

# Servicebedingungen für Managed Services, IT-Dienstleistungen und Handelsgeschäfte

## 1. Geltungsbereich, Rangfolge

Diese Servicebedingungen (SB) der Firma Inno-Project GmbH, Campus Fichtenhain 63 in 47807 Krefeld (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt natürlichen oder juristischen Personen, welche Leistungen zur gewerblichen oder beruflichen Verwendung erwerben.

Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden gelten diese Servicebedingungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

Dies gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden eine Bestellung annimmt oder Leistungen vorbehaltlos erbringt. Individuelle Vereinbarungen der Parteien bleiben unberührt.

Der konkrete Inhalt des Vertragsverhältnisses ergibt sich aus den zwischen den Parteien getroffenen individuellen Vereinbarungen sowie den jeweils einbezogenen Vertragsunterlagen, insbesondere Angebot, Auftragsbestätigung, Servicevertrag, Leistungsschein und diesen Servicebedingungen.

Bei Widersprüchen gelten vorrangig individuelle Vereinbarungen der Parteien. Im Übrigen gehen speziellere Regelungen allgemeineren Regelungen vor. Insbesondere gehen die Regelungen eines Angebots, Servicevertrags oder Leistungsscheins für die dort konkret vereinbarte Leistung den allgemeinen Regelungen dieser Servicebedingungen vor.

Die besonderen Leistungsbedingungen der Ziffern 21 ff. gehen für die jeweils vereinbarte Leistung den allgemeinen Regelungen dieser Servicebedingungen vor.

Bei widersprüchlichen Vereinbarungen gleicher Rangstufe geht die zeitlich jüngere Vereinbarung vor, soweit sich aus den Umständen nichts anderes ergibt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Arbeitstage im Sinne dieser Servicebedingungen sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftragnehmers. Soweit gesetzliche oder ausdrücklich vereinbarte Regelungen eine andere Berechnung vorsehen, bleiben diese unberührt.

## 2. Auskünfte, Beratung

Auskünfte und Erläuterungen hinsichtlich der Leistungen des Auftragnehmers erfolgen auf Grundlage der dem Auftragnehmer zum jeweiligen Zeitpunkt vorliegenden Informationen und seiner fachlichen Erfahrung. Soweit der Kunde dem Auftragnehmer vor Vertragsschluss einen konkreten Einsatzzweck oder besondere Anforderungen mitteilt und diese für die Auswahl oder Ausgestaltung der Leistung erkennbar von Bedeutung sind, wird der Auftragnehmer diese im Rahmen der vereinbarten Leistung angemessen berücksichtigen.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, übernimmt der Auftragnehmer keine Garantie dafür, dass eine Leistung einen bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolg erzielt. Eigenschaften oder Leistungserfolge gelten nur dann als garantiert, wenn der Auftragnehmer diese ausdrücklich als Garantie bezeichnet.

Eine über die Auswahl und Erläuterung der angebotenen Leistungen hinausgehende umfassende Beratung, insbesondere eine Organisations-, Rechts-, Steuer- oder Unternehmensberatung, ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

## 3. Vertragsschluss

Angebote sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder ausdrücklich verbindliche Zusagen enthalten oder anderweitig die Verbindlichkeit ausdrücklich vereinbart wurde. Sie sind im juristischen Sinn Aufforderungen zu Bestellungen.

Der Kunde ist an seine Bestellung als Vertragsantrag 14 Kalendertage nach Zugang der Bestellung beim Auftragnehmer gebunden, soweit der Kunde nicht regelmäßig auch mit einer späteren Annahme durch den Auftragnehmer rechnen muss (§ 147 BGB). Dies gilt auch für Nachbestellungen des Kunden.

Ein Vertrag kommt durch die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers in Textform oder durch die tatsächliche Ausführung der Bestellung bzw. den Beginn der vereinbarten Leistung zustande.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, vor Annahme einer Bestellung eine angemessene Bonitätsprüfung durchzuführen. Bestehen fällige Zahlungsrückstände aus der Geschäftsbeziehung oder ergeben sich begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden, kann der Auftragnehmer die Annahme der Bestellung von der Begleichung fälliger Rückstände, einer angemessenen Vorauszahlung oder der Stellung einer geeigneten Sicherheit abhängig machen.

Eine dem Kunden ohne entsprechenden Vorbehalt zugegangene Auftragsbestätigung ist verbindlich.

Der Kunde hat dem Auftragnehmer vor Vertragsschluss besondere Anforderungen an die Leistung sowie einen besonderen Einsatzzweck mitzuteilen, soweit diese für die Auswahl oder Ausgestaltung der Leistung von Bedeutung sein können.

Mitgeteilte Anforderungen werden nur insoweit zu einer verbindlichen Beschaffenheits-, Leistungs- oder Erfolgsvorgabe, als sie im Angebot, Servicevertrag, Leistungsschein, in der Auftragsbestätigung oder anderweitig ausdrücklich vereinbart wurden.

Die Pflicht des Auftragnehmers, erkennbare und für die Auswahl oder Ausgestaltung der Leistung wesentliche Anforderungen im Rahmen der vereinbarten Leistung angemessen zu berücksichtigen, bleibt unberührt.

Mangels anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarungen ist der Auftragnehmer lediglich verpflichtet, die bestellten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen und Produkte als in der Bundesrepublik Deutschland verkehrs- und zulassungsfähige Ware zu liefern.

Allein aus der Verpflichtung zur Lieferung einer nur der Gattung nach bestimmten Sache folgt keine Übernahme eines Beschaffungsrisikos oder einer Beschaffungsgarantie.

Die Übernahme eines besonderen Beschaffungsrisikos oder einer Beschaffungsgarantie bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung. Umfang und Inhalt richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung.

Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Kunden eine angemessene Nachfrist zu setzen. Nach deren fruchtlosem Ablauf stehen dem Auftragnehmer die gesetzlichen Rechte zu, insbesondere das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und unter den gesetzlichen Voraussetzungen Schadensersatz zu verlangen.

Geringfügige handelsübliche oder technisch bedingte Abweichungen von Abbildungen, Beschreibungen, Abmessungen, Gewicht oder sonstigen nicht wesentlichen Eigenschaften bleiben zulässig, soweit hierdurch die vereinbarte Funktion, Kompatibilität und vertragsgemäße Nutzung nicht beeinträchtigt werden.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, ein technisch gleichwertiges oder höherwertiges Nachfolge- oder Ersatzprodukt zu liefern, sofern die vereinbarten wesentlichen Eigenschaften und der Vertragszweck gewahrt bleiben und dem Kunden die Abweichung zumutbar ist.

Ausdrücklich vereinbarte Beschaffenheitsmerkmale bleiben hiervon unberührt.

## 4. Leistungserbringung

Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

Die Parteien tragen jeweils die Verantwortung für die ihnen nach dem Vertrag zugewiesenen Aufgaben und Verantwortungsbereiche. Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Erbringung der von ihm vertraglich übernommenen Leistungen verantwortlich. Der Kunde bleibt insbesondere für seine unternehmerischen Entscheidungen, die Festlegung seiner Anforderungen sowie die ihm obliegenden Mitwirkungsleistungen verantwortlich. Soweit ein bestimmter Projekterfolg oder Leistungserfolg nicht ausdrücklich vereinbart wurde, wird ein solcher nicht geschuldet.

Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist der Auftragnehmer allein gegenüber seinen Mitarbeitern weisungsbefugt. Dessen Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur gegenüber dem Projektkoordinator des Auftragnehmers Vorgaben im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen machen, nicht gegenüber einzelnen Mitarbeitern unmittelbar.

Der Auftragnehmer entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch vor. Er kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Leistungserbringung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. Die Art und Weise der Leistungserbringung wird durch den Auftragnehmer bestimmt.

Ohne weitere vertragliche Vereinbarung ist Ort der Leistungserbringung der Sitz des Auftragnehmers.

Der Kunde bleibt für die geschäftliche und fachliche Verwendung der aus seinen IT-Systemen stammenden Daten sowie für die auf deren Grundlage getroffenen unternehmerischen Entscheidungen verantwortlich.

Soweit der Auftragnehmer vertraglich die Verarbeitung, Übertragung, Aufbereitung oder Auswertung von Daten übernimmt, ist er für die ordnungsgemäße Erbringung dieser vereinbarten Leistung nach Maßgabe des Vertrages verantwortlich. Eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit oder Vollständigkeit der vom Kunden oder von Dritten bereitgestellten Ausgangsdaten wird nicht übernommen, soweit der Auftragnehmer deren Prüfung nicht ausdrücklich übernommen hat.

Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen des Auftragnehmers zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vertraglich gestattet. Speziellere Regelungen zu kundenspezifischen Arbeitsergebnissen und zu einzelnen Leistungsmodulen bleiben unberührt.

#### 4.1 Änderungsverlangen

Änderungsverlangen des Kunden (Change Requests) sind in Textform zu stellen und sollen Art und Umfang der gewünschten Änderung möglichst konkret bezeichnen. Der Auftragnehmer prüft die Auswirkungen auf Leistungsumfang, Vergütung, Termine, Ressourcen sowie technische und sicherheitsbezogene Voraussetzungen und unterbreitet dem Kunden, soweit erforderlich, einen Änderungsvorschlag.

Soweit die Prüfung eines Änderungsverlangens über eine übliche erste Einschätzung hinaus einen gesonderten Aufwand erfordert, wird dieser nur vergütet, wenn der Auftragnehmer den Kunden vorab auf die Kostenpflicht hingewiesen und der Kunde die weitergehende Prüfung beauftragt hat.

Eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs wird erst verbindlich, wenn die Parteien mindestens in Textform eine Einigung über den geänderten Leistungsumfang sowie, soweit betroffen, Vergütung und Termine erzielt haben. Kostenpflichtige Änderungen dürfen für den Kunden nur von einem hierfür bevollmächtigten Ansprechpartner beauftragt werden. Bis zu einer solchen Einigung bleibt der ursprünglich vereinbarte Leistungsumfang maßgeblich.

Der Auftragnehmer kann die von einem Änderungsverlangen betroffenen Arbeiten vorübergehend aussetzen, soweit deren Fortführung vor Klärung der Änderung technisch, wirtschaftlich oder aus Sicherheitsgründen nicht zumutbar ist. Vereinbarte Termine und Fristen verlängern sich angemessen um die durch das Änderungsverlangen verursachte Verzögerung sowie um einen erforderlichen Wiederanlauf- und Dispositionszeitraum.

Zusätzliche Leistungen aufgrund eines vereinbarten Änderungsverlangens werden nach den hierfür vereinbarten Vergütungssätzen, hilfsweise nach Maßgabe von Ziffer 6, vergütet.

## 5. Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug

Liefer- und Leistungstermine oder -fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Eine solche Vereinbarung bedarf mindestens der Textform, insbesondere per E-Mail.

Bei unverbindlichen oder ungefähren Lieferterminen, beispielsweise durch Angaben wie „circa“ oder „etwa“, und Fristen bemüht sich der Auftragnehmer, diese nach besten Kräften einzuhalten.

Liefer- und Leistungsfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden, jedoch nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrags geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen oder Sicherheiten und notwendige Mitwirkungsleistungen vollständig geleistet sind. Entsprechendes gilt für Liefer- und Leistungstermine.

Für Änderungsverlangen des Kunden gilt Ziffer 4.1. Soweit eine vereinbarte Änderung Einfluss auf Termine oder Fristen hat, gelten die im Rahmen des Änderungsverlangens vereinbarten Termine und Fristen; andernfalls verlängern sich betroffene Fristen angemessen um die durch die Änderung verursachte Verzögerung einschließlich eines erforderlichen Wiederanlauf- und Dispositionszeitraums.

Gerät der Auftragnehmer mit einer vertraglich geschuldeten Leistung in Verzug, hat der Kunde zunächst eine angemessene Nachfrist zu setzen, soweit eine Fristsetzung gesetzlich nicht entbehrlich ist.

Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche wegen Verzögerung richten sich nach Ziffer 14.

## 6. Preise, Zahlungsbedingungen, Unsicherheitseinrede

Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz des Auftragnehmers und grundsätzlich in Euro netto, ausschließlich See- oder Lufttransportverpackung, Fracht, Porto und, soweit eine Transportversicherung vereinbart wurde, Versicherungskosten, zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer sowie etwaiger länderspezifischer Abgaben, Zölle und sonstiger öffentlicher Abgaben.

Andere Zahlungsmethoden als Barzahlung oder Banküberweisung bedürfen gesonderter Vereinbarung; dies gilt insbesondere für die Bezahlung mit Schecks und Wechseln.

Bei vereinbarter Überweisung gilt als Tag der Zahlung das Datum des Geldeingangs beim Auftragnehmer oder der Gutschrift auf dessen Konto beziehungsweise auf dem Konto der vom Auftragnehmer benannten Zahlstelle.

Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens zehn Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

Sofern Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiträume erbracht werden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50 % werktags und 100 % sonn- und feiertags, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

Für Leistungen nach Aufwand gelten vorrangig die im jeweiligen Angebot, Auftrag, Servicevertrag oder Leistungsschein vereinbarten Vergütungssätze. Fehlt eine solche Vereinbarung, gilt die dem Kunden bei Beauftragung zugänglich gemachte Preisliste des Auftragnehmers in der zu diesem Zeitpunkt geltenden Fassung. Spätere Änderungen der Preisliste verändern die Vergütung bereits beauftragter einmaliger Leistungen nicht, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Für wiederkehrende eigene Leistungen und Drittleistungen gelten ergänzend die nachfolgenden besonderen Preisänderungsregelungen.

Reisezeiten, Reise-, Neben- und Materialkosten werden nach den bei Beauftragung vereinbarten oder dem Kunden offengelegten Sätzen vergütet. Fehlt eine gesonderte Vereinbarung, gelten die bei Beauftragung zugänglich gemachten Sätze der Preisliste.

Die Abrechnung von Leistungen nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den darin dokumentierten Zeiten und Tätigkeiten binnen 14 Kalendertagen nach Zugang in Textform widersprechen. Der Auftragnehmer weist den Kunden bei Übersendung des Tätigkeitsnachweises auf die Frist und die nachfolgende Bedeutung eines unterbleibenden Widerspruchs hin.

