Allgemeine Geschäftsbedingungen

contrain consulting and training

Stand 01.11.2024

INHALTSVERZEICHNIS

1 Regelungen für alle Vertragsarten 7
1.1 Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen 7
1.2 Angebot und Annahme 7
1.3 Leistungserbringung 8
1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen 8
1.5 Leistungstermine, Verzug 9
1.6 Laufzeit 10
1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis 11
1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden 11
1.9 Abtretung von Rechten 15
1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte 16
1.11 Datenschutz 16
1.12 Subunternehmer 16
1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung 17
1.14 Haftung 18
1.15 Höhere Gewalt 19
1.16 Schutzrechte Dritter 19
1.17 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden 20
1.18 Nutzungsrechte 20
1.19 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen 21
1.20 IT-Sicherheit 22
1.21 Zustellungen 22
1.22 Exportkontrollvorschrift 22
1.23 Rechtswahl 23
1.24 Change Request 23
1.25 Eskalationen 23
1.26 Gerichtsstand 24
1.27 Schlussbestimmungen 24
2 Regelungen zum Kauf von Hardware und/oder Software 26
2.1 Anwendungsbereich 26
2.2 Leistungsumfang 26
2.3 Untersuchungs- und Rügepflicht 26
2.4 Mängelhaftung 27

2.5 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung . 28
2.6 Systemvoraussetzungen für Software 29
2.7 Lizenzbedingungen für Software-Dritter 29

3 Hosting 30
3.1 Anwendungsbereich 30
3.2 Leistungsumfang 30
3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden 31
3.4 Reseller-Ausschluss 33
3.5 Vergütung 33
3.6 Vertragslaufzeit 34
3.7 Mängelhaftung 34
3.8 Haftung 35

4 Regelungen zum Monitoring 37
4.1 Anwendungsbereich 37
4.2 Leistungsumfang 37
4.3 Mitwirkungspflichten des Kunden 38
4.4 Vergütung 38
4.5 Vertragslaufzeit 39
4.6 Mängelhaftung 39
4.7 Haftung 40

5 Regelungen zum Online-Backup 42
5.1 Anwendungsbereich 42
5.2 Leistungsumfang 42
5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden 43
5.4 Wartungsfenster 43
5.5 Vergütung 44
5.6 Vertragslaufzeit 45
5.7 Mängelhaftung 45
5.8 Haftung 46

6 Managed Service - Antivirus 47
6.1 Anwendungsbereich 47
6.2 Leistungsumfang 47
6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden 48
6.4 Vertragslaufzeit 48

6.5 Vergütung ... 48
6.6 Mängelhaftung ... 49
6.7 Haftung ... 50

7 Managed Service - Webfilterung ... 52
7.1 Anwendungsbereich ... 52
7.2 Leistungsumfang ... 52
7.3 Mitwirkungspflichten des Kunden ... 52
7.4 Vertragsdauer ... 53
7.5 Vergütung ... 53
7.6 Mängelhaftung ... 54
7.7 Haftung ... 55

8 Fernwartung ... 56
8.1 Anwendungsbereich ... 56
8.2 Leistungsumfang ... 56
8.3 Pflichten des Kunden ... 57
8.4 Bereitstellung der Leistungen ... 58
8.5 Vertragsdauer ... 59
8.6 Vergütung ... 59
8.7 Mängelhaftung ... 60
8.8 Haftung ... 61

9 Auftragsdatenverarbeitung ... 63
9.1 Anwendungsbereich ... 63
9.2 Definitionen ... 63
9.3 Verantwortlichkeit ... 63
9.4 Pflichten des Auftragnehmers ... 65
9.5 Pflichten des Kunden ... 67
9.6 Kontrollpflichten ... 68
9.7 Vertragslaufzeit ... 69
9.8 Vergütung ... 69
9.9 Mängelhaftung ... 70
9.10 Haftung ... 71

10 Vermietung von Hardware und/oder Software ... 73
10.1 Anwendungsbereich ... 73
10.2 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden ... 73

10.3 Nutzungsrechte ... 73
10.4 Vertragslaufzeit ... 74
10.5 Mängelhaftung ... 75
10.6 Vergütung ... 75
10.7 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte ... 76
10.8 Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes 76
10.9 Rückgabe ... 77

11 Dienstleistungen ... 78
11.1 Anwendungsbereich ... 78
11.2 Durchführung der Dienstleistung ... 78
11.3 Vergütung, Dienstleistungskontingente ... 78
11.4 Nutzungsrechte ... 79
11.5 Leistungsstörung ... 80
11.6 Vertragsdauer ... 80

