

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der Raab IT-Systemhaus GmbH & Co. KG, Gartenstraße 28, 89547 Gerstetten

- Stand:01.02.2017 -

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich / kundenseitige Bedingungen

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für den Handel mit Hard- und Software, die Erbringung von IT-Dienstleistungen und Hosting-Leistungen durch die Fa. **Raab IT-Systemhaus GmbH & Co. KG** (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt).

1.1.2 Leistungen und Angebote des Auftragnehmers erfolgen aufgrund dieser AGB. 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 des Auftragnehmers. 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 AGB.

1.2.2 Angebote des Auftragnehmers haben eine Bindefrist von 30 Tagen, sofern sie nicht als freibleibend bezeichnet sind.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung des Auftragnehmers. Der Vorrang der Individualabrede gem. § 305b BGB bleibt unberührt.

1.3 Leistungserbringung

1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik.

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 vom Auftragnehmer 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 Auftrags Erfüllung 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.

1.4 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. Fracht, Verpackung, Versicherung werden ab Werk, unfrei in Rechnung gestellt. Die Entsorgung von Altgeräten kann vom Auftragnehmer nach Aufwand durchgeführt werden, wenn der Kunde dies bestellt.

1.4.2 Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig. Bei Auftragswerten über EURO 10.000,-- (bei ONLINE-Aufträgen über EURO 5.000,--) netto gelten auch gegenüber Leasinggesellschaften folgende Zahlungsbedingungen:

- 50 % bei Auftragserteilung, 30 % bei Lieferung, 20 % bei Abnahme.

Im Fall des Leasings oder der Finanzierung muss dem Auftragnehmer die schriftliche Bestätigung der Leasingfirma oder des Finanzierungsinstitutes spätestens 4 Wochen vor der Auslieferung vorliegen. Andernfalls gilt zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden der entsprechende Barpreis.

1.4.3 Sofern Leistungen außerhalb des in der Leistungsbeschreibung angegebenen Servicezeitraums erbracht wurden, werden Stundensätze mit Zuschlägen gemäß der jeweils gültigen Preisliste für Dienstleistungen berechnet.

1.4.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen des Auftragnehmers berechnet. Soweit eine Preisliste des Auftragnehmers vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen in Textform 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 vom Auftragnehmer 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 ist, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste für Dienstleistungen des Auftragnehmers vergütet.

1.4.7 Monatliche Service- und Pflegepauschalen sowie monatliche ONLINE-Gebühren werden jeweils vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind ohne Abzug erstmalig anteilig für das restliche Quartal mit Laufzeitbeginn zahlbar. Einzelleistungen werden ggf. fallweise abgerechnet.

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

1.5 Eigentumsvorbehalt

1.5.1. Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an der gelieferten Sache bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen aus dem Vertrag vor. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Kaufsache zurückzunehmen, wenn der Käufer sich vertragswidrig verhält.

1.5.2. Der Käufer ist verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Diebstahl-, Feuer-

und Wasserschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Müssen Wartungs- und Inspektionsarbeiten durchgeführt werden, hat der Käufer diese auf eigene Kosten rechtzeitig auszuführen. Solange das Eigentum noch nicht übergegangen ist, hat uns der Käufer unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn der gelieferte Gegenstand gepfändet oder sonstigen Eingriffen Dritter ausgesetzt ist. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Käufer für den entstandenen Ausfall.

1.5.3. Der Käufer ist zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware im normalen Geschäftsverkehr berechtigt. Die Forderungen des Abnehmers aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Käufer schon jetzt an den Auftragnehmer in Höhe des mit diesem vereinbarten Faktura-Endbetrages (einschließlich Mehrwertsteuer) ab. Diese Abtretung gilt unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Der Käufer bleibt zur Einziehung der Forderung auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis des Auftragnehmers, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt davon unberührt. Der Auftragnehmer wird jedoch die Forderung nicht einziehen, solange der Käufer seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt.

1.5.4. Die Be- und Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Käufer erfolgt stets namens und im Auftrag für den Auftragnehmer. In diesem Fall setzt sich das Anwartschaftsrecht des Käufers an der Kaufsache an der umgebildeten Sache fort. Sofern die Kaufsache mit anderen, dem Auftragnehmer nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet wird, erwirbt der Auftragnehmer das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des objektiven Wertes der Kaufsache zu den anderen bearbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Dasselbe gilt für den Fall der Vermischung. Sofern die Vermischung in der Weise erfolgt, dass die Sache des Käufers als Hauptsache anzusehen ist, gilt als vereinbart, dass der Käufer dem Auftragnehmer anteilmäßig Miteigentum überträgt und das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum für den Auftragnehmer verwahrt. Zur Sicherung der Forderungen des Auftragnehmers gegen den Käufer tritt der Käufer auch solche Forderungen an den Auftragnehmer ab, die ihm durch die Verbindung der Vorbehaltsware mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen; der Auftragnehmer nimmt diese Abtretung schon jetzt an.