Erfolgt innerhalb der Frist kein Widerspruch, gelten die dokumentierten Zeiten und Tätigkeiten als anerkannte Abrechnungsgrundlage. Dies stellt keine Abnahme der Leistung dar. Einwendungen, die der Kunde innerhalb der Frist trotz angemessener Prüfung nicht erkennen konnte, bleiben unberührt.

Der Auftragnehmer kann die Vergütung für eigene wiederkehrende Leistungen nach billigem Ermessen an nach Vertragsschluss eingetretene Änderungen der für die jeweilige Leistung maßgeblichen Kosten anpassen. Berücksichtigt werden dürfen insbesondere Personal- und Personalkosten, System- und Infrastrukturkosten, Rechenzentrums-, Energie- und Telekommunikationskosten, Versicherungsprämien, Kosten eingesetzter Subunternehmer sowie gesetzlich oder behördlich veranlasste Abgaben und vergleichbare Kosten. Kostensteigerungen dürfen nur nach Verrechnung gleichzeitig eingetretener Kostensenkungen weitergegeben werden; Kostensenkungen sind entsprechend zugunsten des Kunden zu berücksichtigen. Eine Erhöhung allein zur Steigerung der Gewinnmarge ist ausgeschlossen. Kostenbestandteile, die bereits als konkrete Preisänderung eines Drittanbieters weitergegeben werden, dürfen nicht nochmals berücksichtigt werden. Der Auftragnehmer teilt dem Kunden die wesentlichen Gründe und die zusammengefasste Berechnungsgrundlage der Anpassung mit.

Bei Verträgen mit einer monatlichen Vertrags- oder Verlängerungsperiode wird eine Änderung der Vergütung für eigene wiederkehrende Leistungen mindestens vier Wochen vor Beginn der folgenden Vertragsperiode in Textform angekündigt. Der Kunde kann die von der Preisänderung betroffene Leistung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen.

Bei Verträgen mit einer längeren Mindestvertragslaufzeit können Vergütungen für eigene wiederkehrende Leistungen erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten und danach höchstens einmal innerhalb von zwölf Monaten angepasst werden. Die Änderung wird mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform angekündigt. Beträgt die Erhöhung mehr als 10 % gegenüber der bisherigen Vergütung der betroffenen eigenen Leistung, kann der Kunde diese zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen.

Preisänderungen eines Herstellers, Distributors, Cloud- oder sonstigen Drittanbieters, die einen konkret bestimmbaren Bestandteil der gegenüber dem Kunden erbrachten Drittleistung betreffen, können ab deren Wirksamwerden in gleicher Höhe weitergegeben werden. Entsprechende Preissenkungen werden ebenfalls weitergegeben. Die Anpassung erfasst ausschließlich den jeweiligen Drittanbieterbestandteil; eigene Administrations-, Support- oder sonstige Leistungen des Auftragnehmers werden hiervon nicht erfasst. Eine doppelte Berücksichtigung derselben Kostenänderung ist ausgeschlossen. Der Auftragnehmer informiert den Kunden in Textform, sobald ihm die Änderung bekannt ist, und nach Möglichkeit vor deren Wirksamwerden.

Erhöht sich der konkrete Drittanbieterbestandteil einer betroffenen Leistung um mehr als 10 % gegenüber dem bisherigen Betrag, kann der Kunde die betroffene Drittleistung zu dem Zeitpunkt beenden, zu dem der Drittanbieter eine Beendigung zulässt. Ist eine Beendigung zum Zeitpunkt der Preiserhöhung nicht möglich, gilt die angepasste Vergütung bis zum frühestmöglichen

Beendigungszeitpunkt. Der Auftragnehmer informiert den Kunden über diesen Zeitpunkt und eine hierfür einzuhaltende Erklärungsfrist, soweit ihm diese bekannt sind. Unberührt bleiben günstigere ordentliche Kündigungsrechte, insbesondere bei monatlich kündbaren Leistungen. Eigene Leistungen des Auftragnehmers enden aufgrund einer solchen Beendigung nur mit, soweit sie ausschließlich mit der betroffenen Drittleistung verbunden sind und ohne diese keinen eigenständigen wirtschaftlichen Zweck haben. Sonstige Rechte des Kunden bleiben unberührt.

Einmalige Projekt-, Liefer- oder Leistungsvergütungen bleiben nach Vertragsschluss grundsätzlich unverändert, soweit nicht eine Änderung des Leistungsumfangs vereinbart wird oder unmittelbar benötigte Drittleistungen nach Vertragsschluss nachweisbar teurer oder günstiger werden. Der Auftragnehmer informiert den Kunden vor Durchführung über eine hierdurch erforderliche Anpassung.

Der Kunde kann mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Gegenansprüchen aufrechnen. Die Beschränkung gilt nicht für Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausüben.

Die Tilgungswirkung eingehender Zahlungen richtet sich nach einer wirksamen Tilgungsbestimmung des Kunden und im Übrigen nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Anrechnung auf Kosten und Zinsen richtet sich ebenfalls nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Dienstleistungskontingente können gesondert vereinbart werden. Umfang, Vergütung, Gültigkeitsdauer, Übertragbarkeit und etwaige Regelungen zum Verfall nicht genutzter Stunden ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

Befindet sich der Kunde mit einer fälligen, nicht unerheblichen Zahlung in Verzug, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Mahnung, angemessener Fristsetzung und Ankündigung in Textform die hiervon betroffenen Leistungen unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen verhältnismäßig aussetzen. In der Ankündigung sind die betroffenen Leistungen zu bezeichnen. Eine Aussetzung unterbleibt, soweit der Kunde einen ernsthaft bestrittenen Betrag in angemessener Weise sichert. Soweit gesetzlich zulässig, bleibt die Vergütungspflicht bestehen, wenn der Auftragnehmer leistungsbereit ist und die Aussetzung allein auf dem vom Kunden zu vertretenden Zahlungsverzug beruht. Nach vollständiger Zahlung oder Stellung einer angemessenen Sicherheit nimmt der Auftragnehmer die Leistungen innerhalb angemessener Zeit wieder auf. Zugangsdaten oder administrative Berechtigungen zu Systemen des Kunden sowie gesetzlich oder vertraglich zwingend herauszugebende Daten dürfen wegen Zahlungsverzugs nicht zurückbehalten werden. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

### 6.1 Unsicherheit der Gegenleistung

Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass der Anspruch des Auftragnehmers auf die vereinbarte Gegenleistung aufgrund mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet ist, ist der

Auftragnehmer nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften berechtigt, noch ausstehende eigene Leistungen bis zur Bewirkung der Gegenleistung oder Stellung einer angemessenen Sicherheit zurückzuhalten.

Der Auftragnehmer kann dem Kunden eine angemessene Frist setzen, innerhalb derer der Kunde nach seiner Wahl die geschuldete Gegenleistung Zug um Zug gegen die Leistung bewirkt oder eine angemessene Sicherheit stellt.

Nach fruchtlosem Ablauf der Frist stehen dem Auftragnehmer die gesetzlichen Rechte zu.

Die Regelungen über Zahlungsverzug und die vor Annahme einer Bestellung zulässige Bonitätsprüfung bleiben unberührt.

## 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu stellt er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung und ermöglicht bei Bedarf einen vereinbarten Remotezugang auf seine IT-Infrastruktur. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal zur Unterstützung zur Verfügung steht.

Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß und wird hierdurch die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich erschwert, ist der Auftragnehmer berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen für die Dauer der Behinderung zurückzuhalten. Der Auftragnehmer weist den Kunden auf die fehlende oder unzureichende Mitwirkung und deren Auswirkungen hin, soweit diese nicht offensichtlich sind. Hierdurch entstehende angemessene Mehraufwände werden, soweit der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten hat und der Aufwand nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst ist, nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet.

Soweit Datensicherungs- oder Wiederherstellungsleistungen nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurden, hat der Kunde die für ihn weiterhin erforderlichen Daten und Systeme in angemessener Weise so vorzuhalten oder zu sichern, dass sie bei Beschädigung oder Verlust rekonstruiert werden können. Art, Umfang und Häufigkeit der Sicherungsmaßnahmen sind insbesondere an Bedeutung und Änderungsfrequenz der Daten, den betrieblichen Anforderungen sowie den erkennbaren Risiken auszurichten. Der Kunde prüft in angemessenen Abständen, ob die von ihm eingesetzten Sicherungsmaßnahmen grundsätzlich eine Wiederherstellung ermöglichen.

Soweit der Auftragnehmer Datensicherungs- oder Wiederherstellungsleistungen ausdrücklich übernimmt, richtet sich die Verantwortlichkeit für die hiervon erfassten Daten nach dem vereinbarten Sicherungsumfang, den Sicherungsintervallen, Aufbewahrungszeiten und gegebenenfalls vereinbarten Wiederherstellungszielen. Für Daten, Systeme oder Zeiträume außerhalb des vereinbarten

Sicherungsumfangs verbleibt die Sicherungsverantwortung beim Kunden. Eine darüber hinausgehende parallele Datensicherung durch den Kunden ist nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist oder sich aus gesetzlichen Pflichten des Kunden ergibt.

Für die notwendige Archivierung, insbesondere nach steuerlichen und handelsrechtlichen Vorschriften, ist der Kunde verantwortlich, soweit eine Archivierungsleistung nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurde.

Der Kunde hat Störungen nach deren Erkennen unverzüglich in nachvollziehbarer Form zu melden und die ihm bekannten, für Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Meldung soll insbesondere Angaben zum betroffenen System, zur Erscheinungsweise und zu den erkennbaren Auswirkungen enthalten, soweit diese Informationen dem Kunden mit angemessenem Aufwand zur Verfügung stehen.

Verzögert sich Analyse oder Behebung einer Störung aufgrund einer verspäteten oder unzureichenden Meldung des Kunden, verlängern sich vereinbarte Reaktions- oder Leistungszeiten für die Dauer der hierdurch verursachten Verzögerung entsprechend. Weitergehende Folgen treten nur ein, soweit der Kunde die verspätete oder unzureichende Meldung zu vertreten hat. Bei der Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen berücksichtigt der Kunde die zumutbaren Hinweise des Auftragnehmers.

Soweit bei Test-, Wartungs- oder Umstellungsmaßnahmen Entscheidungen oder Mitwirkungen des Kunden erforderlich sind, stellt der Kunde für den vereinbarten Zeitraum einen fachlich geeigneten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung beziehungsweise stellt dessen Erreichbarkeit sicher. Ist eine Mitwirkung nicht erforderlich, kann der Auftragnehmer die vereinbarten Maßnahmen ohne Anwesenheit des Kunden durchführen.

Der Kunde benennt einen verantwortlichen und fachlich geeigneten Ansprechpartner. Dieser ist berechtigt, die im Rahmen der laufenden Leistungserbringung erforderlichen operativen Entscheidungen und Freigaben zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Weitergehende rechtsgeschäftliche Erklärungen, insbesondere die Beauftragung zusätzlicher kostenpflichtiger Leistungen, Änderungen des Leistungsumfangs, Vertragsänderungen oder Kündigungen, kann der Ansprechpartner nur abgeben, soweit er hierzu entsprechend bevollmächtigt ist.

Der Kunde stellt sicher, dass dem Auftragnehmer die für die Leistungserbringung erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung gestellt und aktualisiert werden. Der Auftragnehmer darf von deren Vollständigkeit und Richtigkeit ausgehen, außer er erkennt sie als offensichtlich unvollständig oder unrichtig.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt wird und ein unberechtigter Zugriff Dritter verhindert wird.

Der Kunde teilt Änderungen bei Mitarbeitern, Benutzern, Berechtigungen oder sonstigen für die Leistungserbringung relevanten Umständen rechtzeitig mit, soweit sie Auswirkungen auf die Leistungen haben können. Zusätzliche Aufwände, die aufgrund solcher Änderungen erforderlich werden und nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, werden nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet.

Der Kunde stellt sicher, dass durch die von ihm veranlasste Nutzung und Speicherung personenbezogener oder sonstiger geschützter Daten auf vom Auftragnehmer betriebenen Systemen keine Rechte Dritter oder gesetzlichen Vorschriften verletzt werden. Soweit aufgrund einer vom Kunden zu vertretenden Pflichtverletzung berechnete Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer geltend gemacht werden, stellt der Kunde den Auftragnehmer von diesen Ansprüchen einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung frei. Der Auftragnehmer informiert den Kunden unverzüglich und gibt ihm, soweit zumutbar, Gelegenheit zur Mitwirkung an der Rechtsverteidigung.

Der Kunde ist für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software durch den Auftragnehmer bereitgestellt und eine Lizenzierung auf den Kunden vorgenommen wird, darf der Auftragnehmer im Namen des Kunden nur solche Erklärungen abgeben, die für die konkrete beauftragte Lizenzbestellung, Zuordnung, Bereitstellung oder Verwaltung erforderlich sind und keine über den Auftrag hinausgehenden Verpflichtungen des Kunden begründen. Erklärungen zu weitergehendem Leistungsumfang, Preis, Laufzeit oder sonstigen wesentlichen Verpflichtungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung oder Vollmacht. Persönlich oder gesondert vom Hersteller verlangte Zustimmungen nimmt der Kunde selbst vor.

Die Rechte des Kunden an Software und Lizenzen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag sowie den anwendbaren Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechteinhabers. Dauerhaft erworbene und vollständig vergütete Nutzungsrechte bleiben von der Beendigung eines Wartungs- oder Servicevertrags unberührt, soweit die Bedingungen des Rechteinhabers nichts Abweichendes vorsehen. Zeitlich befristete, gemietete, abonnierte oder im Rahmen eines Managed Service bereitgestellte Nutzungsrechte enden mit der hierfür maßgeblichen Vertrags- oder Lizenzperiode.

Nimmt der Kunde selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte ohne erforderliche Abstimmung Änderungen an vom Auftragnehmer betreuten Systemen, Konfigurationen oder Leistungen vor, informiert er den Auftragnehmer unverzüglich, soweit die Änderung für dessen Leistungserbringung relevant sein kann. Der Auftragnehmer ist für hierdurch verursachte Störungen oder Beeinträchtigungen nicht verantwortlich. Zusätzliche Aufwände für Analyse, Wiederherstellung oder Anpassung werden nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet, soweit sie nicht vom vereinbarten Serviceumfang umfasst sind.