12 Mobile Device Management ... 81
12.1 Anwendungsbereich ... 81
12.2 Leistungsumfang ... 81
12.3 Pflichten des Kunden ... 82
12.4 Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes ... 82
12.5 Vergütung ... 83
12.6 Vertragslaufzeit ... 83
12.7 Datenschutz ... 83
12.8 Nutzungsrechte ... 84

13 Passwort-Verwaltung ... 85
13.1 Leistungserbringung ... 85
13.2 Vergütung ... 85
13.3 Pflichten des Kunden ... 86
13.4 Vertragslaufzeit ... 86
13.5 Datenschutz ... 86
13.6 Nutzungsrechte ... 86
13.7 Mängelhaftung ... 87
13.8 Haftung ... 87

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 contrain consulting and training (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt).

1.1.1 In Ziffer 1 der Servicebedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen des Auftragnehmers 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 werden 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 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. Der 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.

1.4 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 vereinbarten 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 des Auftragnehmers berechnet. Soweit eine Preisliste des Auftragnehmers vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei dem Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen nach Zugang der Abrechnung 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 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 des Auftragnehmers 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. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung, gilt der Vertrag als mit dem erhöhten Preis geschlossen. Der Widerspruch ist ausgeschlossen, wenn die Preiserhöhung 5% nicht überschreitet.

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 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 in Textform 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 des Auftragnehmers 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 0,25 % 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 einem 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:

1. Die Leistungsbeschreibungen,
2. diese Servicebedingungen Ziffern 2 bis 3 in Abhängigkeit vom Leistungsschein,
3. diese Servicebedingungen Ziffer 1,
4. die Regelungen des BGB und HGB,
5. 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 der 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 der 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 des Auftragnehmers unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt

der Kunde der Auftragnehmer den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.

1.8.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen des Auftragnehmers 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 dem Auftragnehmer Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in Textform innerhalb von 24 Stunden 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 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 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.

1.8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der 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 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 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 des Auftragnehmers 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 auf Basis seiner aktuellen Preisliste verlangen, soweit

1. 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
2. eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
3. zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

1.8.13 Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderung 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.

1.8.14 Der Kunde stellt sicher, dass es durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den vom Auftragnehmer betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für den Auftragnehmer kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde 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 des Auftragnehmers 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 dem 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 die Auftragnehmer ermöglichen.

1.8.16 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 waren.

1.8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmte Änderungen an Leistungen des Auftragnehmers 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 des Auftragnehmers 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. In diesem Falle ergeht eine Meldung an den Kunden. Eine neue Anbindung kann erst dann erfolgen, wenn die vorgenannten Komplikationen behoben worden sind. Der Auftragnehmer haftet nicht für etwaige Schäden, die durch die Einstellung der Anbindung aus diesem Grunde erfolgen.

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 unverzüglich 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 des Auftragnehmers abtreten.

1.9.2 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 Nachteile entstehen.

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 § 5 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 zwei 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 vier 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 vier Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn nicht nutzbar und 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 des Auftragnehmers 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.

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 einer 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 leichte 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 gefahrentsprechender 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 des Auftragnehmers.

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 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, unvorhersehbarer Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmangel, 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 den Auftragnehmer 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 die 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 angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und

bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform 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 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 der Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform 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 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 des Auftragnehmers. 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 Unstimmigkeiten und 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 des Auftragnehmers als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.27 Schlussbestimmungen

1.27.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch die 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 Textform. Ein mündlicher Verzicht auf die Textform wird ausgeschlossen.

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

1.27.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt durch automatisierte Datenverarbeitung des Auftragnehmers. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten des Auftragnehmers elektronisch erhoben, gespeichert, genutzt 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 ZUM 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 Regelungen in Ziffer 1.

2.2 Leistungsumfang

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 lnstallationsanleitung 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 acht 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 acht 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 acht 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 Mängelhaftung

2.4.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit der der Auftragnehmer eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbieten, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solche Fall ist der 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 1.13 ergänzend.

2.4.3 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von der 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 der Auftragnehmer führt zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Nachlieferung 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 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 und der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.

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 der Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.

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

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 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 vertretende 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 Sonderzeichnen 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 die 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 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 3.3 verstoßen hat.

