemäß den Beschreibungen im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung.

11.2.3 Die Überwachung von Hard- und/oder Software richtet sich ebenfalls nach den Einzelheiten in der Leistungsbeschreibung. Ohne entsprechende Regelungen in der Leistungsbeschreibung wird von Auftragnehmer keine Überwachung geschuldet.

11.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

11.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts-widrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von Auftragnehmer oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von Auftragnehmer abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

11.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen in Ziffer 11.3.1 ist Auftragnehmer berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

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

11.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes



vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

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

11.4 Reseller-Anschluss

Der Kunde darf die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

11.5 Vertragslaufzeit

- 11.5.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting gemäß Ziffer 10 dieses Vertrages läuft – soweit nichts anderes vereinbart ist - unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 11.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.5.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt Auftragnehmer dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von Auftragnehmer bleiben unberührt.

11.6 Mängelhaftung

- 11.6.1 Erbringt Auftragnehmer die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 11.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann,



das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

- 11.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 11.6.4 Der Kunde hat Auftragnehmer Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

11.7 Vergütung

Hat der Kunde Auftragnehmer eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von Auftragnehmer aufgetreten ist, kann Auftragnehmer dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen gemäß der aktuellen Preisliste von Auftragnehmer in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von Auftragnehmer, aufgetreten ist.



12. Dienstleistungen auf Basis von BGB-Dienstleistungsverträgen

12.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 12 regeln die vertraglichen Vereinbarungen bei der Erbringung von Dienstleistungen auf Basis von BGB-Dienstverträgen. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

12.2 Durchführung der Dienstleistung

12.2.1 Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter werden vom Auftragnehmer ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter.

12.2.2 Der Auftragnehmer bestimmt Ort, Zeit und Dauer der Leistungserbringung, beispielsweise bei dem Einsatz von Servicetechnikern beim Kunden. Mitarbeiter des Auftragnehmers werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert.

12.2.3 Die Vertragsparteien begründen durch die Erbringung von Dienstleistungen kein Arbeitsverhältnis. Die Vertragsparteien sind für die Beachtung der steuerlichen und sonstigen gesetzlichen Bestimmungen in eigener Sache ausschließlich selbst verantwortlich.

12.2.4 Sofern der Auftragnehmer die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen haben, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

12.3 Vergütung, Dienstleistungskontingente

12.3.1 Die Vergütung der Dienstleistung bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers, soweit nichts anderes vereinbart ist.

12.3.2 Der Kunde kann mit dem Auftragnehmer Dienstleistungskontingente vereinbaren. Soweit sich aus der Preisliste des Auftragnehmers keine anderen Festlegungen ergeben, gilt folgendes:

12.3.3 Der Kunde hat die Wahl zwischen zwei Abrechnungssystemen für Dienstleistungskontingenten.

12.3.4 Bei dem ersten Modell wird ein Dienstleistungskontingent auf Stundenbasis pro Monat vereinbart. Die Vertragsparteien regeln im Einzelfall, wann und inwieweit nicht genutzte Stunden aus dem jeweiligen monatlichen Dienstleistungskontingent verfallen.

12.3.5 Bei dem zweiten Modell wird im Voraus ein Dienstleistungskontingent mit einem vom Auftragnehmer bestimmten Rabatt käuflich erworben und bezahlt. Nach dem Erwerb des Dienstleistungskontingentes werden die erbrachten Leistungen im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungskontingentes abgerechnet. Das Dienstleistungskontingent muss innerhalb von zwölf Monaten nach Rechnungsstellung durch der Auftragnehmer ausgeschöpft worden sein. Danach verfällt der nicht genutzte Teil des



Dienstleistungskontingentes. Eine Auszahlung eines nicht in Anspruch genommenen Kontingentes ist nicht möglich.

- 12.3.6 Die Verwendung von Kontingenten ist ausschließlich für den Bezug von Dienstleistungen der Service-Techniker des Auftragnehmers außerhalb von Projekten vorgesehen. Der Erwerb von Hardware oder Software ist mit den Dienstleistungskontingenten nicht möglich. Rabattierte Dienstleistungskontingente können nicht mit anderen rabattierten Produkten und Dienstleistungen kombiniert werden.

12.4 Nutzungsrechte

- 12.4.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck und dem Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Auftragnehmer.

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

- 12.4.3 Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

12.5 Leistungsstörung

- 12.5.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

- 12.5.2 In diesem Falle hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

- 12.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Der



Auftragnehmer hat Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

12.5.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

12.6 Vertragsdauer

12.6.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt zwölf Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von vier Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

13. Mobile Device Management

13.1 Anwendungsbereich

13.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 13 regeln die vertraglichen Vereinbarungen zum Mobile Device Management. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

13.1.2 Mobilegeräte im Sinne dieser Servicebedingungen sind Smartphones und Tablets auf Basis von iOS, Android oder Windows Phone.

13.2 Leistungsumfang

13.2.1 Mit dem Mobile Device Management erfolgt die Inventarisierung, Lokalisierung und das Ausrollen von Mobilgeräten an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden. Einzelheiten der Leistungserbringung werden in Richtlinien festgelegt, die zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden müssen. Auch ein Rollout von Kunden eigenen Applikationen ist möglich, wenn dies vertraglich vereinbart ist.