Gefährden vom Kunden, seinen Mitarbeitern oder beauftragten Dritten eingesetzte Programme, Skripte, Systeme oder sonstige Komponenten die Sicherheit oder Integrität der Systeme, Kommunikationsnetze oder Daten des Auftragnehmers oder anderer Kunden, darf der Auftragnehmer die hiervon betroffenen Verbindungen oder Systeme vorübergehend ganz oder teilweise sperren,

soweit dies zur Abwehr der Gefahr erforderlich und unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden angemessen ist. Bei einer unmittelbar drohenden oder bereits eingetretenen Sicherheitsgefährdung kann die Sperrung ohne vorherige Ankündigung erfolgen; der Kunde wird unverzüglich informiert. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald die Gefährdung mit vertretbarem Aufwand beseitigt oder ausreichend begrenzt werden kann. Zusätzliche Leistungen zur Prüfung und Beseitigung einer vom Kunden zu vertretenden Gefährdung werden nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet, soweit sie nicht vom vereinbarten Serviceumfang umfasst sind. Für Schäden gilt Ziffer 14.

Für die Internetverbindung des Kunden zu Leistungen des Auftragnehmers ist der Kunde selbst verantwortlich, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses richtet sich die Herausgabe von Daten, Zugangsdaten und Dokumentationen nach Ziffer 33.

Der Kunde darf über vom Auftragnehmer bereitgestellte Systeme keine Inhalte bereitstellen oder verbreiten, die gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche oder gerichtliche Anordnungen oder Rechte Dritter verstoßen. Bestehen konkrete Anhaltspunkte für einen solchen Verstoß, kann der Auftragnehmer den Kunden zur Stellungnahme und Beseitigung innerhalb angemessener Frist auffordern. Bei offensichtlich rechtswidrigen Inhalten, unmittelbar drohender erheblicher Beeinträchtigung, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung oder sonstiger Unzumutbarkeit darf der Auftragnehmer betroffene Inhalte oder deren Anbindung ohne vorherige Fristsetzung vorübergehend sperren. Die Sperrung ist auf das erforderliche Maß zu beschränken; der Kunde wird unverzüglich informiert und die Sperrung aufgehoben, sobald ihre Voraussetzungen entfallen.

Der Kunde hat Benutzerkennungen, Passwörter und sonstige Authentifizierungsmerkmale gegen unberechtigten Zugriff zu schützen und ausschließlich berechtigten Personen zugänglich zu machen. Er verwendet angemessene und dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Authentifizierungsverfahren; soweit Mehrfaktor-Authentifizierung vorgesehen oder vereinbart ist, ist diese nach den vertraglichen beziehungsweise technischen Vorgaben zu nutzen. Bei Anhaltspunkten für eine Kompromittierung sind Zugangsdaten unverzüglich zu ändern oder sperren zu lassen und der Auftragnehmer zu informieren.

Der Auftragnehmer kann Zugänge bei konkretem Missbrauchsverdacht oder aus Sicherheitsgründen vorübergehend sperren und erforderlichenfalls neue Authentifizierungsmerkmale vergeben. Der Kunde wird hierüber unverzüglich informiert.

Die vom Kunden auf für ihn bestimmten Speicherplätzen abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Auftragnehmer die für die vertragsgemäße Bereitstellung, Übermittlung und Datensicherung erforderlichen Rechte ein. Der Kunde bleibt für die rechtliche Zulässigkeit der von ihm veranlassten Verarbeitung verantwortlich, soweit diese nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurde.

## 8. Eigentumsvorbehalt

Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an einer Kaufsache bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem betreffenden Liefervertrag vor. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, stehen dem Auftragnehmer die gesetzlichen Rechte zu.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die unter Eigentumsvorbehalt stehende Kaufsache herauszuverlangen, wenn er nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften wirksam vom betreffenden Kaufvertrag zurückgetreten ist. Soweit für den Rücktritt eine Fristsetzung erforderlich ist, muss diese vor dem Rücktritt erfolglos abgelaufen sein. Gesetzliche Fälle, in denen eine Fristsetzung entbehrlich ist, bleiben unberührt. Nach wirksamem Rücktritt ist der Kunde verpflichtet, die betroffene Kaufsache zur Abholung bereitzuhalten oder nach Abstimmung herauszugeben. Eine Verwertung erfolgt nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften; ein anzurechnender Verwertungserlös wird unter Abzug zulässiger Verwertungskosten berücksichtigt.

Der Kunde hat unter Eigentumsvorbehalt stehende Kaufsachen pfleglich zu behandeln. Soweit dies nach Art und Wert der Kaufsache sowie den Umständen des Einzelfalls üblich und zumutbar ist, sorgt er für angemessenen Versicherungsschutz gegen typische Schadensrisiken, insbesondere Feuer, Wasser und Diebstahl.

Erforderliche Wartungs- und Inspektionsmaßnahmen lässt der Kunde ordnungsgemäß durchführen, soweit diese nicht vom Auftragnehmer oder einem Dritten im Rahmen einer vereinbarten Wartungs-, Garantie- oder Serviceleistung geschuldet werden.

Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich in Textform zu benachrichtigen, damit dieser seine Rechte, insbesondere nach § 771 ZPO, wahrnehmen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, die hierdurch entstehenden gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Auftragnehmer entstandenen Ausfall, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

Der Kunde ist berechtigt, die Kaufsache im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt dem Auftragnehmer bereits jetzt die Forderungen gegen seine Abnehmer oder Dritte aus der Weiterveräußerung bis zur Höhe des Faktura-Endbetrags einschließlich Umsatzsteuer der Vorbehaltsware ab, unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft wurde. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt.

Die Befugnis des Auftragnehmers, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt unberührt. Der Auftragnehmer wird die Forderung nicht einziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist dies der Fall, kann der Auftragnehmer verlangen, dass der Kunde die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner

bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern die Abtretung mitteilt.

Die Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Kunden wird für den Auftragnehmer vorgenommen. Wird die Kaufsache mit anderen, dem Auftragnehmer nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache zum Wert der anderen verarbeiteten Gegenstände zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende Sache gilt im Übrigen das Gleiche wie für die Vorbehaltsware.

Wird die Kaufsache mit anderen, dem Auftragnehmer nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Ist die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen, gilt als vereinbart, dass der Kunde dem Auftragnehmer anteilig Miteigentum überträgt. Der Kunde verwahrt das so entstandene Eigentum oder Miteigentum für den Auftragnehmer.

Der Kunde tritt dem Auftragnehmer auch die Forderungen zur Sicherung seiner Forderungen gegen den Kunden ab, die durch die Verbindung der Kaufsache mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Auftragnehmer.

## 9. Laufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit sowie etwaige Mindestvertragslaufzeiten und Verlängerungsperioden ergeben sich vorrangig aus dem jeweiligen Angebot, Servicevertrag oder Leistungsschein.

Soweit dort keine abweichende Regelung getroffen wurde, wird ein Dauerschuldverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

Ist eine monatliche Vertrags- oder Verlängerungsperiode vereinbart, kann der Vertrag, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt werden.

Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und der Interessen beider Parteien die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zu dessen regulärer Beendigung nicht zugemutet werden kann.

Beruht der wichtige Grund auf einer Verletzung vertraglicher Pflichten, ist eine außerordentliche Kündigung grundsätzlich erst nach erfolgloser Abmahnung beziehungsweise nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Abhilfe zulässig, soweit eine solche Abmahnung oder Fristsetzung gesetzlich nicht entbehrlich ist.

Soweit der Kündigungsgrund nur eine abgrenzbare Leistung oder einen abgrenzbaren Vertragsteil betrifft und die übrigen Leistungen sinnvoll und für beide Parteien zumutbar fortgeführt werden können, kann die Kündigung auf den betroffenen Teil beschränkt werden.

Kündigungserklärungen bedürfen mindestens der Textform, zum Beispiel per E-Mail. Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

## 10. Installation

Ob und in welchem Umfang Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme von Hard- oder Software durch den Auftragnehmer geschuldet sind, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag oder Leistungsschein.

Soweit Installation, Konfiguration oder Inbetriebnahme vereinbart sind, werden diese durch den Auftragnehmer im vereinbarten Umfang durchgeführt.

Sind entsprechende Leistungen nicht vereinbart, obliegen Installation und Inbetriebnahme dem Kunden. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers können in diesem Fall nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 erbracht werden.

Zusätzliche Leistungen, die aufgrund kundenseitiger Änderungswünsche, abweichender Systemumgebungen oder nicht mitgeteilter technischer Voraussetzungen erforderlich werden und nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, werden nach vorheriger Abstimmung gesondert nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet. Für Änderungsverlangen gilt ergänzend Ziffer 4.1.

Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert, soweit eine solche für die bestimmungsgemäße Nutzung erforderlich ist. Eine Bedienungsanleitung oder Online-Hilfe wird zur Verfügung gestellt, soweit dies für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Dokumentation kann elektronisch bereitgestellt werden, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

Ausschließlicher Vertragsgegenstand beim Verkauf von Standardsoftware ist, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte Version. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

## 11. Werkvertragliche Leistungen

Werkvertragliche Leistungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und den nachfolgenden ergänzenden Regelungen.

Nach Fertigstellung einer abnahmefähigen werkvertraglichen Leistung fordert der Auftragnehmer den Kunden in Textform zur Abnahme auf. Soweit im Vertrag keine andere angemessene Prüf- und Abnahmefrist vereinbart ist, beträgt diese zehn Arbeitstage ab Zugang der Abnahmeaufforderung. Ist wegen Art oder Umfang der Leistung eine längere Prüfungsfrist angemessen, gilt die entsprechend längere angemessene Frist.

Der Kunde hat die Leistung innerhalb der maßgeblichen Frist abzunehmen oder die Abnahme unter konkreter Bezeichnung mindestens eines wesentlichen Mangels zu verweigern. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden.

Hat der Auftragnehmer den Kunden mit der Abnahmeaufforderung auf die Folgen eines ausbleibenden Widerspruchs hingewiesen und erklärt der Kunde innerhalb der maßgeblichen Frist weder die Abnahme noch eine begründete Abnahmeverweigerung, gilt die Leistung nach Ablauf der Frist als abgenommen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

Nimmt der Kunde nach Zugang der Abnahmeaufforderung die Leistung produktiv in Gebrauch, gilt dies als Abnahme, sofern er nicht spätestens bei Aufnahme der produktiven Nutzung konkrete wesentliche Mängel oder noch ausstehende vereinbarte Leistungen in Textform mitteilt. Eine Nutzung ausschließlich zu Test-, Übergangs- oder Notbetriebszwecken stellt für sich allein keine Abnahme dar.

Für im Vertrag oder Leistungsschein gesondert bezeichnete und unabhängig nutzbare Teilleistungen können Teilabnahmen verlangt werden, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Für Teilabnahmen gelten die vorstehenden Regelungen entsprechend.

## 12. Mängelhaftung

Der Kunde hat die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen nach Übergabe beziehungsweise Bereitstellung im Rahmen des Zumutbaren zeitnah zu prüfen. Offensichtliche Mängel sind dem Auftragnehmer unverzüglich, spätestens innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Übergabe beziehungsweise Bereitstellung, in Textform mitzuteilen. Nicht erkennbare Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung mitzuteilen.

Eine verspätete Mängelanzeige führt nur zu den gesetzlichen oder ausdrücklich vertraglich vorgesehenen Rechtsfolgen. Gesetzlich bestehende Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten, insbesondere nach § 377 HGB, bleiben unberührt.

Bei Vorliegen eines Mangels erfolgt die Nacherfüllung nach Maßgabe der für den jeweiligen Vertragstyp geltenden gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Art und Umfang der Nacherfüllung sowie ein etwaiges Wahlrecht richten sich nach dem anwendbaren Recht. Soweit dem Auftragnehmer danach ein Wahlrecht zusteht, bestimmt er die Art der Nacherfüllung. Dem Auftragnehmer ist innerhalb angemessener Frist Gelegenheit zur Nacherfüllung zu geben, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist.

Schlägt eine geschuldete Nacherfüllung fehl oder liegen die sonstigen gesetzlichen Voraussetzungen vor, stehen dem Kunden die für den jeweiligen Vertragstyp vorgesehenen Rechte zu. Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche richten sich ergänzend nach Ziffer 14.

Mängelansprüche bestehen nicht, soweit ein Mangel oder eine Beeinträchtigung durch natürliche Abnutzung oder Verschleiß, unsachgemäße oder nachlässige Behandlung, übermäßige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel, nicht vorausgesetzte äußere Einflüsse oder durch nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmte Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten des Kunden oder Dritter verursacht wurde. Mängelrechte bleiben unberührt, soweit die betreffende Maßnahme oder der betreffende Umstand für den geltend gemachten Mangel nicht ursächlich ist.

Soweit gesetzlich zulässig, trägt der Kunde Mehrkosten der Nacherfüllung, die allein dadurch entstehen, dass eine gelieferte Sache nachträglich an einen anderen Ort als den vereinbarten Leistungsort verbracht wurde, es sei denn, die Verbringung entspricht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch. Zwingende gesetzliche Kostentragungsregeln bleiben unberührt.

Zwingende gesetzliche Rückgriffsansprüche des Kunden bleiben unberührt.

Mängelansprüche aus Kauf- und Werkverträgen verjähren, soweit gesetzlich zulässig, in zwölf Monaten ab dem jeweils gesetzlichen Verjährungsbeginn, insbesondere ab Ablieferung beziehungsweise Abnahme. Diese Verkürzung gilt nicht für laufende Beeinträchtigungen bei Miet-, Hosting-, Managed-Service- oder sonstigen Dauerschuldverhältnissen während der Vertragslaufzeit.

Die Verjährungsverkürzung gilt ferner nicht bei Arglist, einer ausdrücklich übernommenen Garantie, zwingend längeren gesetzlichen Fristen, insbesondere nach § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB, sowie bei zwingenden Rückgriffsansprüchen. Für Schadensersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 14.

Vor einer Rücksendung von Waren soll der Kunde die Rücksendung mit dem Auftragnehmer abstimmen und, soweit ein Rücksende- oder RMA-Verfahren bereitgestellt wird, dieses nutzen. Der Auftragnehmer wird die erforderliche Mitwirkung nicht unangemessen verweigern oder verzögern. Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

## 13. Höhere Gewalt

Höhere Gewalt ist ein von außen kommendes, von der betroffenen Partei bei Vertragsschluss nicht zu vertretendes und auch bei Anwendung angemessener, nach dem Vertrag geschuldeter Vorsorge nicht vermeidbares Ereignis, das die Leistungserbringung vorübergehend oder dauerhaft verhindert oder wesentlich erschwert.

