

## Vertragsbedingungen MESALOGIC GmbH

Stand: August 2025 | Version: 1.0

### Inhalt

Vertragsbedingungen MESALOGIC GmbH .....	1
A. Allgemeine Regelungen.....	2
1 Geltungsbereich / Bindungsfrist.....	2
2 Leistungen des Dienstleisters.....	2
3 Service Levels .....	3
4 Allgemeine Pflichten des Kunden.....	3
5 Preise und Zahlungsbedingungen.....	4
6 Gewährleistung für Sachmängel .....	6
7 Gewährleistung für Rechtsmängel .....	6
8 Haftung .....	7
9 Geheimhaltung und Datenschutz .....	8
10 Laufzeit und Kündigung.....	8
11 Referenznennung .....	9
12 Allgemeine Bestimmungen.....	9
B. Ergänzende Bestimmungen für IT-Betreuungsleistungen (Service-/Support).....	10
1 Leistungsumfang .....	10
2 Schulungen.....	11
3 Service Desk .....	12
4 Leistungsausschlüsse .....	12
5 Geräteaufnahme und Dokumentation .....	13
6 Besondere Pflichten des Kunden .....	13
7 Preise und Zahlungsbedingungen.....	14
8 Änderungen des Leistungsumfanges.....	14
9 Leistungsstörungen .....	15
10 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen.....	15
11 Vermittlungsprovision .....	15
C. Ergänzende Bestimmungen für Managed Services .....	17
1 Leistungsumfang .....	17
2 Vorbehalt der Selbstbelieferung .....	18
3 Bereitstellung der Managed Service Lösung.....	18
4 Supportleistungen / Service Level Agreement .....	19
5 Besondere Pflichten des Kunden .....	21
6 Nutzungsrechte an Standardsoftware .....	22
7 Preise und Zahlungsbedingungen.....	23
8 Gewährleistung für Sachmängel .....	24
9 Gewährleistung für Rechtsmängel .....	24
10 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten.....	25
11 Datensicherheit.....	25



12	Laufzeit und Kündigung.....	25
13	Rückgabe der Hardware.....	26

## A. Allgemeine Regelungen

### 1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Vertragsbedingungen gelten für Geschäftsbeziehungen von MESALOGIC GmbH, Benzstraße 1, 35799 Merenberg, Deutschland (nachfolgend „**Dienstleister**“) mit seinen Kunden.

1.2 Der Dienstleister bietet Kunden Leistungen im Zusammenhang mit IT-Betreuung und weiteren IT-Dienstleistungen sowie Managed Services an. Der Angebotsinhalt richtet sich immer nach vom Dienstleister erstellten und vom Kunde angenommenen Angebots-/Vertragsunterlagen („**Angebot**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen, wie der Leistungsbeschreibung) und den Vertragsbedingungen geht das Angebot vor. Weitere in diesen Vertragsbedingungen referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen nicht Angebots-/Vertragsbestandteil, es sei denn, der Dienstleister bestätigt dies im Rahmen des Angebotsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch den Dienstleister unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.4 Der Dienstleister behält sich das Recht vor, diese Vertragsbedingungen jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunde die neuen Vertragsbedingungen mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen Vertragsbedingungen innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten Vertragsbedingungen nach Ablauf der sechswöchigen Frist Angebotsbestandteil. Auf diese Frist wird der Dienstleister den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.5 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser Vertragsbedingungen sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Angebots/Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertraglichen Vereinbarung erforderlich.

1.6 Der Dienstleister hält sich an ein Angebot für 10 Tage ab dem Datum der Abgabe des Angebots gebunden.

### 2 Leistungen des Dienstleisters

2.1 Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung durch den Dienstleister erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus den folgenden Bereichen:

2.1.1 Service-, Beratungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen, einschließlich der laufenden Betreuung von Hardware und Software (gemeinsam „**IT-Betreuungsleistungen**“), Einzelheiten dazu unter B.;

2.1.2 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware-, Standardsoftware und / oder Open Source Software einschließlich der Installation und / oder Inbetriebnahme sowie des Betriebs / der Betreuung dieser Infrastruktur (gemeinsam „**Managed Services**“), Einzelheiten dazu unter C.;

2.2 Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.

2.3 Der Dienstleister erbringt die Leistungen gemäß dem Angebot.

2.4 Der Dienstleister setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Dienstleister ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunde namentlich kommuniziert, wird der Dienstleister den Kunde über den Ersatz informieren.

2.5 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die im Angebot genannten Preise als vereinbart. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist der Dienstleister berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

### **3 Service Levels**

3.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, steht der Dienstleister im Falle von Störungen der von den vertraglich vereinbarten Leistungen erfassten IT-Systeme zu nachfolgenden Servicezeiten, Kontaktwege und Reaktionszeiten (nachfolgend gemeinsam „**Service Levels**“) zur Verfügung.

3.2 Servicezeiten: Montag – Freitag: 08:00 – 17:00 Uhr (Feiertage im Bundesland des Dienstleisters und dessen Niederlassungen ausgenommen).

3.3 Kontaktwege: Serviceanfragen können via Telefon (Servicehotline), Ticket-System oder E-Mail an den Dienstleister rund um die Uhr gerichtet werden. Die Anfrage wird gemäß vereinbartem SLA bearbeitet.

3.4 Reaktionszeiten (soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart): Nach Eingang der Störungsmeldung erfolgt innerhalb der Servicezeiten eine Reaktion des Dienstleisters telefonisch, via Fernwartung, Ticket-System oder vor Ort in der Regel

3.4.1 im Falle betriebsverhindernder Störungen (SLA Ultimate): innerhalb von 4 Stunden

3.4.2 im Falle betriebsbehindernder Störungen (SLA Pro): innerhalb von 8 Stunden

3.4.3 im Falle leichter Störungen (SLA Core): innerhalb von 16 Stunden.