4 REGELUNGEN ZUM MONITORING

4.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 4 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 4 gilt der Leistungsschein Monitoring sowie die darüberhinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

4.2 Leistungsumfang

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 erheblichen Störungen wird der Auftragnehmer den Kunden unverzüglich informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Systemmonitorings.

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

4.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenscanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens der 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 durch den Kunden 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 vertretende 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 die 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 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 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 darüberhinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen 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. 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.

5.2.3 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers 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 nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers 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 der Auftragnehmer unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und Software zur Datensicherung entdeckt und diese dem Auftragnehmer umfassend beschreiben. 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:

1. 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 Auftragnehmer ist hierüber umfassend und unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
2. Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
3. 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.
4. Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
5. Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für DisasterRecovery-Zwecke bspw. per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

5.4 Wartungsfenster

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.

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 die 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 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 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 Regelungen in Ziffer 1, dazu nachrangig die Lizenz- und Servicebedingungen des Softwareherstellers .

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 der der Auftragnehmer.

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 des Kunden

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 Vertragslaufzeit

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.

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 die 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, 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.

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 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 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 Regelungen 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. Bestimmte 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 des Kunden

7.3.1 Der Kunde definiert die einzelnen Anforderungen an die Filterung. Ohne entsprechende Kundenvorgaben ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, die Webfilterung zur 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

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.

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 die 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 Regelungen in Ziffer 1 und dazu nachrangig die Lizenzbedingungen von TeamViewer, die unter Nutzungsbedingungen – Splashtop EU-Serviceregion veröffentlicht sind.

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 TeamViewer. Einzelheiten zu der Software und der Verschlüsselung ergeben sich aus der Leistungs- und Produktbeschreibung der Software.

8.2.3 Der Auftragnehmer teilt dem Kunde vor Beginn der Fernwartung schriftlich, per EMail 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 ein sicheres 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 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 Auftragnehmers 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. Der 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 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.

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 in Textform zu bestätigen.

8.3.3 Weisungsberechtigte Personen des Kunden sind in einem gesonderten Dokument von diesem festgelegt. Weisungsempfänger beim Kunden sind ebenfalls in einem gesonderten Dokument von diesem festgelegt. Die Dokumente sind dem Auftragnehmer zugänglich zu machen.

8.3.4 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird der jeweilige Vertragspartner unverzüglich in Textform 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 der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend, 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 der 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 acht Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichnen enthalten. Der Kunde hat das Passwort geheim zu halten und dafür Sorge zu tragen, dass es Dritten nicht zugänglich ist. Er darf kein bereits verwendetes Passwort verwenden.

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 des Auftragnehmers ein neues Passwort zugeteilt. Der 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 die 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 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 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 § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) 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 Definitionen

9.2.1 Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person.

9.2.2 Datenverarbeitung im Auftrag ist die Speicherung, Veränderung, Übermittlung, Sperrung oder Löschung personenbezogener Daten durch die Auftragnehmer im Auftrag des Kunden.

9.2.3 Weisung ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang (zum Beispiel Anonymisierung, Sperrung, Löschung, Herausgabe) des Auftragnehmers mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche Anordnung des Kunden. Die Weisungen werden anfänglich durch diesen Vertrag festgelegt und können vom Kunde danach in Textform durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung).

9.3 Verantwortlichkeit

9.3.1 der Auftragnehmer ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich zur vertraglich vereinbarten Leistung zu verwenden. Der Auftragnehmer ist es gestattet, verfahrens- und sicherheitstechnisch erforderliche Zwischen-, Temporär- oder Duplikatsdateien zur leistungsgemäßen Verarbeitung oder Nutzung der personenbezogenen Daten zu erstellen, soweit dies nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung führt. Der

Kunde ist im Rahmen dieser Vereinbarung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an dem Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich („verantwortliche Stelle“ im Sinne des § 3 Abs. 7 BDSG).

9.3.2 Aufgrund dieser Verantwortlichkeit kann der Kunde auch während der Laufzeit des Vertrages und nach Beendigung des Vertrages die Berichtigung, Löschung, Sperrung und Herausgabe von Daten verlangen.

9.3.3 Die Inhalte dieses Vertrages gelten entsprechend, wenn die Prüfung oder Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag vorgenommen wird, und dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

9.3.4 Die Verarbeitung und Nutzung der Daten durch die Auftragnehmer findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der §§ 4 b, 4 c BDSG erfüllt sind.

