

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der bluvo GmbH

Stand 29.10.2022

### Inhaltsverzeichnis

<b>A. Regelungen für alle Vertragsarten</b>	<b>3</b>
1. Geltungsbereich	3
2. Angebot und Annahme	3
3. Leistungserbringung	4
4. Vergütung und Zahlungsbedingungen	4
5. Leistungstermine, Verzug	5
6. Laufzeit	6
7. Mitwirkungspflichten des Kunden	7
8. Abtretung von Rechten	10
9. Vertraulichkeit, Kontrollrechte	11
10. Datenschutz	11
11. Subunternehmer	11
12. Leistungsstörung, Mängelhaftung	12
13. Haftung	12
14. Höhere Gewalt	13
15. Schutzrechte Dritter	14
16. Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden	14
17. Nutzungsrechte	15
18. Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen	16
19. IT-Sicherheit	16
20. Zustellungen	16
21. Rechtswahl	16
22. Gerichtsstand	17
23. Schlussbestimmungen	17
<b>B. Dienstleistungen</b>	<b>18</b>
1. Anwendungsbereich	18
2. Durchführung der Dienstleistung	18
3. Nutzungsrechte	18
4. Leistungsstörung	19
<b>C. Kauf von Hardware und/oder Software</b>	<b>20</b>
1. Anwendungsbereich	20
2. Leistungsumfang	20
3. Untersuchungs- und Rügepflicht	20
4. Mängelhaftung	21
5. Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung	22
6. Systemvoraussetzungen für Software	23
7. Lizenzbedingungen für Software Dritter	23

<b>D. Vermietung von Hardware und/oder Software</b> .....	<b>24</b>
1. Anwendungsbereich .....	24
2. Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden .....	24
3. Nutzungsrechte .....	24
4. Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte .....	25
5. Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes .....	25
6. Rückgabe.....	26
<b>E. Private Cloud</b> .....	<b>27</b>
1. Anwendungsbereich .....	27
2. Leistungsumfang .....	27
3. Internet Domains .....	28
4. Eingesetzte Software.....	29
5. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	29
<b>F. Monitoring</b> .....	<b>31</b>
1. Anwendungsbereich .....	31
2. Leistungsumfang .....	31
3. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	31
<b>G. Fernwartung</b> .....	<b>33</b>
1. Anwendungsbereich .....	33
2. Leistungsumfang .....	33
3. Pflichten des Kunden .....	34
<b>H. Managed Services</b> .....	<b>36</b>
1. Anwendungsbereich .....	36
2. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	36
3. Wartungsfenster.....	36
4. Nutzung und Lizenzvereinbarung bei Software Dritter .....	36
<b>I. Managed Online-Backup und Managed E-Mail Archiv</b> .....	<b>38</b>
1. Leistungsumfang .....	38
2. Pflichten des Kunden .....	38
<b>J. Managed Service - Antivirus</b> .....	<b>40</b>
1. Leistungsumfang .....	40
2. Pflichten des Kunden .....	40
<b>K. Managed Service - Mobile Device Management</b> .....	<b>41</b>
1. Leistungsumfang .....	41
2. Pflichten des Kunden .....	41
3. Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes.....	42
4. Datenschutz.....	42

## **A. Regelungen für alle Vertragsarten**

### **1. Geltungsbereich**

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Service- und Dienstleistungen der Firma bluvo GmbH mit Sitz in Ratingen (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt), insbesondere für das Server-Service-, Backup-Service- und Client-Service-IT-Betreuungskonzept sowie für den Handel mit Hard- und Software.

(2) Diese AGB kommen nur dann zur Anwendung, wenn der Kunde als Unternehmer im Sinne von § 14 BGB anzusehen ist. Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(3) 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.

### **2. Angebot und Annahme**

(1) Im Rahmen der Auftragsanbahnung erhält der Kunde vom Auftragnehmer ein Angebot in Textform über die angefragten Leistungen. Dieses Angebot ist so zu verstehen, dass der Kunde auf dieser Grundlage an den Auftragnehmer das Angebot abgeben kann, einen entsprechenden Vertrag zu schließen (so genannte invitatio ad offerendum).

(2) Gibt der Kunde ein solches Angebot zum Vertragsschluss gegenüber dem Auftragnehmer ab, so kann der Auftragnehmer dieses Angebot zum Vertragsschluss innerhalb von 14 Tagen durch Übersendung einer Auftragsbestätigung annehmen. Erst mit Auftragsbestätigung kommt der Vertrag zwischen den Parteien zu Stande. Alternativ kann der Auftragnehmer konkludent durch die Vertragsausführung das Angebot annehmen.