1.5.5. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Käufers freizugeben, soweit ihr Wert die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt."

1.6 Leistungstermine, Verzug

1.6.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in Textform 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.

1.6.2 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.

1.6.3 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 seines Verantwortungsbereichs.

1.6.4 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 vom Auftragnehmer innerhalb angemessener gesetzter Frist in Textform erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der

Kunde dem Auftragnehmer den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

1.6.5 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 0,5 % 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.

1.6.6 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.

1.7 Laufzeit

1.7.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartnern 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 3 Monaten zum Kalenderjahresende gekündigt werden.

1.7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

1.7.3 Kündigungserklärungen sind nur in Textform wirksam.

1.8 Rangregelung, Austauschverhältnis

1.8.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:

- a) Die Leistungsbeschreibungen,
- b) diese AGB,
- c) die Regelungen des BGB und HGB,
- d) weitere gesetzliche Regelungen.

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

1.9 Mitwirkungspflichten des Kunden

1.9.1 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.

1.9.2 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.

1.9.3 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.

1.9.4 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.

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

1.9.6 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.

1.9.7 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 diesen AGB abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, 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.

1.9.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten des Auftragnehmers bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

1.9.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse des Auftragnehmers. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung des Auftragnehmers Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen Einwilligung des Auftragnehmers in Textform. Quellprogramme hat der Auftragnehmer nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung in Textform zu liefern.

1.9.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der AGB des Auftragnehmers sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.

1.9.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.

1.9.12 Der Auftragnehmer kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er 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.

1.9.13 Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung des Auftragnehmers von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.

1.9.14 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 dem Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde den Auftragnehmer von allen Ansprüchen freistellen.

1.9.15 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 der betreffenden Leistungsbeschreibung 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.

1.9.16 Änderungen an Leistungen des Auftragnehmers oder an der des Auftragnehmers 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 in der vom 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.

1.9.17 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.

1.9.18 Der Kunde wird die Leistungen vom Auftragnehmer 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 des Auftragnehmers 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.

1.9.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.

1.9.20 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 IT-Infrastrukturdaten und IT-Dokumentationen, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, entstanden sind.

1.10 Abtretung von Rechten / Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

1.10.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung des Auftragnehmers abtreten.

1.10.2 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Knowhow, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

1.10.3 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.

1.10.4 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.

1.10.5 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht der Auftragnehmer auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu.

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 Auftragnehmers 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 des Auftragnehmers 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.

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 fahrlässigen Pflichtverletzung vom 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 der Auftragnehmer unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet der Auftragnehmer nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.14.4.

1.14.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet der 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 vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des Auftragnehmers.

1.14.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).

1.14.8 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstige Programmerneuerung 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 vom 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 des Auftragnehmers 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 Zustimmung des Auftragnehmers in Textform 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. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird den Auftragnehmer unverzüglich und schriftlich 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.

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. 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.

1.18.5 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 ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem 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 dem 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 weitere 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 der 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 Auftragnehmers fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich des Auftragnehmers, wenn der 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 vom Auftragnehmer. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

1.25 Gerichtsstand

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

1.26 Schlussbestimmungen

1.26.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der (Auftrags-)Bestätigung in Textform durch den Auftragnehmer. Auf diese Form kann nur aufgrund Vereinbarung in Textform verzichtet werden.

1.26.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Textform. Ein mündlicher Verzicht auf die Textform wird ausgeschlossen.

1.26.3 Der Vorrang der Individualvereinbarung gem. § 305b BGB bleibt unberührt.

1.26.4 Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in 12 Monaten.

1.26.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb vom Auftragnehmer durch automatisierte Datenverarbeitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten vom Auftragnehmer elektronisch gespeichert und verarbeitet werden.

1.26.5 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

2.1.1 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. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

2.2.3 Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers auf Verlangen des Kunden werden nach Aufwand vergütet.