### **4 Allgemeine Pflichten des Kunden**

4.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen Vertragsbedingungen und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Dienstleister und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

4.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Dienstleister und eine Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner beim Dienstleister.

4.3 Der Kunde wird den Dienstleister jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten.

4.4 Die Leistungspflichten des Dienstleisters beschränken sich auf die im Angebot bzw. in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich genannten Systeme, Komponenten oder Dienste („Assets“). Der Kunde ist für Betrieb und Wartung aller nicht vom Dienstleister erfassten Assets eigenverantwortlich.

4.5 Soweit der Dienstleister verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung er remote auf IT-Systeme des Kunden zugreifen muss, ist der Kunde verpflichtet, den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.

4.6 Der Kunde wird Nutzer / Mitarbeiter über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienstleister-Software in angemessener Form informieren, beispielsweise über die Vorgabe entsprechender Nutzungsbedingungen.

4.7 Soweit der Dienstleister für die Erbringung der Leistungen die IT-Systemen des Kunden, insbesondere Software, nutzen muss, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich die Lizenzen und Genehmigungen zur Nutzung seiner IT-Systeme zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst auch die Pflicht des Kunden, die für die Nutzung der IT-Systeme nötigen Zustimmungen bei Dritten einzuholen, um dem Dienstleister die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Wartung seiner IT-Systeme verantwortlich, um diese in einem Zustand zu halten, der für die Erbringung der Leistungen durch den Dienstleister erforderlich ist.

4.8 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann der Dienstleister seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist der Dienstleister für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird der Dienstleister dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte des Dienstleisters wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

## **5 Preise und Zahlungsbedingungen**

5.1 Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt.

5.2 Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, ist der Dienstleister berechtigt, Vorauszahlungen zu verlangen. In diesem Fall stellt der Dienstleister die Preise zu Beginn der Leistungserbringung im Voraus in Rechnung. Der Dienstleister behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann der Dienstleister vom Vertrag zurücktreten.

5.3 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten "Personentagen" bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen (Montag-Freitag) am Sitz des Dienstleisters. Der Dienstleister rechnet Aufwände pro begonnene Viertelstunde ab.

5.4 Erbringt der Dienstleister die Leistung vor Ort beim Kunden, wird mindestens eine Stunde Aufwand abgerechnet.

5.5 Rechnungen sind innerhalb von drei (10) Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (10) Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen; im Falle des elektronischen Versands als unmittelbar zugegangen. Die Bezahlung durch den Kunden kann per SEPA-Überweisung oder per SEPA-Lastschrift erfolgen. Ist die Bezahlung per SEPA-Lastschrift vereinbart, erteilt der Kunde ein SEPA-Firmen-Lastschriftmandat. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen, soweit nicht im Angebot abweichend geregelt.

5.6 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung durch den Dienstleister in Verzug, sofern er die Rechnung nicht bis zum Ablauf der unter A. 5.5 genannten Frist beglichen hat. Der Dienstleister kann mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen.

5.7 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch den Dienstleister anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt der Dienstleister für Reisen an Kundenstandorte, die mehr als eine Stunde (einfache Zeit) Reisezeit idealerweise vom Sitz des Dienstleisters oder dessen Niederlassungen erfordern, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

5.8 Der Dienstleister versendet Rechnungen in einem elektronischen Format an den Kunden.

5.9 Der Dienstleister ist berechtigt, die Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten gemäß der Kostenentwicklung beim Dienstleister zu erhöhen. Der Dienstleister kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer soweit der Dienstleister diese verursacht hat. Sobald sich die Vergütung um mehr als 10% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Preise verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an die beim Dienstleister für die Vertragskommunikation hinterlegte Adresse.

5.10 Die Erbringung der Leistungen durch den Dienstleister im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

- a) für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten (monatlichen) Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser (monatlichen) Preise oder
- b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten (monatlichen) Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht,

in Verzug ist der Dienstleister berechtigt, (i) die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder (ii) die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

5.11 Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbachten Leistungen steht dem Dienstleister eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Angebots-/Vertragslaufzeit zu. Die

Abgeltungsgebühr umfasst auch vom Kunden nicht abgerufene Leistungskontingente. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass dem Dienstleister kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte des Dienstleisters wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung erbrachten und genutzten Leistungen.

## 6 Gewährleistung für Sachmängel

6.1 Für den Verkauf sowie für Entwicklungsleistungen gilt: Die Hardware / Standardsoftware sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, die im Angebot beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und / oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. Der Dienstleister erhält vom Kunde alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. nicht von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

6.2 Für die Vermietung von Hardware gilt: Bei Mängeln der Hardware gewährleistet der Dienstleister den vertragsgemäßen Gebrauch durch Behebung der Mängel oder Lieferung mangelfreier Hardware. Dem Dienstleister obliegt die Wahl zwischen der Mängelbeseitigung durch Nachbesserung oder Neulieferung.

6.3 Für die Vermietung von Standardsoftware gilt: Bei Mängeln der Standardsoftware gewährleistet der Dienstleister den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Standardsoftware, sobald und soweit dem Dienstleister eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Standardsoftware („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds nur ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

6.4 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A. 4.2) ist zu Mängelanzeigen befugt.

6.5 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Dienstleister berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunde ersetzt zu verlangen. Die durch den Dienstleister geleistete Unterstützung ist durch den Kunde zu den mit dem Dienstleister vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

6.6 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 7 Gewährleistung für Rechtsmängel

7.1 Der Dienstleister gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Dienstleister von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Dienstleister die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird

den Dienstleister dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobligationen des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

7.2 Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Dienstleister nach eigener Wahl entweder die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gelten die Regelungen zur Haftung unter Ziffer A. 8.