### **3. Leistungserbringung**

- (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.
- (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.
- (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.
- (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.
- (5) Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Auftragnehmers.
- (6) Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.

### **4. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- (1) Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer kann regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.
- (2) Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- (3) Sofern Leistungen außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht wurden, ist der Auftragnehmer berechtigt, auf die Stundensätze gemäß Preisliste Zuschläge in einer Höhe von 25 bis 150 Prozent zu erheben.
- (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.

(5) Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Die Abrechnung erfolgt in Zeiteinheiten zu jeweils 5 Minuten, wobei die erste Zeiteinheit davon abweichend grundsätzlich 15 Minuten beträgt. Der Kunde kann den in den Tätigkeitsnachweisen 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.

(6) Reisekosten werden durch den Auftragnehmer gesondert und gegen Vorlage entsprechender Belege abgerechnet. Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisezeiten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

(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 Prozent nicht überschreitet.

(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.

## **5. Leistungstermine, Verzug**

(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.

(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.

(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.

(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.

(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 Prozent des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 Prozent dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Auftragnehmers beruht.

(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 Prozent des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 Prozent dieses Preises.

## **6. Laufzeit**

(1) Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartnern vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen.

(2) Erstmalig kann ein unbefristeter Vertrag nach 24 Monaten mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Kündigt keine der Parteien das Vertragsverhältnis, so verlängert sich dieses nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jeweils um 12 weitere Monate.

(3) Räumt der Auftragnehmer dem Kunden das Recht ein, einen Vertrag zu „downgraden“, also Leistungen abzubestellen, so ist dies innerhalb von 24 Monaten nur jeweils um maximal 20 Prozent des Vertragsvolumens möglich.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

(5) Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

## **7. Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde den Auftragnehmer auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.

(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 dem Auftragnehmer den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.

(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.

(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.

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

(6) Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.

(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.

(8) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

(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.

(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.

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

(12) Der Auftragnehmer kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands auf Basis seiner aktuellen Preisliste verlangen, soweit

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

(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.

(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.

(15) Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software des Auftragnehmers beigelegt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn der Auftragnehmer die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den Infrastrukturbetrieb an den Auftragnehmer herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch den Auftragnehmer ermöglichen.

(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 48 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.

(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.

(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.

(19) 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.

## **8. Abtretung von Rechten**

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

(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.

## **9. Vertraulichkeit, Kontrollrechte**

(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.

(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.

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

## **10. 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 verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

## **11. Subunternehmer**

(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.

(2) Der Auftragnehmer ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet der Auftragnehmer weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung des Auftragnehmers an.

(3) Soweit der Auftragnehmer einen Subunternehmer in Anspruch nimmt, wird er – falls erforderlich – entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarungen mit diesem abschließen und auf die Einhaltung der DSGVO beim Subunternehmer achten. Dabei wird er insbesondere überprüfen, ob der Subunternehmer die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen umgesetzt hat.

## **12. Leistungsstörung, Mängelhaftung**

(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.

(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.

(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.

(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.

(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.

## **13. Haftung**

(1) 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

Vertreter oder Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers beruhen, haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

(2) 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.

(3) 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.

(4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

(5) 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.

(6) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des Auftragnehmers.

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

(8) Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmerneuerungen übernimmt der Auftragnehmer nicht.

## **14. Höhere Gewalt**

(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.

(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.

### **15. Schutzrechte Dritter**

(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.

(2) Der Auftragnehmer stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an durch 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.

(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.

### **16. Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden**

(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.

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

## **17. Nutzungsrechte**

(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.

(2) Eine über die Vorgaben in (1) hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

(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.

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

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

(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 dem Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

## **18. Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

(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 beim Auftragnehmer.

(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.

## **19. IT-Sicherheit**

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

## **20. Zustellungen**

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen des Ansprechpartners, der Anschrift, der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse der anderen Seite umgehend in Textform mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/E-Mail-Adresse abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/E-Mail-Adresse zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

## **21. Rechtswahl**

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

## **22. 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.

## **23. Schlussbestimmungen**

- (1) Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der (Auftrags-)Bestätigung in Textform durch den Auftragnehmer.
- (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.
- (3) Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in zwölf Monaten.
- (4) Die Auftragsabwicklung erfolgt durch automatisierte Datenverarbeitung des Auftragnehmers. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten elektronisch erhoben, gespeichert, genutzt und verarbeitet werden.
- (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.

## **B. Dienstleistungen**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bedingungen in Abschnitt B regeln die vertraglichen Vereinbarungen bei der Erbringung von Dienstleistungen auf Basis von Dienstverträgen. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Durchführung der Dienstleistung**

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

(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.