9.3.5 Der Kunde erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich oder per E-Mail. Mündliche Weisungen wird der Kunde unverzüglich schriftlich oder per E-Mail bestätigen. Der Auftragnehmer wird den Kunde unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Kunden erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen das Bundesdatenschutzgesetz oder eine andere Vorschrift über den Datenschutz verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Erfüllung der entsprechenden Weisung so lange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Kunde bestätigt oder geändert wird. Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Kunden beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

9.3.6 Weisungsbefugte Mitarbeiter des Kunden werden in einem gesonderten Dokument von diesem benannt und dem Auftragnehmer mitgeteilt.

9.3.7 Die Mitarbeiter, die beim Auftragnehmer zur Entgegennahme von Weisungen befugt sind, werden in einem gesonderten Dokument von diesem benannt und dem Kunden mitgeteilt.

9.3.8 Daten aus Adressbüchern und Verzeichnissen dürfen nur zur Kommunikation im Rahmen der Auftragserfüllung mit dem Kunde verwendet werden. Eine anderweitige Nutzung und Übermittlung für eigene oder fremde Zwecke, einschließlich Marketingzwecke, ist nicht gestattet.

9.3.9 Weitere Einzelheiten zu Umfang, Art und Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung oder –nutzung, zum Kreis der Betroffenen sowie zu den Datenarten ergeben sich aus dem Vertrag.

9.4 Pflichten des Auftragnehmers

9.4.1 Der Auftragnehmer darf Daten nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Kunden erheben, verarbeiten oder nutzen.

9.4.2 Der Auftragnehmer ist in seinem Verantwortungsbereich zur Umsetzung und Einhaltung der vereinbarten allgemeinen, technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 BDSG verpflichtet. Insbesondere wird der Auftragnehmer seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Daten des Kunden vor Missbrauch und Verlust treffen, die den Forderungen des Bundesdatenschutzgesetzes entsprechen. Dies beinhaltet insbesondere

1. Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren (Zutrittskontrolle),
2. zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle),
3. dafür Sorge zu tragen, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle),
4. dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle),
5. dafür Sorge zu tragen, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in

Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle),

6. dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Kunden verarbeitet werden können

(Auftragskontrolle),

1. dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle),
2. dafür Sorge zu tragen, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können (Trennungskontrolle).

9.4.3 Zusätzliche besondere Maßnahmen können von den Parteien vereinbart werden, insbesondere im Hinblick auf die Art des Datenaustausches, die Bereitstellung von Daten und besondere Umstände der Verarbeitung der Daten.

9.4.4 Der Auftragnehmer stellt auf Anforderung dem Kunde die für die Übersicht nach § 4g Abs. 2 S. 1 BDSG notwendigen Angaben zur Verfügung.

9.4.5 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeiter gemäß § 5 BDSG (Datengeheimnis) verpflichtet und in die Schutzbestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes sowie anderen Vorschriften über den Datenschutz und mit den jeweiligen besonderen Erfordernissen des Datenschutzes durch entsprechende Schulungen vertraut gemacht wurden. Das Datengeheimnis besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit fort.

9.4.6 Der Auftragnehmer teilt dem Kunde die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten mit.

9.4.7 Der Auftragnehmer unterrichtet den Kunde unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen im Sinne § 42a BDSG oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Kunden.

9.4.8 Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Kunden. Der Auftragnehmer hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten nicht zugänglich sind. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Kunden jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit seine Daten und Unterlagen betroffen sind. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Daten bzw. Datenträger nach Beendigung der

Auftragsdatenverarbeitung an den Kunden zurückgegeben werden oder durch eigene Datenvernichter oder Entsorgungsunternehmen vernichtet werden. Die datenschutzkonforme Vernichtung von Test- und Ausschussmaterial übernimmt der Auftragnehmer auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden. Die Vergütung hierfür richtet sich nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers. In besonderen, vom Kunden zu bestimmenden Fällen erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe.

9.4.9 Nach Abschluss der vereinbarten Arbeiten oder zuvor nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens mit Beendigung des Vertrages – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit der Auftragsdatenverarbeitung stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Die Durchführung der Löschung ist auf Anforderung zu belegen. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch der Auftragnehmer entsprechend den jeweiligen Aufbewahrungsfristen über die Beendigung der vereinbarten Arbeiten / der Leistungserfüllung hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Beendigung der vereinbarten Arbeiten / der Leistungserfüllung dem Kunde übergeben. Das Verfahren wird in einer zwischen den Parteien zu regelnden schriftlichen Ausstiegsvereinbarung festgelegt. Eine Aufbewahrung der Daten und Dokumente über den Austrittszeitpunkt hinaus erfolgt nur nach Abschluss eines entsprechenden gesondert zu vergütenden Datenvorhaltungsvertrages.