7.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Dienstleisters sind.

7.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Dienstleister berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Dienstleister geleistete Unterstützung ist zu den vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **8 Haftung**

8.1 Der Dienstleister haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Der Dienstleister haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet der Dienstleister auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

8.3 Darüber hinaus vereinbaren die Parteien eine Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit in Höhe der in den vergangenen zwölf (12) Monaten nach dem haftungsbegründenden Ereignis vom Kunden an den Dienstleister gezahlten Preise.

8.4 Zudem ist in den Fällen der Vermietung und von SaaS die Haftung nach § 536a BGB und in den Fällen, in denen dem Kunden Software und sonstige Leistungen kostenlos zu Testzwecken überlassen wird, die Haftung des Dienstleisters für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

8.5 Die Haftung des Dienstleisters für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.6 Soweit der Dienstleister gemäß Angebot für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des Dienstleisters auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

## **9 Geheimhaltung und Datenschutz**

9.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter des Dienstleisters. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

9.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

9.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

9.4 Der Dienstleister wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Angebot eingesetzten Beschäftigten auf Verschwiegenheit verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit der Dienstleister im Rahmen der Erbringung seiner vertraglichen Leistungen personenbezogene Daten verarbeitet, wird er ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

9.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit fort.

## **10 Laufzeit und Kündigung**

10.1 Der Dienstleister erbringt die vereinbarten Leistungen (soweit sie zeitlich begrenzt sind) ab dem im Angebot genannten Datum oder, falls das Angebot kein Startdatum enthält, ab Leistungsbeginn für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten, soweit im Angebot keine andere Mindestvertragslaufzeit angegeben ist. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um weitere zwölf (12) Monate, solange eine Partei nicht spätestens drei (3) Monate vor Ende der Laufzeit schriftlich ganz oder teilweise kündigt. Ausschlaggebend ist das Datum des Zugangs der Kündigung.

10.2 Nach Beendigung der Software-Miete hat der Kunde die vom Dienstleister überlassene Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Auf Wunsch des Dienstleisters hat der Kunde die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

10.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch den Dienstleister

oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

10.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist zulässig.

## **11 Referenznennung**

11.1 Der Dienstleister ist nach Zustimmung des Kunden berechtigt, den Kunden bzw. dessen Marke / Unternehmenskennzeichen / Logo als Referenz zum Zwecke der Darstellung auf der Unternehmens-Webseite oder in Broschüren zu verwenden. Eine eventuell darüber hinausgehende Nutzung bspw. als Showcase oder Best-Practice-Beispiel erfolgt ebenfalls nur nach entsprechender Rückfrage und Zustimmung des Kunden.

## **12 Allgemeine Bestimmungen**

12.1 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Angebot an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Dienstleisters ausgeschlossen.

12.2 Die Aufrechnung durch den Kunde ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

12.3 Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen sind in Textform möglich.

12.4 Ist nach den Vertragsbedingungen die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

12.5 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist der Sitz des Dienstleisters.

12.6 Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so werden hiervon die anderen Bestimmungen nicht beeinträchtigt. Eine Lücke oder eine durch die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer Bestimmung dieser Vereinbarung etwa entstehende Lücke ist im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung unter Berücksichtigung der Interessen der Beteiligten sinngemäß auszufüllen.

## B. Ergänzende Bestimmungen für IT-Betreuungsleistungen (Service-/Support)

### 1 Leistungsumfang

#### 1.1 IT-Betreuungsleistungen im Full – Service:

1.1.1 Im Rahmen der IT-Betreuungsleistungen unterstützt der Dienstleister den Kunden bei Betrieb, Wartung und Pflege dessen IT-Infrastruktur (Hardware, Standardsoftware) und Kommunikationseinrichtungen (nachfolgend beide bezeichnet als „IT-Systeme“).

Als Standardsoftware gelten dabei Betriebssysteme sowie marktübliche Applikationen, die durch gängige Patch-Management-Lösungen zentral verwaltet und mit Updates versorgt werden können. Hierzu zählt insbesondere auch die proaktive Systemüberwachung (Monitoring), das Patchmanagement sowie regelmäßige Wartungsmaßnahmen. Die Reaktion auf Monitoring-Ereignisse erfolgt während der vereinbarten Servicezeiten. Eine detaillierte Auflistung kann tagesaktuell angefordert werden.

**Nicht-Standardsoftware**, insbesondere kundenspezifisch entwickelte, angepasste oder individuell konfigurierte Anwendungen, ist nicht Bestandteil des regulären Patch- und Wartungsumfangs. Deren Verteilung, Aktualisierung und Pflege erfolgt ausschließlich über geeignete Paketmanagement-Lösungen.

Sofern beim Kunden ein Paketmanager im Einsatz ist und dessen Funktionsweise sowie Struktur dem Dienstleister bekannt und zugänglich sind, kann dieser für die Verteilung und Pflege der Nicht-Standardsoftware genutzt werden. Andernfalls ist ein geeigneter Paketmanager durch den Kunden bereitzustellen. Alternativ kann der Dienstleister eine entsprechende Lösung kostenpflichtig bereitstellen und betreiben. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist eine solche Leistung nicht Bestandteil der vereinbarten IT-Betreuungsleistungen.

1.1.2 Die Reaktion auf Monitoring-Ereignisse erfolgt während der vereinbarten Servicezeiten.

1.1.3 Patchmanagement-Leistungen umfassen insbesondere die Installation sicherheitsrelevanter Software-Updates auf betreuten IT-Systemen, soweit diese durch die eingesetzte Patch-Management-Lösung unterstützt werden. Als kritisch oder wichtig eingestufte Updates werden automatisiert installiert. Die Verantwortung für deren Fehlerfreiheit und Systemkompatibilität liegt beim jeweiligen Softwarehersteller.