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 des Auftragnehmers 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 in Textform 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 Rügepflicht gilt die Hardware und/oder Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

2.4 Sachmängel und Aufwandsersatz

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 solche 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 des Auftragnehmers 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. Bezüglich des Schadens- oder Aufwendungsersatzes gilt Ziffer 1.12. 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 1.17.1 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 Der 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 der Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

2.6 Systemvoraussetzungen für Software

2.6.1 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

3.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 3 regeln das Hosting. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

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 Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Hierzu stellt der Auftragnehmer dem Kunden Systemressourcen je nach Leistungsbeschreibung auf einem physikalischen, virtuellen oder shared 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 vom Auftragnehmer 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 dem 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, in der Zeit von 1:00 Uhr – 6:00 Uhr morgens für insgesamt 10 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 von dem Auftragnehmer 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 vom Auftragnehmer 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 vom Auftragnehmer abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt den 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 den 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 vom Auftragnehmer oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern vom Auftragnehmer 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. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Über einen eventuellen Missbrauch des Passworts ist der Auftragnehmer unverzüglich zu informieren. Der Kunde erhält dann von dem 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 dem 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

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

3.5 Vergütung

3.5.1 Die Vergütung der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

3.5.2 Der Kunde kann dem 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 vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich 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 zugrundeliegende 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 den 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 schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten 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 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 Mängel dem Auftragnehmer unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

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 drei 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 verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

4. Regelungen zum Monitoring

4.1 Anwendungsbereich

4.1.1 Die Bestimmungen in Ziffer 4 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 4 gelten die Leistungsbeschreibung Monitoring sowie die Leistungsbeschreibungen aus 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 in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

4.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die in der Leistungsbeschreibung genannte Hard- und/oder Software.

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

4.2.4 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens des Auftragnehmers 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.

5. Regelungen zum Online-Backup

5.1 Anwendungsbereich

5.1.1 Die Bestimmungen in Ziffer 5 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Online-Backup.

5.1.2 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

5.1.3 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. Der 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 der Auftragnehmer ausdrücklich hinweisen. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

5.1.4 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

5.1.5 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.

5.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.2.1 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.

5.2.2 Der Kunde wird den 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.

5.2.3 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.

5.3 Wartungsfenster

5.3.1 Zu Wartungszwecken kann der Auftragnehmer die Online Backup-Plattform außer Betrieb nehmen (Wartungsfenster). Der 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.

6. Fernwartung

7.1 Anwendungsbereich

6.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 6 regeln die Fernwartung. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

6.1.2 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.

6.1.3 Der Auftragnehmer wird alle vereinbarten Maßnahmen vertragsmäßig abwickeln. Die für den Kunden 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 durch die Fernwartungssoftware. Einzelheiten zu der Software und der Verschlüsselung ergeben sich aus der Leistungs- und Produktbeschreibung der Software.

6.1.4 Der Auftragnehmer teilt dem Kunden 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 Auftragnehmers verwenden möglichst sichere Identifizierungsverfahren.

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

6.1.6 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.

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

6.1.8 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.

6.1.9 Für die Sicherheit erheblicher Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu angewandten Verfahren sind mit dem Kunden abzustimmen.

6.1.10 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.

6.1.11 Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so hat der Mitarbeiter des Auftragnehmers hierzu und zu dem späteren Verfahren zum Wiederanlaufen vorab den Kunde zu informieren.

6.1.12 Der Auftragnehmer erstellt eine Dokumentation über die erfolgten Wartungsarbeiten und Arbeiten zur Beseitigung von Störungsfällen. Der Auftragnehmer hält diese Protokollierung mindestens ein Jahr zur Information bereit.

6.1.13 In einem User Help Desk System erfasst der Auftragnehmer Beginn, Dauer, Art und Umfang der durchgeführten Wartungs- und Fernwartungsarbeiten sowie die betroffenen Geräte und die betroffenen Programme. Bei Instandsetzungsarbeiten trägt der 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.

6.2 Pflichten des Kunden

6.2.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.

6.2.2 Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

6.2.3 Weisungsberechtigte Personen des Kunden sind in einem gesonderten Dokument festgelegt. Weisungsempfänger beim Kunden sind ebenfalls in einem gesonderten Dokument festgelegt.

6.2.4 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird der jeweilige Vertragspartner unverzüglich schriftlich dem anderen Vertragspartner einen Nachfolger bzw. einen Vertreter mitteilen.

6.2.5 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.

6.2.6 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.

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

6.3 Bereitstellung der Leistungen

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

6.3.2 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.

6.3.3 Über einen eventuellen Missbrauch des Passworts ist der Auftragnehmer unverzüglich zu informieren. Der Kunde 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.

- Ende -