(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.

(4) Sofern der Auftragnehmer die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

### **3. Nutzungsrechte**

(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.

(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.

(3) Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

#### **4. Leistungsstörung**

(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.

(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.

(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.

(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.

## **C. Kauf von Hardware und/oder Software**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bedingungen in Abschnitt C regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Leistungsumfang**

(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) 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.

(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.

(4) Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl vom Auftragnehmer elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

(5) Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der aktuellen Version von Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

### **3. Untersuchungs- und Rügepflicht**

(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) Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von acht Werktagen nach Entdeckung gerügt werden.

(3) Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Hardware und/oder Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

#### **4. Mängelhaftung**

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

(2) 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.

(3) Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Auftragnehmers entweder die Nachbesserung oder die Lieferung eines Ersatzes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Schlägt die zweifache Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, so stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche zu.

(4) Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Auftragnehmer führt zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

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

## **5. Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung**

(1) Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang in Deutschland einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

(2) Handelt es sich bei der Software um die Software eines Drittanbieters, so gelten die Lizenzvereinbarungen dieses Anbieters vorrangig und sind von dem Kunden unbedingt zu beachten (siehe auch Abs. 7).

(3) Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts und der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.

(4) Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist und es ihm durch die Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters erlaubt ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

(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.

(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.

(7) Der Auftragnehmer kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Auftragnehmer hat dem Kunden vorher eine 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.

## **6. Systemvoraussetzungen für Software**

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

## **7. Lizenzbedingungen für Software Dritter**

(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) 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.

## **D. Vermietung von Hardware und/oder Software**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bedingungen in Abschnitt D regeln die Vermietung von Hardware und/oder Software, auch im Rechenzentrum. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden**

(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.

(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 den Auftragnehmer weiterleiten.

(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.

### **3. Nutzungsrechte**

(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:

- dass nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
- das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- dass nicht übertragbare Nutzungsrecht,

- das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.

(2) Handelt es sich bei der Software um die Software eines Drittanbieters, so gelten die Lizenzvereinbarungen dieses Anbieters vorrangig und sind von dem Kunden unbedingt zu beachten.

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

(4) Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist und es ihm durch die Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters erlaubt ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

(5) 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.

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

#### ***4. Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte***

(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.

(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.

#### ***5. Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes***

(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.

(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.

(3) Vor Rückgabe der Mietsache stellt der Kunde auf Verlangen des Auftragnehmers den ursprünglichen Zustand wieder her.

(4) Die Aufstellung der Mietsache an einem anderen als dem im Vertrag 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.

## **6. Rückgabe**

(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.

(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.

(3) Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz des Auftragnehmers.

## **E. Private Cloud**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bedingungen in Abschnitt E regeln das Bearbeiten und Speichern von Daten im Rechenzentrum der bluvo GmbH (so genannte Private Cloud). Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Leistungsumfang**

(1) Der Auftragnehmer erbringt Leistungen zur Bereitstellung und Bearbeitung von Daten über eine gesicherte Verbindung im Rahmen einer so genannten Cloudlösung. Hierzu stellt der Auftragnehmer dem Kunden Systemressourcen und Dienste auf einem virtuellen Server gemäß den vertraglichen Vereinbarungen zur Verfügung. Weitere Einzelheiten des Leistungsumfanges sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Systemschein festgelegt.

(2) Der Kunde wird für alle Daten, die er im Rahmen der Private Cloud auf den durch den Auftragnehmer bereitgestellten Servern speichert (Dateien, Datenbanken, Postfächer, öffentliche Ordner, usw.), aktuelle Sicherheitskopien anfertigen und vorhalten. Diese Sicherheitskopien dürfen aus Sicherheitsgründen und dem Trennungsgebot zwischen Live-Daten und Sicherheitskopien nicht auf der durch den Auftragnehmer bereitgestellten IT-Infrastruktur gespeichert werden. Der Auftragnehmer führt zusätzlich eine tägliche Datensicherung durch, die bis zu 30 Tagen vorgehalten wird. Daraus ergibt sich jedoch keine Garantie des Auftragnehmers gegenüber dem Kunden, dass diese Daten auch wiederhergestellt werden können.