1.1.4 IT-Betreuungsleistungen erbringt der Dienstleister insbesondere über den Service Desk (Ziffer B.3), soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart.

1.1.5 Nicht von den IT-Betreuungsleistungen umfasst sind Tätigkeiten zur Behebung von Schäden, die auf äußere Einwirkungen (z. B. Blitzschlag, Flüssigkeiten, unsachgemäße Bedienung, mutwillige Zerstörung, höhere Gewalt), fehlerhafte Fremdsoftware oder unsachgemäße Administration zurückzuführen sind. Eine abschließende Liste nicht gedeckter Ursachen ist in der Leistungsbeschreibung aufgeführt.

1.1.6 Folgende Standardüberwachung sind im Monitoring inkludiert:

- Erreichbarkeit
- Systemauslastung nach Absprache
- Updatestand
- Compliancestatus
- Applikationsdienste nach Absprache

## 1.2 IT-Betreuungsleistungen als Kontingent

1.2.1 Im Rahmen der IT-Betreuungsleistungen unterstützt der Dienstleister den Kunden bei Betrieb, Wartung und Pflege dessen IT-Infrastruktur (Hardware, Standardsoftware) und Kommunikationseinrichtungen (nachfolgend beide bezeichnet als „IT-Systeme“). Hierzu zählt insbesondere auch die proaktive Systemüberwachung (Monitoring), das Patchmanagement sowie regelmäßige Wartungsmaßnahmen. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der dem Angebot beigefügten Leistungsbeschreibung.

1.2.2 Die Reaktion auf Monitoring-Ereignisse erfolgt während der vereinbarten Servicezeiten.

1.2.3 Patchmanagement-Leistungen umfassen insbesondere die Installation sicherheitsrelevanter Software-Updates auf betreuten IT-Systemen. Als kritisch oder wichtig eingestufte Updates werden automatisiert installiert. Die Verantwortung für deren Fehlerfreiheit und Systemkompatibilität liegt beim jeweiligen Softwarehersteller.

1.2.4 Der Dienstleister erbringt IT-Betreuungsleistungen auf Basis eines im Auftrag vereinbarten Stundenkontingents. Beispielhaft kann ein Kontingent 3 (drei) Stunden im Wert von € 125,- pro Stunde umfassen. Das Kontingent ist ausschließlich für den Auftraggeber bestimmt und weder übertragbar, noch veräußerbar. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen nach Ablauf der vereinbarten Nutzungsdauer, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wird. Eine Verrechnung über das vereinbarte Kontingent hinaus erfolgt nach den im Auftrag festgelegten Stundensätzen. Auf diesen Stundensatz wird ein Nachlass gewährt in Höhe von 5 %.

1.2.5 Folgende Standardüberwachung sind im Monitoring inkludiert:

- Erreichbarkeit
- Systemauslastung nach Absprache
- Updatestand
- Compliancestatus
- Applikationsdienste nach Absprache

### Sonstige Dienstleistungen:

Darüber hinaus kann der Dienstleister auf Anforderung des Kunden weitere IT-Dienstleistungen erbringen. Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot mit der dazugehörigen Leistungsbeschreibung geregelt. Für diese schuldet der Dienstleister nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Dienstleister hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

Der Dienstleister führt Dienstleistungen ausschließlich zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten nach Aufwand durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Dienstleister außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Dienstleister kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und / oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Dienstleister auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Dienstleister wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab, ansonsten unverzüglich nach Durchführung der Tätigkeit, informieren.

Der Dienstleister ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

## 2 Schulungen

2.1 Soweit der Dienstleister mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in vom Dienstleister zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für den Dienstleister an, sind diese ggf. wie im Angebot festgelegt zu erstatten.

2.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

### **3 Service Desk**

3.1 Störungen / Incidents und Service Requests werden an den Service Desk des Dienstleisters gemeldet.

3.2 Die Arbeitszeiten des Service Desk sind grundsätzlich die in A. 3.2 genannten Servicezeiten. In dieser Zeit werden in der Regel Leistungen wie Support erbracht. Wenn innerhalb dieser Zeiten in begründeten Ausnahmefällen keine Leistungserbringung erfolgt, wird der Dienstleister den Kunden grundsätzlich mindestens fünf Werktage vorher informieren. An gesetzlichen Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters und dessen Niederlassungen, am 24.12. und am 31.12. erfolgt in der Regel keine Leistungserbringung durch den Service Desk.

3.3 Der Service Desk ist erreichbar über die in A. 3.3 beschriebenen Kontaktwege.

3.4 Der Dienstleister sichert dem Kunde im Falle von Störungen / Incidents die in A. 3.4 Reaktionszeiten, im Falle von Service Request Reaktionszeiten von 16 (sechzehn) Stunden zu.

Der Dienstleister wird innerhalb dieser Zeit ab Eingang der Anfrage des Kunden beim Service Desk dem Kunde eine erste Antwort liefern. Diese kann in einem ersten Versuch der Problemlösung oder in einer Rückfrage nach weiteren Informationen vom Kunde liegen.

Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Arbeitszeiten des Service Desk gehemmt.

3.5 Leistungen außerhalb der Servicezeiten: Dienstleistungen können auf Wunsch des Kunden auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten erfolgen bzw. weiter fortgeführt werden. Soweit im Vertrag nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde jedoch keinen Anspruch darauf, dass der Dienstleister außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Je nach Zeitpunkt werden zu den Dienstleistungssätzen hierfür Nacht-, Sonn- bzw. Feiertagszuschläge gemäß Angebot / Preisliste erhoben. Der Kunde stellt darüber hinaus sicher, dass die Techniker des Dienstleisters uneingeschränkter Zugang zu den zu betreuenden Anlagen erhalten (Ansprechperson vor Ort, Aushändigen von Schlüsseln).