Als Ereignisse höherer Gewalt kommen insbesondere Naturereignisse, Feuer, Überschwemmungen, Krieg, Terrorismus, hoheitliche Maßnahmen, rechtmäßige Streiks oder Aussperrungen, erhebliche und nicht zu vertretende Energie- oder Telekommunikationsausfälle sowie vergleichbare außergewöhnliche Ereignisse in Betracht. Ausfälle von Lieferanten oder Unterauftragnehmern gelten nur dann als höhere Gewalt, wenn auch deren Ausfall auf einem solchen Ereignis beruht, den Auftragnehmer hieran kein Verschulden trifft und er kein entsprechendes Beschaffungsrisiko übernommen hat.

Ein Ereignis gilt nicht als höhere Gewalt, soweit seine Auswirkungen durch angemessene und nach dem Vertrag geschuldete technische, organisatorische, sicherheitsbezogene oder Wiederherstellungsmaßnahmen hätten vermieden oder wesentlich vermindert werden können.

Soweit höhere Gewalt die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich erschwert, sind die hiervon betroffenen Leistungspflichten für Dauer und Umfang der Behinderung ausgesetzt. Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich über das Ereignis und seine voraussichtlichen Auswirkungen und trifft im Rahmen des Zumutbaren Maßnahmen zur Begrenzung der Folgen.

Dauert eine wesentliche Beeinträchtigung länger als 30 Kalendertage an und ist einer Partei ein weiteres Festhalten an dem betroffenen Vertragsteil unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen nicht zumutbar, kann sie den betroffenen Vertragsteil in Textform außerordentlich kündigen.

Bereits ordnungsgemäß erbrachte Leistungen sind zu vergüten. Schadensersatzansprüche wegen der durch höhere Gewalt verursachten Nichterfüllung oder Verzögerung bestehen nicht, soweit die jeweilige Partei das Ereignis und seine Folgen nicht zu vertreten hat.

## 14. Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung

Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, aufgrund einer ausdrücklich übernommenen Garantie oder eines ausdrücklich übernommenen Beschaffungsrisikos sowie in sonstigen Fällen gesetzlich zwingender unbeschränkter Haftung.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Auftragnehmer nur für den vertragstypischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten

sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Bei leicht fahrlässiger Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

Soweit die Haftung nach den vorstehenden Absätzen beschränkt werden kann, ist sie je Schadensfall auf 500.000 EUR für Vermögensschäden und 3.000.000 EUR für Sachschäden begrenzt. Die Gesamthaftung für alle innerhalb eines Vertragsjahres eintretenden Schadensfälle ist auf 1.000.000 EUR für Vermögensschäden und 6.000.000 EUR für Sachschäden begrenzt. Ein Vertragsjahr umfasst jeweils zwölf Monate ab Beginn des betreffenden Vertragsverhältnisses; bei einer kürzeren Vertragslaufzeit gilt die gesamte Laufzeit als Vertragsjahr. Mehrere Schäden aus derselben oder aus sachlich zusammenhängenden Ursachen gelten als ein Schadensfall. Die in Absatz 1 genannten Fälle unbeschränkter Haftung bleiben hiervon unberührt.

Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten, soweit gesetzlich zulässig, unabhängig vom Rechtsgrund, insbesondere auch für Ansprüche aus vorvertraglichen Schuldverhältnissen, unerlaubter Handlung und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Die in Absatz 1 genannten Fälle unbeschränkter Haftung bleiben unberührt.

Bei leicht fahrlässig verursachtem Verlust oder einer leicht fahrlässig verursachten Beschädigung von Daten ist der ersatzfähige Wiederherstellungsschaden auf den angemessenen Aufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Erfüllung der vertraglich zugewiesenen Datensicherungsobliegenheiten zur Wiederherstellung angefallen wäre. Soweit die Datensicherung dem Kunden obliegt, ist der Zustand maßgeblich, der bei ordnungsgemäßer Kundensicherung wiederherstellbar gewesen wäre. Soweit der Auftragnehmer die Datensicherung übernommen hat, sind der vereinbarte Sicherungsumfang, Sicherungsintervalle, Aufbewahrungszeiten und gegebenenfalls vereinbarte Wiederherstellungsziele maßgeblich. Diese Begrenzung betrifft nur den Wiederherstellungsaufwand; sonstige Schäden richten sich nach den übrigen Regelungen dieser Ziffer. Die Fälle unbeschränkter Haftung bleiben unberührt.

Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten im gleichen Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, leitenden und nichtleitenden Angestellten, sonstigen Erfüllungsgehilfen sowie eingesetzten Subunternehmer des Auftragnehmers, soweit der Kunde Ansprüche unmittelbar gegen diese Personen geltend macht.

Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden verjähren, soweit gesetzlich zulässig, unabhängig vom Rechtsgrund einschließlich deliktischer Ansprüche in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für Ansprüche wegen Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder Freiheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, aufgrund einer ausdrücklich übernommenen Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie soweit gesetzlich zwingend eine längere Verjährungsfrist gilt. In diesen Fällen verbleibt es bei den gesetzlichen Fristen.

## 15. Nutzungsrechte

Umfang, Dauer und sonstige Beschränkungen der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte richten sich vorrangig nach dem jeweiligen Angebot, Vertrag, Leistungsschein sowie bei Drittleistungen nach den hierfür anwendbaren Bedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.

Soweit dem Kunden an einer dauerhaft überlassenen Software oder an einem sonstigen geschützten Leistungsergebnis ein dauerhaftes Nutzungsrecht eingeräumt wird, steht dessen endgültiger Erwerb unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der hierfür geschuldeten Vergütung. Bis zur vollständigen Zahlung erhält der Kunde ein vorläufiges Nutzungsrecht im vereinbarten Umfang. Befindet sich der Kunde mit der hierfür geschuldeten Vergütung in nicht unerheblichem Zahlungsverzug, kann der Auftragnehmer nach vorheriger Mahnung und angemessener Fristsetzung das vorläufige Nutzungsrecht an der betroffenen Leistung widerrufen, soweit zwingende gesetzliche oder vertragliche Regelungen nicht entgegenstehen.

Soweit dem Kunden eine Software oder ein sonstiges geschütztes Leistungsergebnis dauerhaft überlassen wird und nichts Abweichendes vereinbart ist, erhält er ein einfaches, nicht ausschließliches und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht im vereinbarten Umfang. Bei zeitlich begrenzten Leistungen, insbesondere Miete, Abonnement-, SaaS- oder sonstigen laufzeitgebundenen Leistungen, besteht das Nutzungsrecht nur für die vereinbarte Nutzungs- beziehungsweise Vertragsdauer.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, sind Nutzungsrechte nicht übertragbar und auf die internen betrieblichen Zwecke des Kunden beschränkt. Eine Vermietung, ein Vertrieb oder eine selbstständige Überlassung der Leistung an Dritte ist nicht gestattet. Speziellere Regelungen zu einzelnen Leistungsmodulen und zu kundenspezifischen Arbeitsergebnissen bleiben unberührt.

An urheberrechtlich oder sonst schutzfähigen, kundenspezifisch für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen erhält der Kunde, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für seine eigenen betrieblichen Zwecke. Dieses Recht umfasst die hierfür erforderliche Vervielfältigung und Bearbeitung sowie die Nutzung durch vom Kunden beauftragte Dienstleister, soweit diese Nutzung ausschließlich für Zwecke des Kunden erfolgt und die Dienstleister angemessen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

Rechte an bereits vor Vertragsschluss vorhandenen oder unabhängig entwickelten Bibliotheken, Modulen, Vorlagen, Skripten, Methoden, Werkzeugen, Frameworks und sonstigem Know-how des Auftragnehmers verbleiben beim Auftragnehmer. Soweit solche Bestandteile für die vertragsgemäße Nutzung eines kundenspezifischen Arbeitsergebnisses erforderlich sind, erhält der Kunde hieran die hierfür notwendigen Nutzungsrechte. Der Auftragnehmer darf generisches Wissen und wiederverwendbare Bestandteile weiter nutzen, soweit hierbei keine vertraulichen Informationen, Geschäftsgeheimnisse oder Daten des Kunden offengelegt oder verwendet werden.

Quellcode, Entwicklungsumgebungen, interne Werkzeuge und sonstige interne Arbeitsmittel sind nur herauszugeben oder zur Nutzung zu überlassen, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist oder sich die Pflicht hierzu zwingend aus dem vereinbarten Vertragszweck ergibt. Lizenz- und Nutzungsbedingungen von Dritt- und Open-Source-Komponenten bleiben unberührt.

Soweit Software oder Leistungen Dritter eingesetzt oder bereitgestellt werden, gelten ergänzend die jeweils wirksam einbezogenen und auf die konkrete Drittleistung anwendbaren Lizenz-, Nutzungs- und Leistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Drittanbieters. Sie gehen diesen Servicebedingungen nur insoweit vor, als sie unmittelbar die Nutzung, Funktion, Lizenzierung, Laufzeit oder eine andere vom Drittanbieter bestimmte Eigenschaft der Drittleistung regeln. Eigene Beratungs-, Administrations-, Support- oder sonstige Leistungspflichten des Auftragnehmers werden hierdurch nicht geändert, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist oder eine Änderung der Drittleistung eine entsprechende Anpassung zwingend erforderlich macht.

Der Auftragnehmer macht dem Kunden die für die jeweilige Drittleistung maßgeblichen Bedingungen und Systemvoraussetzungen vor Vertragsschluss oder vor der entsprechenden Bestellung in geeigneter Weise zugänglich oder weist auf deren öffentlich zugängliche Fundstelle hin. Soweit ihm wesentliche Änderungen dieser Bedingungen bekannt werden und diese die Nutzung der Drittleistung erheblich betreffen, informiert er den Kunden in angemessener Weise. Soweit der Drittanbieter eine gesonderte Annahme durch den Kunden verlangt, nimmt der Kunde diese selbst vor.

Werden wegen einer vom Auftragnehmer geschuldeten Leistung berechnete Ansprüche Dritter wegen einer Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, informiert der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich in Textform und stellt die für die Rechtsverteidigung erforderlichen Informationen zur Verfügung. Der Kunde wird Ansprüche nicht ohne angemessene Abstimmung mit dem Auftragnehmer anerkennen, erfüllen oder vergleichen, soweit ihm dies zumutbar ist.

Der Auftragnehmer kann nach seiner Wahl ein für den vertragsgemäßen Gebrauch ausreichendes Nutzungsrecht beschaffen, die betroffene Leistung so ändern, dass das Schutzrecht nicht mehr verletzt wird, oder sie durch eine gleichwertige Leistung ersetzen. Ist keine dieser Maßnahmen innerhalb angemessener Frist möglich oder zumutbar, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu; für Schadensersatz gilt Ziffer 14.

Ansprüche wegen Schutzrechtsverletzungen bestehen nicht, soweit die Verletzung durch vom Kunden vorgegebene Materialien oder Spezifikationen, durch eine nicht vom Auftragnehmer vorgenommene oder freigegebene Änderung oder durch eine vertragswidrige Nutzung verursacht wurde. Für Drittkomponenten gelten ergänzend die Bedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.

Der Auftragnehmer darf angemessene technische Maßnahmen zur Lizenzierung, Aktivierung und Kontrolle vereinbarter Nutzungs-, Lizenz- oder Zugriffsbeschränkungen einsetzen. Diese dürfen die vertragsgemäße Nutzung nicht unangemessen beeinträchtigen. Eine gezielte Sperrung oder wesentliche Einschränkung einer ansonsten vertragsgemäßen Nutzung kann nicht allein auf diese

Regelung gestützt werden; hierfür gelten insbesondere die speziellen Regelungen zu Zahlungsverzug, Sicherheitsgefährdungen und erheblichen Lizenzverstößen. Erforderliche Zugangsdaten oder administrative Berechtigungen zu Systemen des Kunden sowie gesetzlich oder vertraglich herauszugebende Daten dürfen durch solche Maßnahmen nicht zurückgehalten werden.

Verstößt der Kunde nicht unerheblich gegen vereinbarte Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung, kann der Auftragnehmer nach angemessener Frist zur Abhilfe die weitere Nutzung insoweit untersagen, wie dies nach dem Vertrag und dem anwendbaren Recht zulässig ist. Im Wiederholungsfall oder bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen ein sofortiges Vorgehen rechtfertigen, kann die Fristsetzung entbehrlich sein.

## 16. Datenschutz, Vertraulichkeit und Schutz von Geschäftsgeheimnissen

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, die jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz einzuhalten.

Die Vertragsparteien verpflichten sich ferner, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsanbahnung oder Vertragsdurchführung bekannt werdenden vertraulichen Informationen sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln, angemessen gegen den Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen und ausschließlich für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden.

Als vertraulich gelten insbesondere Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aufgrund ihrer Art oder der Umstände ihrer Offenlegung ergibt. Keine Vertraulichkeitspflicht besteht für Informationen, die nachweislich bereits öffentlich bekannt waren, der empfangenden Partei rechtmäßig bekannt waren, von einem berechtigten Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung übermittelt wurden oder von der empfangenden Partei nachweislich unabhängig und ohne Verwendung der vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wurden.

Die Vertragsparteien dürfen vertrauliche Informationen ihren Mitarbeitern, Erfüllungsgehilfen und eingesetzten Subunternehmern zugänglich machen, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist und diese Personen in angemessenem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Entsprechendes gilt für Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und sonstige berufliche Berater, soweit die Offenlegung für deren Tätigkeit erforderlich ist und diese aufgrund gesetzlicher, berufsrechtlicher oder vertraglicher Verpflichtungen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Gesetzliche oder behördliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

Die Vertragspartner wissen, dass elektronische Kommunikation, insbesondere unverschlüsselte E-Mail, mit Sicherheitsrisiken verbunden sein kann. Gewöhnliche unverschlüsselte elektronische Kommunikation ist zulässig, soweit nicht gesetzliche Vorschriften, eine gesonderte vertragliche Vereinbarung oder für den Auftragnehmer erkennbare besondere Schutzbedürfnisse des konkreten Kommunikationsinhalts eine sicherere Übermittlung erfordern.