(3) Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster geplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der bluvo Private-Cloud Umgebung und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit. Der Auftragnehmer kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mit ausreichendem Vorlauf an. Planbare Arbeiten werden in der Regel außerhalb der regulären Arbeitszeit durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

(4) 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 Auftraggeber 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. Internet Domains**

(1) Soweit der Kunde eigene so genannte Domains mit der bluvo Private-Cloud verknüpfen möchte, wird der Auftragnehmer diese Domains als Mittler für den Kunden registrieren oder im Rahmen eines Übergabeverfahrens (KK) übernehmen. Die dafür entstehenden Kosten hat der Kunde zu tragen. Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie, dass die im Auftrag des Kunden beantragten Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Dies gilt auch für von Subdomains, die durch den Auftragnehmer eingerichtet werden.

(2) Der Kunde versichert gegenüber dem Auftragnehmer, dass durch die Registrierung und Konnektierung der Domains keine Rechte Dritter verletzt und unter der Domain keine rechtswidrigen Inhalte verbreitet werden. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von allen Kosten frei, die dadurch entstehen, dass ein Dritter entsprechende Rechtsverletzungen behauptet.

(3) Wird das Vertragsverhältnis zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden beendet, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass er seine Domains unverzüglich zu einem neuen Provider umzieht oder kündigt. Der Auftragnehmer wird alle Erklärungen abgeben, die notwendig sind, um einen entsprechenden Umzug der Domains durchzuführen. Sollte der Kunde dieser Pflicht nicht nachkommen, kann der Auftragnehmer 30 Tage nach Auflösung des Vertragsverhältnisses entscheiden, die Domains an die zuständige Registry zurückzugeben oder endgültig zu de-konnektieren.

#### **4. Eingesetzte Software**

(1) Die in der Leistungsbeschreibung aufgeführte Software wird dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags zum vereinbarten Gebrauch überlassen. An der Betriebs- und Anwendungssoftware wird dem Kunden für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht eingeräumt. Dieses Nutzungsrecht ist gebunden an das Vertragsverhältnis mit dem Auftragnehmer. Der Kunde ist nicht berechtigt, dass ihm eingeräumte Nutzungsrecht auf Dritte oder andere als im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellten Dienste zu übertragen. Das eingeräumte nicht ausschließliche Nutzungsrecht wird in den jeweiligen Lizenzbestimmungen der Softwareprodukte geregelt, die Bestandteil dieses Vertrags sind und dem Kunden bei dessen Unterzeichnung vorliegen.

b) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde dazu verpflichtet alle Installationen der bereitgestellten Software zu entfernen und sämtliche Kopien dieser zu löschen.

#### **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

(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 den Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

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

(3) 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.

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

## **F. Monitoring**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bestimmungen in Abschnitt F regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Leistungsumfang**

- (1) Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind in den Angeboten des Auftragnehmers festgelegt.
- (2) Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Leistungsschein genannte Hard- und/oder Software.
- (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) Sofern der Auftragnehmer die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.
- (5) Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens des Auftragnehmers wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel 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.

### **3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde stellt den Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- (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.

## **G. Fernwartung**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bedingungen in Abschnitt G regeln die Fernwartung. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A und dazu nachrangig die Lizenzbedingungen von TeamViewer.

### **2. Leistungsumfang**

(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.

(2) Der Auftragnehmer wird alle vereinbarten Maßnahmen vertragsmäßig abwickeln. Die für den Kunden verarbeiteten Daten werden von den sonstigen Datenbeständen getrennt. Die notwendige Datenübertragung zum Zwecke der Fernwartung muss in verschlüsselter Form erfolgen; Ausnahmen sind besonders zu begründen. Die Verschlüsselung erfolgt mit der Software TeamViewer. Einzelheiten zu der Software und der Verschlüsselung ergeben sich aus der Leistungs- und Produktbeschreibung der Software.

(3) Soweit der Auftragnehmer auf PCs des Kunden eine Fernwartung durchführt, so ist dies telefonisch vorher anzukündigen, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen. Eine solche Ankündigungspflicht entfällt, soweit die Fernwartung allein auf Servern des Kunden durchgeführt wird. Hier erfolgt eine telefonische Vorankündigung nur dann, wenn dadurch der Betrieb des Servers eingeschränkt wird.

(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.

(6) Soweit der Auftragnehmer die Fernwartung aus dem Homeoffice eines Mitarbeiters vornehmen lässt, sind auch dort die Regeln des Datenschutzes und der Datensicherheit zu beachten.

(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) Um die Sicherheit zu gewährleisten, sind erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu angewandten Verfahren mit dem Kunden abzustimmen.

(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.

(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 Kunden zu informieren.

(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.

### **3. Pflichten des Kunden**

(1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.

(2) Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich in Textform zu bestätigen.

(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.

(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.

(5) Der Auftragnehmer wird alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokollieren. Die Protokollierung muss so erfolgen, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann.

(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.