### **4 Leistungsausschlüsse**

4.1 Soweit im Angebot / der Leistungsbeschreibung nicht abweichend vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang enthalten:

4.2 Leistungen außerhalb der Servicezeiten gemäß Ziffer B. 3.2;

4.3 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den vom Dienstleister vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

4.4 Leistungen hinsichtlich Hardware und / oder Standardsoftware, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist dem Dienstleister in Textform mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann der Dienstleister nur aus

wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Service-/Supportleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

4.5 Behebung von Virenbefall / Hackerangriff ab einem Aufwand von mehr als zwei (2) Stunden.

## **5 Geräteaufnahme und Dokumentation**

5.1 Die Mindestanzahl der unter den IT-Betreuungsleistungen im Full-Service betreuten Geräte, bzw. User, liegt bei fünf kostenpflichtigen Geräten, bzw. User. Die Gerätehersteller müssen vom Dienstleister supportet werden.

5.2 Die betreuten IT-Systeme, einschließlich Ausführung, Typenbezeichnung und Seriennummer, werden in einer technischen Dokumentation durch den Dienstleister erfasst.

5.3 Der Dienstleister ist berechtigt, vor Leistungsbeginn eine Erstinspektion der vom Kunden eingesetzten IT-Systeme durchzuführen. Für IT-Systeme, die bereits vor Vertragsschluss betreut wurden, entfällt diese. Der Dienstleister kann einzelne IT-Systeme vom Leistungsumfang ausschließen, sofern deren Betreuung aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist.

## **6 Besondere Pflichten des Kunden**

6.1 Zugang zu IT-Systemen: Der Kunde gewährleistet, dass Mitarbeiter des Dienstleisters im vereinbarten Zeitrahmen physischen oder Remote-Zugriff auf die betreuten IT-Systeme des Kunden erhalten. Hierfür stellt der Kunde erforderliche Zugangsdaten (einschließlich Administratorenrechten) bereit oder gibt diese auf Aufforderung ein. Auch ein Zugriff ohne vorherige gesonderte Zustimmung des Kunden ist zulässig, sofern dies zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich ist. Die notwendigen technischen Voraussetzungen (z. B. Remotezugang) und ggf. erforderliche Hard-/Software stellt der Kunde bereit, sofern nicht im Angebot abweichend geregelt. Wartezeiten des Dienstleisters, die auf fehlende Mitwirkung des Kunden beruhen, sind gesondert zu vergüten.

6.2 Drittsysteme und Providervollmacht: Soweit für die ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich, verschafft der Kunde dem Dienstleister das Recht zur Nutzung von IT-Systemen Dritter. Zur Bearbeitung von Störungen im Bereich Internet oder Telekommunikation erteilt der Kunde dem Dienstleister auf Anforderung eine schriftliche Vollmacht zur Kontaktaufnahme und Kommunikation mit dem jeweiligen Anbieter z. B. Telekommunikations- oder Internetprovider).

6.3 Ansprechpartner und Kommunikation: Der Kunde benennt mindestens zwei fachkundige Ansprechpartner, die auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten des Kunden (z. B. an Wochenenden oder Feiertagen) erreichbar sind und zur Abstimmung von Maßnahmen im Störfall sowie zur Ermöglichung des Zugangs zu den betroffenen IT-Systemen befugt sind. Er übermittelt dem Dienstleister alle für die Leistungserbringung erforderlichen Kontaktinformationen (z. B. für IT-Verantwortliche, Backup-Kontakte, Rechnungsprüfung) und hält diese aktuell. Änderungen dieser Angaben sind dem Dienstleister unverzüglich mitzuteilen.

6.4 Wartungsfenster: Der Dienstleister stellt ein regelmäßiges Wartungsfenster zur Verfügung (i.d.R. jeder 1. und 2. Donnerstag im Monat, 18:00–22:00 Uhr, bei Feiertag: Dienstag derselben Woche) in den Wartungsarbeiten an den IT-Systemen durchgeführt werden. Während dieser Zeiten soll der Kunde keine produktiven Arbeiten an den Systemen vornehmen und die betroffenen Nutzer und Dritte entsprechend informieren. Änderungswünsche sind rechtzeitig anzuzeigen. Der Dienstleister kann während dieses Zeitraums keine Systemverfügbarkeit gewährleisten. Änderungswünsche hinsichtlich des Termins hat der Kunde rechtzeitig anzuzeigen.

6.5 Exklusive Administration: Die Administration der vertragsgegenständlichen IT-Systeme erfolgt ausschließlich durch den Dienstleister. Abweichende Zuständigkeiten oder Mitadministration durch den

Kunden oder Dritte bedürfen einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung. Bei unautorisierter Systemeingriffe behält sich der Dienstleister das Recht zur außerordentlichen Kündigung vor.

6.6 Betriebsvoraussetzungen und Infrastruktur: Der Kunde betreibt die Hardware (Geräte) gemäß Herstellerangaben. Zubehör muss spezifikationskonform oder durch den Dienstleister freigegeben sein. Die Stromversorgung muss den geltenden VDE-Normen entsprechen. Soweit der Dienstleister mit der Einrichtung von Hardware beauftragt ist, stellt der Kunde auf eigene Kosten rechtzeitig geeignete Strom- und Netzwerkanlüsse bereit (je Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mind. ein 230V-Anschluss und ein Ethernet-Port), sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

6.7 Datensicherung und Virenschutz: Der Kunde ist selbstständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz verantwortlich, insbesondere vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Dienstleister, bei Sicherungen auf Wechseldatenträgern und beim vereinbarten Bandwechsel. Die Verantwortung für Konzeption und Umsetzung des Backupkonzepts verbleibt beim Dienstleister.