Die Vertraulichkeitspflichten gelten für fünf Jahre nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses fort. Für Geschäftsgeheimnisse im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen gelten sie darüber hinaus so lange, wie die Voraussetzungen für deren gesetzlichen Schutz bestehen. Gesetzliche Datenschutz-, Berufs- und sonstige Geheimhaltungspflichten bleiben unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses oder sobald vertrauliche Informationen für die Vertragsdurchführung nicht mehr erforderlich sind, gibt die empfangende Partei auf Verlangen der offenlegenden Partei die ihr überlassenen vertraulichen Unterlagen und Daten im zumutbaren Umfang zurück oder löscht sie, soweit keine gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen berechtigten Gründe für eine weitere Aufbewahrung, insbesondere zur Rechtsverteidigung, entgegenstehen.

Dies gilt nicht für automatisch erstellte Sicherungs- und Archivkopien, deren gezielte Entfernung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich wäre, soweit diese im gewöhnlichen Löschzyklus gelöscht und bis dahin weiterhin vertraulich behandelt und nicht anderweitig genutzt werden. Datenschutzrechtliche Pflichten, die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung sowie spezielle Rückgabe-, Lösch- und Exit-Regelungen, insbesondere Ziffer 33, gehen vor.

## 17. Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen geeignete Dritte als Subunternehmer einzusetzen. Der Auftragnehmer bleibt gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Erbringung der von ihm geschuldeten Leistungen nach Maßgabe des Vertrages verantwortlich.

Soweit Subunternehmer im Rahmen einer Auftragsverarbeitung personenbezogene Daten verarbeiten, richtet sich deren Einsatz nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

## 18. Fernwartung

Fernwartungsmaßnahmen erfolgen im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen und Berechtigungen. Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Fernwartung bekannt werden, werden nur für Zwecke der vereinbarten Leistung genutzt.

Routine-, Wartungs- und administrative Maßnahmen können ohne gesonderte vorherige Ankündigung durchgeführt werden, soweit sie innerhalb der vereinbarten Berechtigungen erfolgen, kein unmittelbarer Zugriff auf eine aktive Benutzersitzung erforderlich ist und die gewöhnliche Nutzung der Systeme durch den Kunden nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

Soweit eine Fernwartungsmaßnahme voraussichtlich zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung führt, stimmt der Auftragnehmer die Durchführung im Rahmen des Zumutbaren vorab mit dem Kunden oder dem vereinbarten Ansprechpartner ab.

Ein unmittelbarer Zugriff auf eine aktive Benutzersitzung erfolgt grundsätzlich erst nach vorheriger Information und Freigabe durch den Kunden, den betroffenen Nutzer oder einen hierfür benannten Ansprechpartner. Eine gesonderte Freigabe ist nicht erforderlich, soweit unbeaufsichtigter Fernzugriff ausdrücklich vereinbart wurde oder ein unmittelbares Eingreifen zur Abwehr einer konkret drohenden erheblichen Sicherheits- oder Betriebsgefahr erforderlich ist. In einem solchen Ausnahmefall informiert der Auftragnehmer den Kunden so bald wie möglich nachträglich. Der Zugriff wird auf das für die Maßnahme erforderliche Maß beschränkt.

Der Kunde kann im Einzelfall abweichende organisatorische oder technische Vorgaben für Fernzugriffe mit dem Auftragnehmer vereinbaren.

Der Kunde kann eine Fernwartung unterbrechen, insbesondere wenn konkrete Anhaltspunkte für einen unberechtigten Zugriff auf Daten oder Systeme bestehen. Er informiert den Auftragnehmer in diesem Fall unverzüglich über den Grund der Unterbrechung.

Zusätzliche Aufwände, die durch eine vom Kunden ohne nachvollziehbaren sachlichen Grund veranlasste Unterbrechung entstehen, können nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet werden. Für Schäden gilt Ziffer 14.

## 19. Auftragsverarbeitung

Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Vertragsparteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß den gesetzlichen Anforderungen. Diese regelt insbesondere die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien sowie, soweit erforderlich, den Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter.

## 20. Schlussbestimmungen, anwendbares Recht und Salvatorische Klausel

Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Vertragsänderungen und ergänzende Vereinbarungen sollen aus Nachweisgründen mindestens in Textform, insbesondere per E-Mail, erfolgen, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Soweit diese Servicebedingungen Textform verlangen, genügt insbesondere eine E-Mail, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

Individuelle Vereinbarungen der Vertragsparteien haben Vorrang vor diesen Servicebedingungen. Der gesetzliche Vorrang von Individualabreden, insbesondere gemäß § 305b BGB, bleibt unberührt.

Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Gleiches gilt, soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung aus anderen gesetzlichen Gründen zulässig ist. Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Servicebedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle unwirksamer oder undurchführbarer Bestimmungen treten die gesetzlichen Regelungen.

Soweit der Vertrag eine regelungsbedürftige Lücke enthält, gelten die gesetzlichen Regelungen. Soweit eine gesetzliche Regelung nicht besteht, werden die Parteien eine zulässige Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Vereinbarung möglichst nahekommt, ohne die gesetzlichen Vorgaben des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu umgehen.

## **Vorbemerkung zu den besonderen Leistungsbedingungen / Modulen**

Die nachfolgenden besonderen Leistungsbedingungen gelten jeweils nur, soweit die betreffende Leistung ausdrücklich im Angebot, Auftrag, Servicevertrag oder Leistungsschein vereinbart wurde.

Soweit für eine vereinbarte Leistung besondere Regelungen des jeweiligen Moduls bestehen, gehen diese für die betreffende Leistung den allgemeinen Regelungen dieser Servicebedingungen vor. Im Übrigen gelten die allgemeinen Regelungen ergänzend.

## **21. Modul Hosting**

### **21.1 Leistungsumfang**

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Weitere Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im jeweiligen Angebot oder Leistungsschein festgelegt.

Hierzu stellt der Auftragnehmer dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server gemäß den vertraglichen Vereinbarungen zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß der technischen Spezifikation, die Vertragsbestandteil ist, ablegen.

Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen des Auftragnehmers bei der Übermittlung von Daten beschränken sich auf die Datenkommunikation zwischen dem Übergabepunkt des vom Auftragnehmer betriebenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine erfolgreiche Weiterleitung außerhalb des eigenen Datenkommunikationsnetzes wird nicht geschuldet.

Die für die jeweilige Hosting-Leistung geschuldete Verfügbarkeit ergibt sich vorrangig aus dem jeweiligen Angebot oder Leistungsschein. Soweit dort keine abweichende Verfügbarkeit vereinbart ist, beträgt die Gesamtverfügbarkeit 99,5 % im jeweiligen Kalendermonat.

Die Verfügbarkeit wird am Übergabepunkt des vom Auftragnehmer betriebenen Datenkommunikationsnetzes zum Internet gemessen. Eine Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn die wesentlichen vereinbarten Hosting-Funktionen am Übergabepunkt vollständig nicht nutzbar sind und die Ursache dem Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zuzurechnen ist. Die prozentuale Verfügbarkeit berechnet sich als Verhältnis der verfügbaren Zeit zur gesamten maßgeblichen Zeit des jeweiligen Kalendermonats.

Bei der Berechnung bleiben ordnungsgemäß angekündigte planbare Wartungszeiten, kurzfristig erforderliche Sicherheits- oder Notfallmaßnahmen, Störungen außerhalb des Datenkommunikationsnetzes des Auftragnehmers, Störungen des kundenseitigen Internetzugangs, vom Kunden oder von ihm eingesetzten Dritten verursachte Beeinträchtigungen, das Fehlen vereinbarter kundenseitiger Voraussetzungen sowie Ereignisse höherer Gewalt außer Betracht, soweit der Auftragnehmer die jeweilige Ursache nicht zu vertreten hat.

Planbare Wartungsmaßnahmen werden mit angemessenem Vorlauf angekündigt, nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäfts- beziehungsweise Hauptnutzungszeiten durchgeführt und auf die für die jeweilige Maßnahme erforderliche Dauer beschränkt. Bei kurzfristig erforderlichen Maßnahmen zur Abwehr erheblicher Sicherheitsrisiken oder zur Vermeidung beziehungsweise Begrenzung erheblicher Betriebsstörungen kann eine vorherige Ankündigung unterbleiben; der Auftragnehmer informiert den Kunden in diesem Fall so bald wie möglich. Abweichende oder strengere Wartungs- und Verfügbarkeitsregelungen in Angebot oder Leistungsschein gehen vor.

Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden durch den Auftragnehmer arbeitstäglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt, soweit im Angebot oder Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist, auf Basis eines rollierenden Aufbewahrungsmodells mit folgenden Retentionszeiten:

- Tägliche Sicherungen werden für die letzten 7 Kalendertage aufbewahrt.
- Wöchentliche Sicherungen werden für die letzten 4 Kalenderwochen aufbewahrt.
- Monatliche Sicherungen werden für die letzten 6 Monate aufbewahrt.

Nach Ablauf der jeweiligen Fristen werden die ältesten Sicherungen automatisiert überschrieben. Das Hosting-Backup dient der Wiederherstellung innerhalb des vereinbarten Sicherungskonzepts und ist keine Archivierungslösung.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe physischer Sicherungsmedien. Wiederherstellungen oder Rückübertragungen gesicherter Inhalte sind nur dann Bestandteil der laufenden Vergütung, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Andernfalls können sie nach vorheriger Abstimmung nach Aufwand gemäß Ziffer 6 erbracht werden. Eine bestimmte Wiederherstellungszeit sowie bestimmte Wiederherstellungsziele wie RPO oder RTO werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Hosting-Leistungen eingesetzte Hard- und Software aus sachlichen Gründen, insbesondere aufgrund technischer Weiterentwicklung, Sicherheitsanforderungen, Herstellerabkündigungen, geänderter Standards oder betrieblicher Anforderungen, anzupassen, soweit hierdurch wesentliche vereinbarte Funktionen und der Vertragszweck nicht unangemessen beeinträchtigt werden.

Soweit eine Änderung Anpassungen an den vom Kunden betriebenen Anwendungen, Inhalten oder Systemen erfordert, informiert der Auftragnehmer den Kunden mit angemessenem Vorlauf über die ihm bekannten erforderlichen Anpassungen. Der Kunde nimmt die in seinem Verantwortungsbereich erforderlichen und zumutbaren Anpassungen rechtzeitig vor. Bei zwingenden gesetzlichen, behördlichen oder erheblichen Sicherheitsanforderungen kann ein kürzerer Vorlauf erforderlich sein.

Führt eine vom Auftragnehmer veranlasste Änderung zu einer wesentlichen nachteiligen Veränderung der vereinbarten Hosting-Leistung oder zu nicht nur unerheblichem Anpassungsaufwand beim Kunden und ist diesem die Fortführung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen nicht zumutbar, kann der Kunde die betroffene Hosting-Leistung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Dieses Recht besteht nicht bei nur geringfügigen technischen oder organisatorischen Änderungen.

Unterbleiben erforderliche kundenseitige Anpassungen trotz angemessener Fristsetzung, kann der Auftragnehmer die hiervon betroffene Hosting-Leistung zum Umstellungszeitpunkt kündigen, wenn eine Fortführung technisch oder wirtschaftlich nicht zumutbar ist.

## 21.2 Reseller-Ausschluss

Der Kunde ist ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht berechtigt, die Hosting-Leistungen des Auftragnehmers selbstständig an Dritte weiterzuverkaufen, zu vermieten oder diesen als eigene Hosting-Leistung zur Verfügung zu stellen.

Die bestimmungsgemäße Bereitstellung von Websites, Anwendungen, Portalen oder sonstigen Inhalten des Kunden für dessen Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner oder sonstige berechnigte Nutzer gilt nicht als unzulässige Überlassung an Dritte.

### 21.3 Meldungen zu rechtswidrigen Inhalten

Soweit auf eine Hosting-Leistung die Vorschriften des Digital Services Act über Hostingdienste Anwendung finden, stellt der Auftragnehmer einen elektronischen Weg zur Meldung mutmaßlich rechtswidriger Inhalte bereit. Die jeweils hierfür vorgesehene Kontakt- oder Meldefunktion wird insbesondere über den Internetauftritt des Auftragnehmers unter der Bezeichnung „Rechtswidrige Inhalte melden“ zugänglich gemacht.

Entsprechende Meldungen werden nach Maßgabe der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zeitnah, sorgfältig, objektiv und nicht willkürlich bearbeitet. Soweit der Auftragnehmer Inhalte entfernt, sperrt oder den Zugang zu ihnen oder zu einer betroffenen Leistung beschränkt oder beendet, informiert er den Kunden und teilt die gesetzlich erforderlichen Gründe mit, soweit dies rechtlich zulässig und vorgeschrieben ist. Befugnisse zuständiger Behörden und Gerichte bleiben unberührt.

## 22. Managed Monitoring im Rahmen von Wartungs- und Serviceverträgen

Managed Monitoring wird ausschließlich als Bestandteil eines Wartungs- oder Servicevertrags erbracht. Die vom Managed Monitoring erfassten Geräte, Server, Systeme und Dienste sowie der jeweilige Leistungsumfang ergeben sich aus dem Angebot, Servicevertrag oder Leistungsschein.

Der Auftragnehmer überwacht die vereinbarten Geräte, Server, Systeme und Dienste automatisiert auf die festgelegten Zustände, Ereignisse und Störungen.

Erkannte relevante Störungen oder Alarmmeldungen werden nach Maßgabe des für das jeweilige Gerät oder System vereinbarten Wartungs- oder Servicevertrags bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und Reaktionszeiten.

Art und Umfang der Störungsanalyse, Entstörung und sonstigen Maßnahmen richten sich ausschließlich nach dem für das betroffene Gerät, den betroffenen Server oder das betroffene System vereinbarten Wartungs- oder Serviceumfang.

Leistungen, die nicht vom jeweiligen Wartungs- oder Servicevertrag umfasst sind, insbesondere Erweiterungen, Migrationen, grundlegende Systemänderungen oder Arbeiten an nicht vom Vertrag erfassten Geräten und Systemen, können nach vorheriger Abstimmung gesondert nach Aufwand gemäß Ziffer 6 erbracht werden.