9.4.10 der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheits-maßnahmen des Kunden vertraulich zu behandeln.

9.4.11 Die Verarbeitung von Daten im Auftrag außerhalb von Betriebsstätten des Auftragnehmers oder von Subunternehmern ist nur mit Zustimmung des Kunden zulässig. Eine Verarbeitung von Daten für den Kunde in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Kunden im Einzelfall zulässig.

9.5 Pflichten des Kunden

9.5.1 Der Kunde und der Auftragnehmer sind bzgl. der zu verarbeitenden Daten für die Einhaltung der jeweils für sie einschlägigen Datenschutzgesetze verantwortlich.

9.5.2 Der Kunde hat der Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.

9.5.3 Die Pflicht zur Führung des öffentlichen Verfahrensverzeichnisses (Jedermannverzeichnis) gemäß § 4g Abs. 2 S. 2 BDSG liegt beim Kunden.

9.5.4 Dem Kunde obliegen die aus § 42a BDSG resultierenden Informationspflichten.

9.5.5 Der Kunde legt die Maßnahmen zur Rückgabe der überlassenen Datenträger und/oder Löschung der gespeicherten Daten nach Beendigung des Auftrages vertraglich oder durch Weisung fest.

9.5.6 Anfragen Betroffener an den Kunde

9.5.7 Ist der Kunde auf Grund geltender Datenschutzgesetze gegenüber einer Einzelperson verpflichtet, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, wird der Auftragnehmer den Kunde dabei unterstützen, diese Informationen bereit zu stellen, vorausgesetzt:

1. der Kunde hat der Auftragnehmer hierzu in Textform aufgefordert und
2. der Kunde erstattet der Auftragnehmer die durch diese Unterstützung entstandenen Kosten anhand der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.

9.6 Kontrollpflichten

9.6.1 Der Kunde überzeugt sich vor der Aufnahme der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von den technischen und organisatorischen Maßnahmen des Auftragnehmers. Der Kunde oder der von ihm beauftragte Datenschutzbeauftragte kann sich nach rechtzeitiger Anmeldung zu Prüfzwecken in den Betriebsstätten zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsdatenverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen. Das Kontrollrecht kann nicht durch Dritte wahrgenommen werden und findet seine Grenze bei Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen des Auftragnehmers. Das Ergebnis der Kontrolle wird durch den Kunde jeweils dokumentiert (Lieferantenaudit).

9.6.2 Hierfür kann er Selbstauskünfte des Auftragnehmers einholen.

9.6.3 Dieses Kontrollrecht steht auch einer Aufsichtsbehörde zu, sofern und soweit sie hierfür nach dem geltenden Recht zuständig ist.

9.6.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Kunde oder dem von ihm beauftragten Datenschutzbeauftragten auf Anforderung in Textform innerhalb einer angemessenen Frist alle Auskünfte zu geben, die zur Durchführung einer Kontrolle erforderlich sind. Der Auftragnehmer hat diese Kontrollen zu dulden und stellt insoweit qualifiziertes Personal zur Verfügung.

9.6.5 Informationspflichten, Nebenabreden

9.6.6 Sollten die Daten des Kunden beim Auftragnehmer durch Pfändung oder

Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Kunden unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Kunden als „verantwortlicher Stelle“ im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes liegen.

9.7 Vertragslaufzeit

9.7.1 Diese Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet spätestens mit Beendigung des Vertrages. Eine separate Kündigung dieser Vereinbarung ist nicht vorgesehen und nur dann möglich, wenn eine entsprechende Neuregelung diese ersetzt. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

9.7.2 Unabhängig von den vorstehenden Regelungen zu den Laufzeiten gelten die Verpflichtungen zum Datengeheimnis, die Geheimhaltungspflicht und vereinbarte Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus.

9.8 Vergütung

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

9.8.2 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.

9.8.3 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.

9.8.4 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.

9.8.5 Die Erbringung der Leistungen durch die 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.

9.9 Mängelhaftung

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

9.9.2 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.

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

9.9.4 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.

9.9.5 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.

9.10 Haftung

9.10.1 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.

9.10.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 9.10.1 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 Pflicht aus Ziffer 9.5 verstoßen hat.

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

10.2.1 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.

10.2.2 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 dem Auftragnehmer weiterleiten.