6.8 Mitteilungspflichten: Der Kunde informiert den Dienstleister über erkannte Fehler, Unregelmäßigkeiten oder Störungen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung.

6.9 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, sicherheitsrelevante Empfehlungen etc. des Dienstleisters unverzüglich umsetzen.

## **7 Preise und Zahlungsbedingungen**

7.1 Die Vergütung für die IT-Betreuungsleistungen erfolgt auf Basis einer monatlichen Pauschale, deren Höhe sich nach der Anzahl der betreuten Systemkomponenten (z. B. Client-PCs, Server, Switches, Firewalls, USV-Anlagen, Speichersysteme, Standorte) richtet. Die jeweils geltenden Pauschalen ergeben sich aus dem Angebot. Die Mindestabnahmemenge während der Vertragslaufzeit ist fünf (5) User pro Monat.

7.2 Die monatliche pauschale Vergütung ist im Voraus jeweils zum 01. eines Monats zur Zahlung fällig. Die Abbuchung erfolgt per Lastschriftverfahren, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

7.3 Für die erstmalige Einrichtung der betreuten Systeme fällt eine einmalige Aktivierungsgebühr an, deren Höhe sich ebenfalls aus dem jeweiligen Angebot ergibt. Bei einer Folgevereinbarung entfällt diese, sofern bereits eine Aktivierung erfolgt ist.

7.4 Wenn kein Zeitkontingent vereinbart ist, sind Tätigkeiten im Rahmen der pauschalen Betreuungsleistungen unabhängig vom tatsächlichen Zeitaufwand abgedeckt. An- und Abfahrten im Zusammenhang mit diesen Leistungen inklusive. Etwaig anfallende Parkkosten werden gesondert berechnet.

7.5 Die Abrechnung zusätzlicher, nicht von der Pauschale umfasste Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht im Angebot ein Festpreis / Pauschalpreis angegeben wurde. Der Kunde erhält monatlich eine Übersicht der erbrachten Leistungen. Alternativ oder ergänzend können diese im bereitgestellten Servicesystem online eingesehen werden. Es gelten die im Angebot genannten Preise als vereinbart, soweit im Angebot nicht abweichend angegeben. Soweit nicht anders vereinbart, stellt der Dienstleister diese Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind zehn (10) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig. Die Abbuchung erfolgt per Lastschriftverfahren, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

## **8 Änderungen des Leistungsumfanges**

Führen gegenüber der Vereinbarung im Vertrag geänderte Anforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird der Dienstleister dies dem Kunden

unverzüglich schriftlich mitteilen. Der Dienstleister wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

## 9 Leistungsstörungen

Der Dienstleister gewährleistet die vertragsgemäße und sorgfältige Ausführung der vertraglich vereinbarten Supportleistungen nach den branchenüblichen Standards unter Berücksichtigung der speziellen Kenntnisse und Erfahrungen des Dienstleisters. Für die Verletzung dieser Pflicht haftet der Dienstleister im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkung. Eine Gewährleistung ist ausgeschlossen.

## 10 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

10.1 Soweit der Dienstleister im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt der Dienstleister dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Dienstleister dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

10.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunde das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Dienstleister ist hierfür nicht erforderlich.

10.3 Ziffer 10.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen vom Dienstleister oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

10.4 Der Dienstleister ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

10.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung vom Dienstleister Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Dienstleister eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Dienstleister wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## 11 Vermittlungsprovision

11.1 Wechselt ein Mitarbeiter des Dienstleisters während der Laufzeit des Vertrags oder in einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dessen Beendigung vom Dienstleister zum Kunden, so handelt es sich hierbei um ein durch die Tätigkeit des Dienstleisters vermitteltes Arbeitsverhältnis, für das der Kunde zur Zahlung einer Vermittlungsprovision verpflichtet ist. Die Annahme der Vermittlungstätigkeit des Dienstleisters ist unwiderlegbar vermutet, wenn der Kunde den betreffenden Mitarbeiter unmittelbar oder mittelbar angesprochen hat.

11.2 Die Provision beträgt 4/12 des zwischen dem Kunden und dem Mitarbeiter vereinbarten Bruttojahresgehalts (zzgl. MwSt.).

11.3 Eine Vermittlungsprovision nach Ziffer 11.1 wird auch dann fällig, wenn der Kunde einen ehemaligen Mitarbeiter des Dienstleisters während der Laufzeit dieses Vertrags bzw. innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach dessen Beendigung direkt oder über Dritte beauftragt. In diesem Fall beträgt die Vermittlungsprovision pauschal EUR 12.500,00 (netto).

11.4 Der Anspruch ist mit Abschluss des Vertrages zwischen dem Kunden und dem Mitarbeiter fällig.

## C. Ergänzende Bestimmungen für Managed Services

### 1 Leistungsumfang

1.1 Managed Service Leistungen im Sinne dieser Ergänzenden Bestimmungen können insbesondere sein:

1.1.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von im Angebot bezeichneter Hardware / Cloud Services / Standardsoftware (inkl. Open Source Software) (nachfolgend gemeinsam „**Managed Service Lösung**“);

1.1.2 Installation / Inbetriebnahme der Managed Service Lösung, soweit vereinbart;

1.1.3 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Managed Service Lösung entsprechend des Angebots;

1.2 Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Dienstleisters sind im Angebot bzw. der diesem beigefügten Leistungsbeschreibung näher beschrieben.