Das Managed Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschutz und keine sonstigen IT-Sicherheitsleistungen, soweit diese nicht ebenfalls ausdrücklich Bestandteil des Wartungs- oder Servicevertrags sind.

Ein bestimmter Behebungserfolg oder eine bestimmte Wiederherstellungszeit wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

## 23. Modul Online-Backup

### 23.1 Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang des Online-Backups, insbesondere Sicherungsintervalle, Aufbewahrungszeiten, Anzahl und Umfang enthaltener Wiederherstellungen sowie gegebenenfalls vereinbarte Wiederherstellungsziele (RPO/RTO), ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder Leistungsschein.

Soweit dort keine Wiederherstellungsleistungen ausdrücklich als Bestandteil der laufenden Vergütung vereinbart sind, werden Wiederherstellungen und sonstige Maßnahmen zur Behebung eines Datenverlustes nach vorheriger Abstimmung nach Aufwand gemäß Ziffer 6 vergütet.

Der Auftragnehmer schuldet keine vollständige Vermeidung von Datenverlusten und keine bestimmte Wiederherstellungszeit, sofern eine solche nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Er erbringt die übernommenen Datensicherungsleistungen mit der vertraglich geschuldeten fachlichen Sorgfalt und nach Maßgabe des vereinbarten Backup-Konzepts und weist den Kunden auf ihm bekannte wesentliche Sicherheitslücken oder Fehlfunktionen hin, soweit diese die vereinbarte Datensicherung erkennbar gefährden.

### 23.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Eine zuverlässige Datensicherung setzt die ordnungsgemäße Mitwirkung beider Vertragsparteien sowie die Einhaltung der vereinbarten technischen und organisatorischen Voraussetzungen voraus. Umfang und Qualität der geschuldeten Datensicherung bestimmen sich insbesondere nach den vereinbarten Sicherungsintervallen, Aufbewahrungszeiten, Wiederherstellungsleistungen und gegebenenfalls vereinbarten RPO/RTO. Der Kunde erfüllt die ihm nach dieser Ziffer und Ziffer 7 zugewiesenen Mitwirkungs- und Sicherungspflichten.

Der Kunde darf Änderungen an der für die Datensicherung eingesetzten Hard- oder Software sowie an der technischen Einsatzumgebung nicht ohne vorherige Abstimmung mit dem Auftragnehmer vornehmen, soweit diese Änderungen die Funktionsfähigkeit, Vollständigkeit oder Wiederherstellbarkeit der Datensicherung beeinflussen können. Geplante Änderungen an zu sichernden Systemen, Datenbeständen oder der Backup-Umgebung sind rechtzeitig mitzuteilen.

Nimmt der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter ohne erforderliche Abstimmung Änderungen vor, ist der Auftragnehmer für hierdurch verursachte Beeinträchtigungen der Datensicherung nicht

verantwortlich. Zusätzliche Aufwände zur Prüfung, Anpassung oder Wiederherstellung werden nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet, soweit sie nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind.

Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Unregelmäßigkeiten oder Auffälligkeiten an der für die Datensicherung eingesetzten Hard- oder Software erkennt, und beschreibt diese im Rahmen des ihm Möglichen.

- Zugeordnete Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungscodes sind vor dem Zugriff Dritter zu schützen und bei Verdacht einer Kompromittierung unverzüglich zu ändern; der Auftragnehmer ist unverzüglich zu informieren.
- Der Kunde greift nicht selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme ein, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart oder für die vertragsgemäße Nutzung vorgesehen ist.
- Stellt sich nach angemessener Erstprüfung einer Störungsmeldung heraus, dass keine Störung der vom Auftragnehmer geschuldeten Leistung vorliegt und die Ursache dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen ist, können weitergehende Analyseleistungen nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet werden. Eine bloße Störungsmeldung und eine angemessene Erstprüfung werden nicht allein deshalb gesondert berechnet, weil sich die Meldung als unbegründet erweist.
- Der Kunde stellt sicher, dass seine autorisierten Nutzer die für sie einschlägigen Bestimmungen dieser Ziffer einhalten.
- Soweit das vereinbarte Backup-Konzept keine vollständige Disaster-Recovery-Lösung umfasst, ist der Kunde für ergänzende Sicherungsmaßnahmen verantwortlich. Der Auftragnehmer weist auf erkennbare Lücken zwischen dem beauftragten Backup-Leistungsumfang und einer vollständigen Disaster-Recovery-Lösung hin.

### 23.3 Wartungsfenster

Für erforderliche Wartungs-, Update- und Instandhaltungsmaßnahmen kann die Online-Backup-Plattform vorübergehend eingeschränkt oder außer Betrieb genommen werden.

Planbare Wartungsmaßnahmen werden mit angemessenem Vorlauf angekündigt, nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäfts- beziehungsweise Hauptnutzungszeiten durchgeführt und auf die für die jeweilige Maßnahme erforderliche Dauer beschränkt. Ordnungsgemäß angekündigte planbare Wartungszeiten bleiben bei der Berechnung einer vereinbarten Verfügbarkeit außer Betracht.

Bei kurzfristig erforderlichen Maßnahmen zur Abwehr erheblicher Sicherheitsrisiken oder zur Vermeidung beziehungsweise Begrenzung erheblicher Betriebsstörungen kann eine vorherige Ankündigung unterbleiben. Der Auftragnehmer informiert den Kunden in diesem Fall so bald wie

möglich. Abweichende oder strengere Wartungs- und Verfügbarkeitsregelungen in Angebot oder Leistungsschein bleiben unberührt.

## 24. Managed Service – Antivirus

### 24.1 Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Wartungs- oder Servicevertrag beziehungsweise Leistungsschein. Ziel des Managed Service Antivirus ist die Erkennung, Abwehr und Eindämmung bekannter und nach dem jeweiligen Stand der eingesetzten Technologie erkennbarer Schadsoftware. Ein vollständiger Schutz vor Schadsoftware oder sonstigen IT-Sicherheitsvorfällen kann nicht gewährleistet werden.

Wird im Rahmen des Managed Service Antivirus ein Sicherheitsereignis oder Schadsoftware erkannt, erfolgen Alarmierung, Analyse und weitere Maßnahmen nach Maßgabe des für das betroffene Gerät oder System vereinbarten Wartungs- oder Serviceumfangs. Die Beseitigung von Schäden, Datenverlusten oder sonstigen Folgewirkungen ist nur umfasst, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist. Darüber hinausgehende Leistungen können nach vorheriger Abstimmung nach Aufwand gemäß Ziffer 6 erbracht werden.

Der Auftragnehmer stellt den Managed Service Antivirus im Rahmen der technischen Verfügbarkeit der eingesetzten Plattform bereit. Planbare Wartungs- und Updatearbeiten können zu vorübergehenden Einschränkungen führen. Eine konkrete Verfügbarkeit oder ein Service Level wird nur geschuldet, wenn dies im jeweiligen Wartungs- oder Servicevertrag beziehungsweise Leistungsschein vereinbart ist.

Die kontinuierliche technische und sicherheitsbezogene Weiterentwicklung der eingesetzten Software ist Bestandteil der Leistung. Funktionen können aus sachlichen technischen oder sicherheitsbezogenen Gründen angepasst, ersetzt oder eingestellt werden, soweit wesentliche vereinbarte Funktionen und der Vertragszweck nicht unangemessen beeinträchtigt werden. Über ihm bekannte wesentliche Änderungen informiert der Auftragnehmer den Kunden mit angemessenem Vorlauf, soweit dies möglich ist.

Führt eine Änderung zu einer wesentlichen nachteiligen Veränderung der vereinbarten Leistung und steht keine funktional zumutbare Alternative zur Verfügung, bleiben die vertraglichen und gesetzlichen Rechte des Kunden unberührt. Geringfügige technische, organisatorische oder Benutzeroberflächenänderungen lassen den Vertragsbestand unberührt.

Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Managed Service Antivirus im vereinbarten Umfang zu nutzen und auf die Softwarefunktionalität zuzugreifen.

## 24.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten und Verantwortung die vereinbarten technischen Voraussetzungen, insbesondere einen geeigneten Internetzugang und, soweit erforderlich, die Möglichkeit der Fernwartung.

Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit seiner Systeme und deren Nutzung verantwortlich. Er hat die vereinbarten technischen Systemvoraussetzungen einzuhalten. Soweit deren Nichterfüllung die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich beeinträchtigt, gelten für die betroffenen Leistungen die Mitwirkungsregeln nach Ziffer 7. Für hierdurch verursachte Beeinträchtigungen ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich, soweit sie auf einer vom Kunden zu vertretenden Nichterfüllung beruhen.

# 25. Managed Service – Webfilterung

## 25.1 Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Wartungs- oder Servicevertrag beziehungsweise Leistungsschein. Soweit technisch möglich, werden Webseiten, IP-Adressen, Hostnamen oder Inhaltskategorien entsprechend den vereinbarten Vorgaben gesperrt oder freigegeben.

Der Kunde legt die für seinen Betrieb gewünschten Filterregeln, Kategorien, Listen und Ausnahmen fest. Soweit keine individuellen Vorgaben vereinbart wurden, kann der Auftragnehmer die vom Hersteller vorgesehenen oder nach fachlicher Einschätzung geeigneten Standardeinstellungen verwenden. Soweit der Kunde bestimmte Webseiten, Adressen oder Kategorien ausdrücklich freigibt oder von einer Sperrung ausnimmt, trägt er die Verantwortung für diese Entscheidung.

Der Auftragnehmer schuldet keinen vollständigen Schutz vor unerwünschten, schädlichen oder rechtswidrigen Internetinhalten. Die Webfilterung ersetzt insbesondere keinen Virenschutz, keine Firewall und keine sonstigen erforderlichen IT-Sicherheitsmaßnahmen, soweit diese nicht gesondert vereinbart sind.

Der Kunde bleibt für die rechtliche Zulässigkeit der von ihm vorgegebenen Filterregeln verantwortlich. Der Auftragnehmer führt erkennbar rechtswidrige Weisungen nicht aus.

## 25.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm vorgegebenen Filterregeln und Ausnahmen unter Berücksichtigung der für seinen Betrieb geltenden gesetzlichen, datenschutzrechtlichen, arbeitsrechtlichen und mitbestimmungsrechtlichen Voraussetzungen eingesetzt werden dürfen und erforderliche Zustimmungen oder Beteiligungen vorliegen.

Der Kunde schafft die vereinbarten technischen Voraussetzungen für die Webfilterung und teilt Änderungen an Netzwerken, Endgeräten, Benutzern, Gruppen, Kategorien, Freigabelisten, Sperrlisten und sonstigen für die Filterung relevanten Umständen rechtzeitig mit.

Erkannte Fehlblockierungen, ungewollte Freigaben oder technische Umgehungsmöglichkeiten meldet der Kunde dem Auftragnehmer unverzüglich mit den ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Zusätzliche Änderungen, Analysen oder Anpassungen, die nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, können nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet werden.

## 26. Vermietung von Hardware und/oder Software

### 26.1 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er stellt den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung durch ausreichend qualifiziertes Personal sicher und befolgt die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen des Auftragnehmers im Rahmen des ihm Zumutbaren. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

Der Kunde meldet dem Auftragnehmer Mängel und technische Störungen unverzüglich und unter nachvollziehbarer Beschreibung und stellt die ihm verfügbaren, für die Fehleranalyse erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des Auftragnehmers innerhalb der üblichen Betriebszeiten den erforderlichen Zugang zur Mietsache für vereinbarte Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten. Der Auftragnehmer kündigt dies zuvor angemessen an. Soweit erforderlich, stellt der Kunde fachlich qualifiziertes Personal zur Verfügung.

### 26.2 Nutzungsrechte

Software ist urheberrechtlich geschützt und wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Vertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Umfang und Grenzen der Nutzung ergeben sich vorrangig aus dem Vertrag sowie den anwendbaren Lizenzbedingungen. Fehlt eine abweichende Regelung, erhält der Kunde folgende Nutzungsrechte:

- ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht;
- ein Nutzungsrecht in der vertraglich vereinbarten Systemumgebung;
- ein nicht übertragbares Nutzungsrecht;
- ein auf die Mietlaufzeit befristetes Nutzungsrecht.

Der Kunde stellt durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen die bestimmungsgemäße Nutzung der Software sicher. Er ist berechtigt, eine Sicherungskopie herzustellen, soweit dies gesetzlich oder lizenzrechtlich zulässig und erforderlich ist.

Die Nutzung der Software in einer anderen als der vereinbarten Systemumgebung bedarf der vorherigen Abstimmung mit dem Auftragnehmer, soweit dies aufgrund technischer Voraussetzungen, vereinbarter Supportleistungen oder geltender Lizenzbedingungen erforderlich ist. Ist die vereinbarte Systemumgebung vorübergehend nicht einsatzfähig, kann die Software - soweit technisch und lizenzrechtlich zulässig - für die Dauer der Störung in einer anderen geeigneten Systemumgebung eingesetzt werden. Der Kunde informiert den Auftragnehmer unverzüglich, soweit die Änderung für dessen Leistungserbringung relevant ist. Zusätzliche Leistungen für Einrichtung, Migration, Konfiguration oder Anpassung der Ersatzumgebung werden nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet, soweit sie nicht vom vereinbarten Serviceumfang umfasst sind.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software in eine andere Codeform zu bringen, soweit dies nicht nach zwingenden urheberrechtlichen Vorschriften zulässig ist.

### 26.3 Vertragslaufzeit

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

Verletzt der Kunde schwerwiegend vereinbarte Nutzungsrechte oder Schutzrechte, kann der Auftragnehmer nach Maßgabe von Ziffer 9 außerordentlich kündigen.

Mit Beendigung des Nutzungsrechts an Software stellt der Kunde deren Nutzung ein und löscht die in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befindlichen Kopien oder gibt sie zurück, soweit eine Rückgabe geschuldet ist. Dies gilt nicht, soweit dem Kunden aufgrund einer anderen Vereinbarung oder der Bedingungen des Rechteinhabers ein fortbestehendes Nutzungsrecht zusteht. Auf Verlangen des Auftragnehmers bestätigt der Kunde die Löschung in Textform. Die Rückgabe vermieteter Hardware, Zubehörteile und Dokumentationen richtet sich nach Ziffer 26.8.