---

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

## **H. Managed Services**

### **1. Anwendungsbereich**

Die Bestimmungen in Abschnitt H regeln die rechtlichen Bedingungen für die so genannten Managed Services, die der Auftragnehmer in unterschiedlichen Ausgestaltungen anbietet. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Abschnitt A.

### **2. Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Soweit der Auftragnehmer für den Kunden so genannte Managed Services übernimmt, hat der Kunde grundsätzlich daran mitzuwirken, dass der Auftragnehmer seine Dienstleistungen unbehindert erbringen kann.

(2) Soweit der Kunde im Rahmen eines Managed Services Kenntnis davon erlangt, dass eine Störung oder ein Fehler, egal welcher Art, vorliegt, wird er den Auftragnehmer unverzüglich über das Vorliegen einer Störung bzw. eines Fehlers informieren. Der Kunde wird versuchen, die Störung bzw. den Fehler hierzu möglich umfassend zu dokumentieren.

(3) Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Auftragnehmer durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Auftragnehmers vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.

(4) Soweit dem Kunden im Rahmen eines Managed Services Nutzungs- und Zugangsberechtigungen, Benutzernamen oder Passwörter bzw. Zugangscodes überlassen werden, sind diese vor dem Zugriff durch Dritte zu sichern.

### **3. Wartungsfenster**

Zu Wartungszwecken kann der Auftragnehmer die Managed Services vorübergehend außer Betrieb nehmen. 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.

### **4. Nutzung und Lizenzvereinbarung bei Software Dritter**

(1) Soweit der Auftragnehmer Software von Drittanbietern dazu nutzt, den konkreten Managed Service anzubieten, gelten die Lizenzvereinbarungen des Drittanbieters mit und sind im Zweifel vorrangig.

---

(2) Der Auftragnehmer selbst übernimmt keine Haftung für eine konkrete oder korrekte Funktionsweise der Software des Drittanbieters.

## **I. Managed Online-Backup und Managed E-Mail-Archiv**

### **1. Leistungsumfang**

(1) Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Produktprospekt bzw. Auftragsbestätigung festgelegt.

(2) Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100-prozentige Sicherheit bei der Datensicherung – sowohl für das Online-Backup als auch für die E-Mail-Archivierung – nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung bzw. Archivierung durchzuführen und zu ermöglichen. Der Auftragnehmer wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig, Änderungen am Datensicherungskonzept bzw. E-Mail-Archivierung 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.

(3) Der Umfang der Datensicherung wird durch den Kunden bestimmt. Dieser wird den Auftragnehmer umfassend darüber informieren, welche Verzeichnisse und Daten konkret gesichert werden sollen. Bezüglich der E-Mail-Archivierung wird der Kunde dem Auftragnehmer die E-Mail-Accounts benennen, die archiviert werden sollen.

(4) Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

(5) Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten des Online-Backups, 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 beauftragen und zu vergüten.

### **2. Pflichten des Kunden**

Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und

---

ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung bzw. E-Mail-Archivierung darf nicht geändert werden.

## **J. Managed Service - Antivirus**

### **1. Leistungsumfang**

(1) Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100-prozentige Sicherheit vor Viren und anderer Schadsoftware nicht möglich ist. Dem Kunden ist bekannt, dass Sicherheitsmaßnahmen gegen neue Schadsoftware erst dann umgesetzt werden kann, wenn diese überhaupt bekannt geworden ist. Der Auftragnehmer wird deshalb unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Schutzumgebung für den Kunden bereithalten. Der Auftragnehmer wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Sicherheitskonzept anregen.

(2) Der Auftragnehmer schuldet nicht die Behebung von Störungen, die durch Virenbefall oder andere Schadsoftware an der EDV-Anlage des Kunden entstanden sind.

(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.

### **2. Pflichten des Kunden**

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

(2) Die im Vertrag definierten Systemvoraussetzungen sind einzuhalten.

## **K. Managed Service - Mobile Device Management**

### **1. Leistungsumfang**

(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.

(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.

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

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

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

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

### **2. Pflichten des Kunden**

(1) Neben den allgemeinen Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere verpflichtet,

- die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff Dritter zu schützen und eine Weitergabe an unberechtigte Dritte zu verhindern; sollte dies dennoch geschehen, ist der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren;

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

(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.

(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.

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

### **3. 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.

### **4. Datenschutz**

(1) Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die Nutzung des Mobile Device Managements durch die Regelungen des Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO 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.

---

(2) Der Kunde stellt sicher, dass die rechtlichen Voraussetzungen für eine Fernwartung der Mobilgeräte uneingeschränkt vorliegen.

(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.