13.2.2 Verstößt bei einem Mobilgerät eine Applikation oder Anwendung gegen die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Richtlinien, so erfolgt eine Mitteilung an den Kunden oder an den zwischen den Vertragsparteien festgelegten Ansprechpartner. Alle weiteren nachfolgenden organisatorischen und technischen Maßnahmen obliegen dem Kunden.

13.2.3 Für die COD (company-owned devices) gilt: Auf den in Rahmen des Mobile Device Managements erfassten Mobilgeräten darf weder eine Privatnutzung erfolgen noch darf es sich bei diesen Mobilgeräten um Privatgeräte von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kunden oder um Privatgeräte Dritter handeln.

13.2.4 Die Lizenzbedingungen des Herstellers der Mobilgeräte und von Applikationen sind vom Kunden uneingeschränkt zu beachten und werden durch diese Servicebedingungen nicht verändert.

13.2.5 Der Anti-Virus-Schutz basiert auf den bekannten und erkennbaren aktuellen Schadprogrammen nach dem Stand der Technik.

13.2.6 Die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Voraussetzungen sind unabdingbare Bedingung für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung durch den Auftragnehmer.

13.3 Pflichten des Kunden

13.3.1 Neben den in Ziffer 1 geregelten Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere verpflichtet,

- die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff Dritter zu schützen und eine Weitergabe an unberechtigte Dritte zu verhin-



dem; sollte dies dennoch geschehen, ist der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren sowie die Berechtigung

- die erforderliche Einwilligung von Nutzern und Betroffenen einzuholen, soweit beim Mobile Device Management personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und keine gesetzliche Erlaubnis vorliegt;
- die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte zu beachten;
- unbefugte Zugriffe auf das Mobile Device Management zu unterlassen;
- missbräuchliche Nutzungen des Mobile Device Managements zu unterlassen;
- der Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung des Mobile Device Managements beruhen;
- die an dem Auftragnehmer übermittelten Daten mindestens einmal täglich zu sichern.

13.3.2 Der Kunde wird auf Basis seines Web-Zugriffs regelmäßig prüfen, inwieweit die Übersicht über seine Mobilgeräte und die Inventarisierung fehlerfrei ist und den tatsächlichen Gegebenheiten entspricht.

13.3.3 Der Kunde sorgt für eine ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung für die Mobilgeräte. Er ist für die IT-Sicherheit in Bezug auf die Mobilgeräte verantwortlich. Der Kunde sorgt auch für eine sichere Verwahrung der PIN_ und PUK-Codes unabhängig von dem Mobile Device Management.

13.3.4 Nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden befreien der Auftragnehmer von der Erbringung der Leistungen zum Mobile Device Management.

13.4 Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes

Der Kunde kann Mobilgeräte unter den in der Leistungsbeschreibung genannten Voraussetzungen remote sperren und löschen lassen. Der Kunde stellt sicher, dass der Auftrag für die Sperrung und /oder Löschung per Telefon oder E-Mail von ihm autorisiert ist. Die Sicherstellung der Daten eines solchen Mobilgerätes obliegt dem Kunden. Es besteht keine Verpflichtung des Auftragnehmers, vor der Löschung oder Sperrung eine Datensicherung des Mobilgerätes durchzuführen.

13.5 Vergütung

13.5.1 Die Vergütung des Mobile Device Managements bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers, soweit nichts anderes vereinbart ist.

13.5.2 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so ist der Auftragnehmer berechtigt, seine Leistungen aus dem Mobile Device Management zurückzuhalten.

13.5.3 Erfolgt eine Sperre bzw. eine Zurückhaltung der Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, hat der Kunde die Kosten der Sperre zu tragen und bleibt verpflichtet, die regelmäßigen Entgelte zu zahlen.

13.6 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfrist wird von den Vertragsparteien ge-



sondert vereinbart. Fehlt eine solche Vereinbarung, ist der Vertrag über das Mobile Device Management mit einer Mindestlaufzeit von 36 Monaten abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um zwölf Monate und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

13.7 Datenschutz

- 13.7.1 Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die Nutzung des Mobile Device Managements durch die Regelungen der §§ 28 Abs. 1 Nr. 2 und 32 Abs.1 BDSG erlaubt ist. Der Kunde bleibt im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ und daher für die Übertragung von Daten und Informationen sowie für die Beurteilung der Zulässigkeit des Mobile Device Managements allein verantwortlich. Soweit datenschutzrechtliche Einwilligungen für die Einrichtung des Mobile Device Managements notwendig sind, wird der Kunde diese einholen und dokumentieren.
- 13.7.2 Der Kunde stellt sicher, dass die rechtlichen Voraussetzungen für eine Fernwartung der Mobilgeräte uneingeschränkt vorliegen.
- 13.7.3 Falls die mittels Mobile Device Management betriebenen Mobilgeräte nicht im Eigentum des Kunden stehen, stellt dieser sicher, dass die jeweiligen Eigentümer mit der Einbindung der Mobilgeräte in das Mobile Device Management einverstanden sind.

13.8 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an der Software für das Mobile Device Management ein einfaches auf die Dauer dieses Vertrages begrenztes Nutzungsrecht. Der Kunde ist nicht berechtigt, dass Mobile Device Management Dritten zur Verfügung zu stellen oder zugänglich zu machen, insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, das Mobile Device Management zu vervielfältigen oder zu veräußern.