### 26.4 Mängelhaftung

Der Auftragnehmer erhält die Mietsache während der Mietzeit in einem Zustand, der den vertragsgemäßen Gebrauch ermöglicht, soweit die Ursache einer Beeinträchtigung nicht dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen ist. Unerhebliche Beeinträchtigungen bleiben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen außer Betracht.

Mängelansprüche bestehen nicht, soweit ein Mangel dadurch verursacht wurde, dass der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter die Mietsache ohne erforderliche Abstimmung verändert oder sie entgegen den vereinbarten technischen Voraussetzungen beziehungsweise außerhalb der

vereinbarten Systemumgebung eingesetzt hat. Die Rechte des Kunden bleiben unberührt, soweit die betreffende Maßnahme für den Mangel nicht ursächlich ist.

Erkennbare Mängel sind dem Auftragnehmer unverzüglich nach Feststellung in nachvollziehbarer Form mitzuteilen; der Kunde stellt die ihm verfügbaren Informationen für die Fehleranalyse zur Verfügung.

Der Auftragnehmer wird einen während der Mietzeit auftretenden Mangel im Rahmen seiner Pflicht zur Erhaltung des vertragsgemäßen Gebrauchs innerhalb angemessener Frist beseitigen. Er kann hierbei unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden insbesondere eine Reparatur, einen Austausch oder eine technisch geeignete Umgehungslösung einsetzen, soweit hierdurch der vertragsgemäße Gebrauch in zumutbarer Weise wiederhergestellt wird.

Eine lediglich vorübergehende Umgehungslösung gilt nicht als endgültige Mängelbeseitigung, soweit hierdurch wesentliche vereinbarte Funktionen dauerhaft eingeschränkt bleiben. Die Rechte des Kunden bei Mängeln richten sich im Übrigen nach den für das Mietverhältnis geltenden gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen. Die Haftung auf Schadensersatz richtet sich ergänzend nach Ziffer 14.

## 26.5 Vergütung

Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Der Mietzins umfasst die Überlassung der Mietsache sowie die für die Erhaltung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderliche Instandhaltung und Instandsetzung, soweit die Ursache nicht vom Kunden zu vertreten ist.

Schäden oder Funktionsbeeinträchtigungen, die dem Verantwortungsbereich des Kunden oder eines von ihm eingesetzten Dritten zuzurechnen sind, insbesondere aufgrund unsachgemäßer Behandlung, nicht abgestimmter Veränderungen oder eines vom Kunden zu vertretenden Einsatzes außerhalb vereinbarter technischer Voraussetzungen, sind nicht im Mietzins enthalten. Erforderliche Reparatur-, Ersatz- oder Wiederherstellungsleistungen werden in diesen Fällen nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet. Versicherungs- oder Drittleistungen, die denselben Schaden ausgleichen, werden angerechnet. Für vertragsgemäße Abnutzung haftet der Kunde nicht.

Verbrauchsmaterialien sind nicht im Mietzins enthalten, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, und werden nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet. Erweiterungen durch neue Hard- oder Software werden vorab gesondert angeboten. Reisekosten zum vereinbarten Standort und erforderliche Vor-Ort-Unterbringungen sind nur enthalten, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.

Auf Wunsch des Kunden vorgenommene Anpassungen oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht zur geschuldeten Instandhaltung, Instandsetzung oder

Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Der Mietzins ist monatlich im Voraus bis spätestens zum dritten Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

#### 26.6 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte

Die Mietsache darf vom Kunden, seinen Mitarbeitern sowie sonstigen von ihm im Rahmen seiner betrieblichen Tätigkeit eingesetzten Personen bestimmungsgemäß genutzt werden, soweit die Nutzung ausschließlich für Zwecke des Kunden erfolgt und der Kunde für die Einhaltung der vertraglichen Nutzungsbedingungen durch diese Personen einsteht.

Eine selbstständige Gebrauchsüberlassung an Dritte, insbesondere eine Vermietung, Verleihung oder sonstige Überlassung zur Nutzung für eigene Zwecke des Dritten, bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers.

#### 26.7 Änderungen an der Mietsache, Veränderung des Aufstellungsortes

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Änderungen an der Mietsache vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung dienen und für den Kunden zumutbar sind. Der Auftragnehmer informiert den Kunden hierüber rechtzeitig im Voraus, soweit keine dringenden Gründe entgegenstehen.

Änderungen und Anbauten an der Mietsache durch den Kunden bedürfen der vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers, soweit sie über den vertragsgemäßen Gebrauch hinausgehen. Vor Rückgabe stellt der Kunde auf Verlangen den ursprünglichen Zustand wieder her, soweit dies vertraglich geschuldet und zumutbar ist.

Soweit für eine Mietsache ein bestimmter Aufstellungs- oder Einsatzort vereinbart wurde und dieser für Betrieb, Wartung, Sicherheit oder vereinbarte Leistungen von Bedeutung ist, bedarf eine dauerhafte Verlegung an einen anderen Standort der vorherigen Abstimmung. Bei bestimmungsgemäß mobil eingesetzten Geräten stellt ein üblicher Ortswechsel keine zustimmungspflichtige Standortveränderung dar.

Soweit aufgrund einer vom Kunden veranlassten Standortveränderung Transport-, Neuinstallations-, Konfigurations- oder sonstige zusätzliche Leistungen erforderlich werden und diese nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, werden sie nach vorheriger Abstimmung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet. Der Auftragnehmer kann verlangen, dass technisch oder sicherheitsrelevante Transporte und Neuinstallationen durch geeignetes Fachpersonal durchgeführt werden.

#### 26.8 Rückgabe

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses gibt der Kunde die Mietsache einschließlich des mitüberlassenen Zubehörs und der vorhandenen Dokumentation in ordnungsgemäßem Zustand unter Berücksichtigung der vertragsgemäßen Abnutzung an den Auftragnehmer zurück.

Überlassene Datenträger, Unterlagen und sonstiges Zubehör sind zurückzugeben, soweit sie Bestandteil der Mietsache sind. Vom Kunden angefertigte Kopien überlassener Software sind nach

Beendigung des Nutzungsrechts zu löschen, soweit der Kunde nicht aufgrund einer anderweitigen Vereinbarung oder der Bedingungen des Rechteinhabers zur weiteren Nutzung berechtigt ist.

Bei der Rückgabe können vorhandene Schäden und Mängel in einem Rückgabeprotokoll dokumentiert werden. Der Kunde trägt erforderliche Wiederherstellungskosten nur für Schäden oder über die vertragsgemäße Abnutzung hinausgehende Verschlechterungen, die er zu vertreten hat.

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, trägt der Kunde die angemessenen Kosten für Abbau, Verpackung und Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz des Auftragnehmers.

## 27. Mobile Device Management

### 27.1 Leistungsumfang

Mit dem Mobile Device Management erfolgt im vereinbarten Umfang die Inventarisierung, Verwaltung, Lokalisierung und das Ausrollen von Mobilgeräten an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden. Einzelheiten der Leistungserbringung werden im Angebot, Leistungsschein oder in vereinbarten Richtlinien festgelegt. Ein Rollout kundeneigener Applikationen erfolgt nur, wenn dies vertraglich vereinbart ist.

Werden Verstöße gegen vereinbarte Richtlinien oder sonstige relevante Ereignisse erkannt, erfolgt eine Meldung an den Kunden oder den vereinbarten Ansprechpartner. Die weitere Bearbeitung richtet sich nach dem vereinbarten Leistungsumfang.

Der Kunde bleibt insbesondere für seine organisatorischen Entscheidungen, die Festlegung gewünschter Richtlinien und Berechtigungen, die Zulässigkeit der Gerätenutzung sowie die Sicherung der auf den Mobilgeräten gespeicherten Daten verantwortlich, soweit entsprechende Leistungen nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurden. Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Durchführung der von ihm ausdrücklich übernommenen technischen Maßnahmen verantwortlich.

Das Mobile Device Management gewährleistet keinen vollständigen Schutz der Mobilgeräte vor Sicherheitsvorfällen, Datenverlust oder missbräuchlicher Nutzung, soweit ein bestimmter Schutz oder Erfolg nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Das Mobile Device Management ist grundsätzlich für Geräte vorgesehen, die der Kunde seinen Mitarbeitern zur geschäftlichen Nutzung bereitstellt. Hierzu können auch geleaste, gemietete oder sonstige nicht im Eigentum des Kunden stehende Geräte gehören, sofern der Kunde zur Einbindung berechtigt ist. Die Einbindung privater Geräte von Mitarbeitern oder sonstigen Dritten ist nur zulässig, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde und die erforderlichen technischen, organisatorischen und datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Für eingesetzte Mobilgeräte, Applikationen, Lizenzen und sonstige Leistungen Dritter gelten ergänzend die jeweils wirksam einbezogenen und auf die konkrete Nutzung anwendbaren Lizenz-, Nutzungs- und Leistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Drittanbieters. Der Kunde hält die für seine Nutzung geltenden Vorgaben ein. Diese Bedingungen regeln insbesondere Nutzungsrechte, technische Voraussetzungen und andere vom Drittanbieter bestimmte Eigenschaften der Drittleistung; sie ändern die eigenen vertraglichen Leistungspflichten des Auftragnehmers nicht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist oder eine Änderung der Drittleistung eine entsprechende Anpassung zwingend erforderlich macht. Soweit eine gesonderte Annahme durch den Kunden erforderlich ist, nimmt der Kunde diese selbst vor.

Die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten technischen und organisatorischen Voraussetzungen sind vom Kunden insoweit einzuhalten, wie sie für die jeweilige vereinbarte Leistung erforderlich sind. Fehlen solche Voraussetzungen und wird hierdurch die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich beeinträchtigt, gelten für die betroffenen Leistungen die Mitwirkungsregeln nach Ziffer 7. Der Auftragnehmer weist den Kunden auf von ihm erkannte, nicht offensichtliche fehlende oder unzureichende Voraussetzungen und die erkennbaren Auswirkungen hin. Unbetroffene Leistungen werden fortgeführt, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist.

## 27.2 Pflichten des Kunden

Neben Ziffer 7 schützt der Kunde insbesondere Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsmerkmale vor unberechtigtem Zugriff und informiert den Auftragnehmer unverzüglich bei Anhaltspunkten für einen unberechtigten Zugriff. Unbefugte oder missbräuchliche Nutzung des Mobile Device Managements ist zu unterlassen.

Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung des Mobile Device Managements, die Einbindung der Geräte sowie die von ihm angeordneten Maßnahmen rechtlich zulässig sind und erforderliche Rechte, Zustimmungen, Beteiligungen und Berechtigungen betroffener Personen oder Dritter vorliegen. Soweit aufgrund einer vom Kunden zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung berechnete Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer geltend gemacht werden, stellt der Kunde den Auftragnehmer einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung frei. Der Auftragnehmer informiert den Kunden unverzüglich und ermöglicht ihm, soweit zumutbar, die Mitwirkung an der Rechtsverteidigung.

Der Kunde prüft im Rahmen der ihm zur Verfügung stehenden Verwaltungsoberfläche regelmäßig, ob die Übersicht über seine Mobilgeräte und die Inventarisierung den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen.

Der Kunde ist für eine angemessene und regelmäßige Sicherung der auf den verwalteten Mobilgeräten befindlichen geschäftlich relevanten Daten verantwortlich, soweit eine entsprechende Datensicherungsleistung nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurde. Art und Häufigkeit richten sich nach Bedeutung und Änderungsumfang der Daten sowie den betrieblichen Anforderungen. Das Mobile Device Management stellt für sich allein keine Datensicherungs- oder

Archivierungslösung dar. PIN- und PUK-Codes sind unabhängig vom Mobile Device Management sicher zu verwahren.

Erbringt der Kunde erforderliche Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß und wird hierdurch die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich erschwert, gelten die Regelungen nach Ziffer 7.

### 27.3 Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes

Der Kunde kann die Sperrung oder Löschung eines verwalteten Mobilgerätes nach Maßgabe des vereinbarten Leistungsumfangs beauftragen. Weisungen dürfen nur durch die vom Kunden benannten oder anderweitig hierzu berechtigten Ansprechpartner über die vereinbarten Kommunikationswege erteilt werden. Bei Zweifeln an Berechtigung oder Authentizität darf der Auftragnehmer vor Ausführung eine angemessene zusätzliche Bestätigung oder Identitätsprüfung verlangen.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Weisung inhaltlich richtig, berechtigt und dem richtigen Gerät zugeordnet ist. Eine vorherige Sicherung der auf dem Mobilgerät gespeicherten Daten ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Vor einer Löschanweisung stellt der Kunde sicher, dass erforderliche Daten anderweitig gesichert sind, soweit die Sicherung nicht ausdrücklich vom Auftragnehmer übernommen wurde.

Weisungen zur Sperrung oder Löschung werden innerhalb der für die betreffende Leistung vereinbarten Servicezeiten und nach Maßgabe vereinbarter Reaktionszeiten bearbeitet. Geht eine Weisung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Bearbeitung grundsätzlich mit Beginn des nächsten Servicezeitraums. Eine unverzügliche Bearbeitung außerhalb der regulären Servicezeiten, Rufbereitschaft oder durchgehende 24/7-Verfügbarkeit ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Soweit der Kunde über eine Verwaltungsoberfläche selbst zur unmittelbaren Sperrung oder Löschung berechtigt ist, bleiben diese Möglichkeiten unberührt.

Der Auftragnehmer schuldet keinen bestimmten Zeitpunkt des technischen Wirksamwerdens einer Sperrung oder Löschung, soweit dieser insbesondere von Erreichbarkeit und Internetverbindung des Geräts oder technischen Vorgaben der eingesetzten Plattform abhängt und kein bestimmter Erfolg ausdrücklich vereinbart wurde. Für Schäden im Zusammenhang mit der Ausführung gilt Ziffer 14.

### 27.4 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist des Mobile Device Managements ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Servicevertrag oder Leistungsschein. Wird es als Bestandteil eines Wartungs- oder Servicevertrags erbracht, richtet sich seine Laufzeit grundsätzlich nach der Laufzeit des zugehörigen Vertrags, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde.