1.3 Soweit Open Source Softwareprodukte eingesetzt werden, wird die Open Source Software kostenfrei zur Verfügung gestellt. Ausschließlich für den mithilfe der Software betriebenen Service fällt die im Angebot geregelte Vergütung an.

1.4 Sofern der Kunde den Dienstleister mit der Erstellung eines Backups beauftragt, ist zu beachten, dass Testläufe zur Wiederherstellung von Daten ausschließlich dann durchgeführt werden, wenn dies explizit im Vertrag aufgeführt ist. Wiederherstellungstestläufe haben immer nur eine Aussagekraft bezüglich des getesteten Datenstandes. Eine sichere Prognose für zukünftig zu wiederherstellende Daten lässt sich daraus nicht entnehmen.

1.5 Soweit der Dienstleister Security-Lösungen (z.B. Antivirus/Firewall) erbringt, kann er sich durch diesen Vertrag nicht dazu verpflichten, dass durch die bereitgestellten Managed Service Lösungen ein vollständiger Schutz der Daten oder der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Der Dienstleister nutzt bekannte bzw. bewährte Produkte bzw. Verfahren, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann der Dienstleister nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Daten bzw. die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor der Hersteller der betreffenden Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich der Dienstleister nicht auf absolute Sicherheit der zu schützenden Daten bzw. Infrastruktur verpflichten.

1.6 Der Dienstleister führt Betriebs-/ Betreuungslösungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den vereinbarten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Dienstleister außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Dienstleister kann diese Tätigkeiten nach pflichtgemäßem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

1.7 Die nach diesen ergänzenden Bestimmungen erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Managed Service Lösung – stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Dienstleister schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunde beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Dienstleister hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

1.8 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Managed Service Lösung und / oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Dienstleister auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Dienstleister wird den Kunden über

entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab, ansonsten unverzüglich nach Durchführung der Tätigkeit, informieren.

1.9 Der Dienstleister ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

1.10 Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Managed Service Lösung von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

## **2 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

2.1 Soweit der Dienstleister Hard- und Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Dienstleisters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Dienstleister nicht für dem Kunde hieraus entstehende Schäden.

2.2 Durch den Dienstleister nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung, höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Dienstleister ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

2.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Dienstleister ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

2.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung durch den Dienstleister setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## **3 Bereitstellung der Managed Service Lösung**

3.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Dienstleister im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Managed Service Lösungen mittels Fernzugriff (remote) bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

3.2 Vom Dienstleister überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge, ausgenommen davon ist die Überlassung von Open Source Software. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

3.3 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert der Dienstleister dem Kunde die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist der Dienstleister nicht verpflichtet. Die Dokumentation wird zusammen mit der Software geliefert. Der Dienstleister wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

3.4 Ist der Dienstleister zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

3.5 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 4 Supportleistungen / Service Level Agreement

4.1 Der Dienstleister leistet im Rahmen der Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

### 4.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

4.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Managed Service Lösung nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen vom Kunde und / oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 2.1 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Managed Service Lösung bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Managed Service Lösung und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

4.2.2  $100\% \Leftrightarrow (8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

4.2.3 Die Bereitstellung der Managed Service Lösung erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98 % im Jahresdurchschnitt, sofern nicht abweichend vereinbart.

4.2.4 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 4.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom Dienstleister / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunde und / oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle des Dienstleisters unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunde.

### 4.3 Service Desk

4.3.1 Der Dienstleister richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Servicezeiten ein Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Servicezeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Es gelten die Servicezeiten und Kontaktwege gem. A. 3.2 und 3.3 soweit im Angebot nicht anders vereinbart.

4.3.2 Außerhalb der Servicezeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Servicezeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Servicezeiten als erfolgt.

### 4.4 Entstörung

4.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die betriebsverhindernde Störung (SLA Ultimate) umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar

einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.

- Die betriebsbehindernde Störung (SLA Pro) umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die leichte Störung (SLA Core) umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4.4.2 Jede Fehlermeldung wird vom Dienstleister nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Dienstleister nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunde obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

4.4.3 Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

4.4.4 Im Falle eines Fehlers wird der Dienstleister innerhalb der Servicezeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen Ziffer A. 3.4. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Servicezeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Servicezeiten.

4.4.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

4.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Service Desk über die vereinbarten Kontaktwege.

4.4.7 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Dienstleisters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

4.4.8 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

4.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

4.4.10 Bei gravierenden Fehlern der betriebsverhindernden Störung beginnt der Dienstleister sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunde zu vertreten ist oder der Fehlerklasse der betriebsbehindernden oder leichten Störung hätte zugeordnet werden müssen. Fehler dieser Fehlerklasse gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

#### 4.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

4.5.1 Soweit der Dienstleister Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

4.5.2 Der Dienstleister benachrichtigt den Kunde, oder der Kunde bittet den Dienstleister um eine Analyse der Service Level Daten.

4.5.3 Der Dienstleister ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

4.5.4 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Dienstleister einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunde zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

4.5.5 Der Dienstleister hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht durch den Dienstleister durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunde verursacht wurde.

4.6 Der Dienstleister ist für folgende Fehler bzw. Störungen nicht verantwortlich

4.6.1 für Fehler / Störungen von Produkten, die der Dienstleister nicht bereitgestellt hat;

4.6.2 bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen beruhen;

4.6.3 wenn diese auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung oder Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit den vom Dienstleister / dem Hersteller der Managed Service Lösung bereitgestellten Handbüchern bzw. der Leistungsbeschreibung vorgenommen wird;

4.6.4 wenn diese auf Softwareprodukten oder Systemen anderer Hersteller beruhen, die der Kunde mit den bereitgestellten Leistungen verbunden hat;

4.6.5 bei jeglichen Hardwaredefekten, soweit es sich nicht um Defekte an Hardwareprodukten handelt, die Teil der Managed Service Lösung sind;

4.6.6 bei Nutzung auf anderen als den in der Leistungsbeschreibung angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen.