10.2.3 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

10.3.1 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:

1. dass nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
2. das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
3. dass nicht übertragbare Nutzungsrecht,
4. das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.

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

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

10.3.4 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.

10.3.5 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 der 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 dem 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 Informierung 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-OrtUnterbringungen 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 DIENSTLEISTUNGEN

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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:

Der Kunde hat die Wahl zwischen zwei Abrechnungssystemen für Dienstleistungskontingenten.

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.

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 Dienstleistungs-kontingente können nicht mit anderen rabattierten Produkten und Dienstleistungen kombiniert werden.

11.4 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.

11.5 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.

11.6 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.

12 MOBILE DEVICE MANAGEMENT

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

12.2 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 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.

12.3 Pflichten des Kunden

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

1. 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 verhindern; sollte dies dennoch geschehen, ist der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren sowie die Berechtigung
2. die erforderliche Einwilligung von Nutzern und Betroffenen einzuholen, soweit beim Mobile Device Management personenbezogen Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und keine gesetzliche Erlaubnis vorliegt;
3. die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte zu beachten;
4. unbefugte Zugriffe auf das Mobile Device Management zu unterlassen;
5. missbräuchliche Nutzungen des Mobile Device Managements zu unterlassen;
6. der Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung des Mobile Device Managements beruhen;
7. 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.

12.4 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.

12.5 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.

12.6 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfrist werden von den Vertragsparteien gesondert 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.

12.7 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.

12.8 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.

13 PASSWORT-VERWALTUNG

Die Bedingungen in Ziffer 14 regeln die vertraglichen Vereinbarungen zu dem Service „Passwort-Verwaltung“. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

13.1 Leistungserbringung

14.1.1 Die Einzelheiten der Leistungserbringung sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

14.1.2 Die Lizenzbedingungen des Herstellers der Software sind uneingeschränkt zu beachten.

14.1.3 Mit der Software „Passwort-Verwaltung“ ist eine rollenbasierte Benutzerverwaltung und Passwörter möglich. Die weiteren Leistungen der Software ergeben sich ebenfalls aus der Leistungsbeschreibung.

14.1.4 Der Kunde kann die jeweils aktuelle Softwareversion einsetzen. Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, wird die Software vom Kunden auf dem von ihm bereitzustellenden Windows-Server installiert. Die Lizenzanzahl und die Anzahl der Benutzer ergeben sich aus den vertraglichen Vereinbarungen.

14.1.5 Der Auftragnehmer oder Dritte haben keine Möglichkeit, den Inhalt der von dem Kunden gespeicherten Daten einzusehen. Der Kunde ist daher für alle von ihm im Rahmen der Software gespeicherten und hinterlegten Daten und Informationen allein verantwortlich. Dies betrifft auch die Überprüfung der Inhalte auf ihre Rechtmäßigkeit.

13.2 Vergütung

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

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

14.2.3 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.

13.3 Pflichten des Kunden

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

1. 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 verhindern;
2. unbefugte Zugriffe auf die Software zu unterlassen;
3. missbräuchliche Nutzung der Software zu unterlassen;
4. den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen,- die auf eine rechtswidrige Nutzung der Software beruhen.

14.3.2 Während der Dauer des Vertragsverhältnisses ist der Auftragnehmer bemüht, für die sichere Archivierung der hochgeladenen Daten des Kunden zu sorgen.

14.3.3 Der Kunde kann die von ihm hochgeladenen Daten jederzeit wieder herunterladen, verändern oder löschen. Er ist für den ihm zugewiesenen Speicherplatz allein verantwortlich.

14.3.4 Nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden befreien den Auftragnehmer von der Erbringung der Leistungen zur Passwort-Verwaltung.

13.4 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfristen werden von den Vertragsparteien gesondert vereinbart.

13.5 Datenschutz

Für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Regelungen und für die notwendigen Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich.

13.6 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an der Software „Passwort-Verwaltung“ ein Einfaches auf die Dauer dieses Vertrages begrenztes Nutzungsrecht. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software-Dritten zur Verfügung zu stellen oder zugänglich zu

machen, insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, die Software außerhalb des hier festgelegten Rahmens zu vervielfältigen und zu veräußern.

13.7 Mängelhaftung

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

14.7.2 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.

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

14.7.4 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.

14.7.5 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.

13.8 Haftung

14.8.1 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.

14.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 14.7.1 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 Pflicht aus Ziffer 14.3 verstoßen hat.