## **5 Besondere Pflichten des Kunden**

5.1 Der Kunde stellt einen VPN-Zugang für den Dienstleister zur Verfügung, der über die gesamte Vertragslaufzeit bestehen bleibt und nutzbar ist.

5.2 Übernimmt der Dienstleister vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Dienstleister bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro Server oder Arbeitsplatz mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.3 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Dienstleister selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.4 Der Kunde wird den Dienstleister auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Dienstleister seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Dienstleisters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Dienstleister schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Dienstleister Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Dienstleisters sind nach Aufwand zu vergüten.

5.5 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Managed Service Lösung sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Dienstleister zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das

Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber dem Dienstleister widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen vom Dienstleister nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Dienstleister.

5.6 Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

5.7 Der Kunde wird die Hardware in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

5.8 Mängel an der Hardware wird der Kunde dem Dienstleister unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware.

5.9 Der Kunde wird dem Dienstleister über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geändertem Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, darf der Dienstleister wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob der Dienstleister die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten vom Dienstleister tragen und Reisezeiten vergüten.

5.10 Der Kunde wird den Dienstleister auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Managed Service Lösung durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Dienstleisters.

5.11 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Managed Service Lösung aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 5.1 und 5.2.

5.12 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

5.13 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. vom Dienstleister unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

5.14 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Managed Service Lösung, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. Der Dienstleister ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Der Dienstleister wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde dem Dienstleister nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

5.15 Der Kunde wird Leistungen vom Dienstleister nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten vom Dienstleister wird der Kunde vermeiden.

## **6 Nutzungsrechte an Standardsoftware**

6.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt der Dienstleister dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen

Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

6.2 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

6.3 Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind oder die dem Kunden im Rahmen der Managed Services überlassen werden. Standardprodukte sind in sich abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies schließt Arbeitsergebnisse ein, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung dieser Lizenzbedingungen. Der Dienstleister macht dem Kunden eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen online zugänglich. Die Rechte des Kunden an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach deren Lizenzbedingungen.

6.4 Liegt in Bezug auf die Managed Service Lösung ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere den Dienstleister über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

## **7 Preise und Zahlungsbedingungen**

7.1 Es gelten die im Angebot genannten Preise als vereinbart, soweit im Angebot nicht abweichend angegeben.

7.2 Die Abrechnung der Bereitstellung der Managed Service Lösung und deren Neuinstallation erfolgt gemäß des im Angebot vereinbarten Festpreises / Pauschalpreises (je Client/Lizenz). Berechnungsgrundlage ist hierbei die maximal installierte Anzahl an Lizenzen im Verlauf des Abrechnungsmonats. Die Anzahl der Lizenzen kann vom Kunden monatlich an seinen Bedarf angepasst werden. Es bedarf hierzu der Schriftform. Der Dienstleister stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung.

7.3 Die Abrechnung der Supportleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht im Angebot ein Festpreis / Pauschalpreis angegeben wurde. Es gelten die im Angebot genannten Preise als vereinbart, soweit im Angebot nicht abweichend angegeben. Die Leistungen werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

7.4 Rechnungen sind zehn (10) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig.

7.5 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann der Dienstleister entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

7.6 Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

7.7 Sorgt der Kunde für eine überdurchschnittliche Belastung der Managed Service Lösung, z.B. eine Vorgehensweise, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordert oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beansprucht (vgl. Ziffer 5.14, 5.15), kann der Dienstleister dies dem Kunden in angemessenen Umfang in Rechnung stellen.

7.8 Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer A. 5.10. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm der Dienstleister den Zugang unverzüglich wieder ein.

## 8 Gewährleistung für Sachmängel

8.1 Bei Mängeln der Managed Service Lösung gewährleistet der Dienstleister den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Managed Service Lösung, sobald und soweit dem Dienstleister eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden vom Dienstleister zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Managed Service Lösung („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround nur ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

8.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A. 4.2) ist zu Mängelanzeigen befugt.

8.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Dienstleister berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Dienstleister geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Dienstleister vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

8.4 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 9 Gewährleistung für Rechtsmängel

9.1 Der Dienstleister gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Managed Service Lösung bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde dem Dienstleister von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und der Dienstleister die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird dem Dienstleister dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

9.2 Kann der Kunde die bereitgestellte Managed Service Lösung wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Dienstleister nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer A.8.

9.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Managed Service Lösung nach Entgegennahme durch den Kunde oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Managed Service Lösung mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer vom Dienstleister sind.

9.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Dienstleister berechtigt, die dem Dienstleister entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Dienstleister geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Dienstleister vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **10 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

10.1 Der Dienstleister ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Managed Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern vom Dienstleister ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

10.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung bzw. Löschung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

10.3 Der Dienstleister ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er den Dienstleister innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist der Dienstleister ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

10.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Der Dienstleister wird, die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

## **11 Datensicherheit**

11.1 Für die Datensicherung ist der Kunde selbst verantwortlich, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Dies umfasst insbesondere die Sicherstellung einer aktuellen und angemessenen Datensicherung auf eigenen Systemen in einem Format, das eine zeitnahe und wirtschaftlich vertretbare Wiederherstellung verlorengangener Daten ermöglicht.

11.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern vom Dienstleister gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern vom Dienstleister ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

## **12 Laufzeit und Kündigung**

12.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Dienstleister die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der

Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

12.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

### **13 Rückgabe der Hardware**

13.1 Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an den Dienstleister zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, dem Dienstleister auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

13.2 Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

13.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.