Für im Zusammenhang mit dem Mobile Device Management bereitgestellte Lizenzen oder Nutzungsrechte Dritter gelten die jeweils vereinbarten Lizenz- und Abrechnungsperioden. Änderungen der Lizenzanzahl oder Kündigungen sind zum Ende der jeweiligen Lizenzperiode möglich, soweit die

Bedingungen des jeweiligen Herstellers oder Anbieters dies zulassen. Die Beendigung eines Wartungs- oder Servicevertrags führt nicht automatisch zur vorzeitigen Beendigung einer noch laufenden, verbindlichen Lizenzperiode eines Drittanbieters. Fehlt eine gesonderte Vereinbarung zur Laufzeit, gilt Ziffer 9. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## 27.5 Datenschutz

Die datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeiten der Parteien richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und der konkreten Ausgestaltung der jeweiligen Leistung. Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt ergänzend die zwischen den Parteien geschlossene Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Ziffer 19.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Erhebung, Übermittlung und Verarbeitung der von ihm in das Mobile Device Management eingebrachten personenbezogenen Daten rechtlich zulässig ist und erforderliche Informationen, Rechtsgrundlagen, Einwilligungen oder sonstige Berechtigungen vorliegen. Soweit für Fernzugriffe, Fernwartung, Lokalisierung, Sperrung oder Löschung besondere rechtliche oder organisatorische Voraussetzungen erforderlich sind, stellt der Kunde deren Vorliegen in seinem Verantwortungsbereich sicher. Bei Geräten, die nicht im Eigentum des Kunden stehen, stellt der Kunde seine Berechtigung zur Einbindung und zu den vereinbarten Maßnahmen sicher.

## 27.6 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an der Software für das Mobile Device Management ein einfaches, auf die Dauer des jeweiligen Vertragsverhältnisses begrenztes Nutzungsrecht. Er ist nicht berechtigt, das Mobile Device Management Dritten zur selbstständigen Nutzung zur Verfügung zu stellen oder zugänglich zu machen, insbesondere es zu vervielfältigen oder zu veräußern, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

# 28. Passwort-Verwaltung

## 28.1 Leistungserbringung

Die Einzelheiten der Leistungserbringung sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung festgelegt.

Für die eingesetzte Software gelten ergänzend die jeweils wirksam einbezogenen und auf die konkrete Nutzung anwendbaren Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Herstellers. Der Kunde hält die für seine Nutzung geltenden Vorgaben ein. Die Herstellerbedingungen regeln insbesondere die Nutzungsrechte und technischen Voraussetzungen der Drittsoftware; sie ändern die eigenen vertraglichen Leistungspflichten des Auftragnehmers nicht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist oder eine Änderung des Drittprodukts eine entsprechende Anpassung zwingend erforderlich macht. Soweit der Hersteller eine gesonderte Annahme durch den Kunden verlangt, nimmt der Kunde diese selbst vor.

Die Passwort-Verwaltung ermöglicht die im jeweiligen Leistungsumfang beschriebenen Funktionen, insbesondere eine rollenbasierte Benutzer- und Passwortverwaltung. Die weiteren Funktionen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, wird die Software vom Kunden auf der von ihm bereitzustellenden und vertraglich vorgesehenen Systemumgebung installiert. Lizenzanzahl und Anzahl der Benutzer ergeben sich aus den vertraglichen Vereinbarungen. Die technischen Möglichkeiten zur Einsichtnahme in gespeicherte Inhalte richten sich nach dem Sicherheits- und Berechtigungskonzept der eingesetzten Software.

Die Speicherung und der Schutz der in der Passwort-Verwaltung hinterlegten Daten richten sich nach dem technischen Sicherheitskonzept und den Leistungsmerkmalen der eingesetzten Software. Soweit die Software eine Verschlüsselung vorsieht, werden die gespeicherten Daten entsprechend den technischen Vorgaben des Herstellers verschlüsselt verarbeitet beziehungsweise gespeichert.

Der Auftragnehmer trifft im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der von ihm verwalteten Systeme und Daten gegen unberechtigten Zugriff, Verlust und Manipulation. Er greift auf gespeicherte Inhalte nur zu, soweit dies technisch möglich, zur Erbringung der vereinbarten Leistung erforderlich und im Rahmen der bestehenden Berechtigungen zulässig ist. Der Kunde bleibt für die von ihm eingestellten Inhalte, die Vergabe und Verwaltung seiner Benutzer- und Zugriffsberechtigungen sowie die Rechtmäßigkeit der gespeicherten Daten verantwortlich.

## 28.2 Pflichten des Kunden

Neben den in Ziffer 7 geregelten Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere verpflichtet, die ihm beziehungsweise seinen Nutzern zugeordneten Nutzungs-, Zugangs-, Identifikations- und Authentifikationsmerkmale vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen, unbefugte Zugriffe und missbräuchliche Nutzungen zu unterlassen und die Software rechtmäßig zu nutzen.

Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm gespeicherten Inhalte und der von ihm veranlassten Nutzung verantwortlich. Soweit aufgrund einer vom Kunden zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung oder Speicherung berechnete Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer geltend gemacht werden, stellt der Kunde den Auftragnehmer von diesen Ansprüchen einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung frei. Der Auftragnehmer informiert den Kunden unverzüglich und gibt ihm, soweit zumutbar, Gelegenheit zur Mitwirkung an der Rechtsverteidigung.

Eine gesonderte Datensicherungs-, Archivierungs- oder Wiederherstellungsleistung ist nur geschuldet, soweit diese ausdrücklich vereinbart wurde.

Soweit die eingesetzte Software entsprechende Funktionen bereitstellt, kann der Kunde seine gespeicherten Daten während der Vertragslaufzeit selbst exportieren, verändern oder löschen. Vertragliche oder gesetzliche Ansprüche des Kunden auf Herausgabe, Bereitstellung oder Übertragung seiner Daten bei Beendigung der Leistung, insbesondere nach Ziffer 33, bleiben hiervon unberührt. Form, Umfang und technische Möglichkeiten einer solchen Bereitstellung richten sich nach den vereinbarten Leistungen, den technischen Möglichkeiten der eingesetzten Software und zwingenden gesetzlichen Vorgaben.

Erbringt der Kunde erforderliche Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß und wird hierdurch die Leistungserbringung verhindert oder wesentlich erschwert, gelten für die betroffenen Leistungspflichten die Regelungen nach Ziffer 7.

## 29. Cloud-Dienste Dritter (Microsoft Cloud Solution Provider)

### 29.1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer vertreibt als Microsoft Cloud Solution Provider (CSP) Cloud-Dienste Dritter, insbesondere Microsoft-Onlinedienste wie Microsoft 365 oder Azure. Für die Nutzung dieser Dienste gelten ergänzend die jeweils wirksam einbezogenen Vertrags- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters, bei Microsoft-Onlinediensten insbesondere der Microsoft-Kundenvertrag (Microsoft Customer Agreement) in der jeweils für die konkrete Drittleistung anwendbaren Fassung.

Anbieterbedingungen gehen diesen Servicebedingungen nur insoweit vor, als sie unmittelbar die Nutzung, Funktion, Lizenzierung, Laufzeit, Abrechnung oder eine andere vom jeweiligen Drittanbieter bestimmte Eigenschaft des Cloud-Dienstes regeln. Eigene Administrations-, Beratungs-, Support- und sonstige Leistungspflichten des Auftragnehmers werden hierdurch nicht geändert, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist oder eine Änderung der Drittleistung eine entsprechende Anpassung zwingend erforderlich macht.

Der Auftragnehmer macht dem Kunden die maßgeblichen Anbieterbedingungen vor der entsprechenden Bestellung in geeigneter Weise zugänglich oder weist auf deren öffentlich zugängliche Fundstelle hin. Soweit ihm wesentliche Änderungen bekannt werden, die die Nutzung der Drittleistung erheblich betreffen, informiert er den Kunden in angemessener Weise. Der Kunde nimmt eine vom Drittanbieter verlangte gesonderte Annahme oder Zustimmung selbst vor; bei Microsoft-Onlinediensten bestätigt der Kunde die Annahme des Microsoft-Kundenvertrags vor der ersten Bestellung, soweit dies vom Anbieter verlangt wird.

### 29.2 Leistungsabgrenzung

Inhalt, Funktionsumfang, Verfügbarkeit und Sicherheit der Cloud-Dienste Dritter richten sich nach den Leistungsbeschreibungen und Service-Level-Vereinbarungen des jeweiligen Anbieters. Der Auftragnehmer schuldet insoweit die ordnungsgemäße Bestellung, Bereitstellung und Verwaltung der Abonnements sowie die vertraglich vereinbarten eigenen Unterstützungsleistungen, nicht jedoch eine über die Anbieterbedingungen hinausgehende Verfügbarkeit oder Mangelfreiheit des Drittanbieter-Dienstes.

Für die ordnungsgemäße Durchführung der vom Auftragnehmer selbst vorgenommenen administrativen und technischen Maßnahmen bleibt der Auftragnehmer nach Maßgabe des Vertrages verantwortlich.

### 29.3 Laufzeiten der Abonnements

Für Abonnements gelten die Laufzeit- und Abrechnungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Bestellte Abonnements sind für die jeweilige Abonnementlaufzeit bindend; eine vorzeitige Kündigung oder Verringerung der Lizenzmenge ist nur möglich, soweit die Bedingungen des Anbieters dies zulassen. Die Vergütungspflicht des Kunden für eine gebundene Abonnementlaufzeit bleibt von einer Beendigung eigener Serviceleistungen des Auftragnehmers unberührt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist oder zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen.

Die jeweilige Abonnement- und Abrechnungsperiode kann insbesondere monatlich, jährlich oder nach einem anderen vom Anbieter vorgegebenen Modell ausgestaltet sein. Änderungen der Lizenzanzahl, Kündigungen oder Verlängerungen richten sich nach den Bedingungen und Fristen des jeweiligen Anbieters. Will der Kunde eine Änderung oder Kündigung, muss er diese so rechtzeitig gegenüber dem Auftragnehmer erklären, dass die vom Anbieter vorgegebenen Fristen eingehalten werden können. Geht die Erklärung verspätet ein, kann die Lizenz für die nächste Anbieterperiode weiterlaufen.

### 29.4 Preisänderungen des Anbieters

Preisänderungen des jeweiligen Drittanbieters werden ausschließlich nach Maßgabe der Regelungen zu Drittanbieterpreisänderungen in Ziffer 6 weitergegeben. Für ein etwaiges Sonderkündigungsrecht und den frühestmöglichen Beendigungszeitpunkt gilt ebenfalls Ziffer 6.

### 29.5 Datenverarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten innerhalb der Cloud-Dienste Dritter richtet sich nach den zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter geltenden Datenschutzregelungen. Der Kunde ist für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der von ihm veranlassten Nutzung der Cloud-Dienste verantwortlich.

Soweit der Auftragnehmer im Rahmen eigener Administrations-, Support- oder sonstiger Serviceleistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gelten ergänzend Ziffer 19 sowie die zwischen den Parteien geschlossene Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Der Auftragnehmer ist im Rahmen seiner eigenen vertraglich übernommenen Leistungen für die ordnungsgemäße Durchführung der von ihm vorgenommenen administrativen und technischen Maßnahmen verantwortlich.

## 30. Service Desk, Servicezeiten und Reaktionszeiten

Die für den jeweiligen Kunden und die jeweilige Leistung geltenden Servicezeiten, Prioritäten und Reaktionszeiten ergeben sich vorrangig aus dem jeweiligen Wartungs- oder Servicevertrag beziehungsweise Leistungsschein. Soweit dort keine abweichende Regelung getroffen wurde, gelten die nachfolgenden Standardregelungen.

### 30.1 Servicezeiten

Servicezeiten sind, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen sowie der 24. und 31. Dezember.

### 30.2 Störungsannahme und Priorisierung

Störungsmeldungen und Serviceanfragen werden im Ticketsystem des Auftragnehmers erfasst und nach Dringlichkeit und Auswirkung priorisiert. Für die Standardpriorisierung gelten folgende Grundsätze:

- **Kritisch:** vollständiger Ausfall einer geschäftskritischen, vom vereinbarten Serviceumfang erfassten Funktion ohne zumutbare Umhebungsmöglichkeit.
- **Hoch:** erhebliche Beeinträchtigung einer wesentlichen Funktion; der Geschäftsbetrieb ist wesentlich eingeschränkt, eine begrenzte Nutzung oder Umhebungsmöglichkeit besteht jedoch noch.
- **Normal:** sonstige begrenzte Beeinträchtigungen oder nicht dringliche Fehler, die den Geschäftsbetrieb nicht erheblich einschränken.
- **Serviceanfrage:** Informations-, Support-, Änderungs- oder sonstige Anfragen, denen keine Störung einer geschuldeten Funktion zugrunde liegt.

Bei der Einstufung berücksichtigt der Auftragnehmer insbesondere Auswirkung, Dringlichkeit, Anzahl betroffener Nutzer oder Systeme, vorhandene Umhebungsmöglichkeiten und die betriebliche Bedeutung der betroffenen Funktion. Die Einstufung nimmt der Auftragnehmer nach billigem Ermessen vor; berechnete und nachvollziehbar begründete Einwände des Kunden werden berücksichtigt. Verbindliche Reaktionszeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Servicevertrag oder Leistungsschein.

### 30.3 Reaktionszeiten

Reaktionszeiten bezeichnen den Zeitraum zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der maßgeblichen Servicezeiten und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn des nächsten Servicezeitraums. Läuft eine Reaktionszeit bei Ende der Servicezeit noch, wird sie bis zum Beginn des nächsten Servicezeitraums unterbrochen und dann fortgesetzt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

Reaktionszeiten sind keine Wiederherstellungs- oder Lösungszeiten. Ein Behebungserfolg innerhalb einer bestimmten Zeit wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich mindestens in Textform vereinbart ist. Ohne vereinbarte Reaktionszeit erfolgt die Bearbeitung in angemessener Zeit.

Erweiterte Servicezeiten, Rufbereitschaft, durchgehende Bearbeitung oder Reaktionszeiten außerhalb der regulären Servicezeiten werden nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

### 30.4 Monitoring und Alarmierung

Automatisierte Monitoring- und Alarmierungssysteme des Auftragnehmers können rund um die Uhr arbeiten. Die Bearbeitung von Alarmen und Störungen erfolgt innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, soweit nicht ausdrücklich eine Rufbereitschaft oder erweiterte Servicezeit vereinbart ist.

### 30.5 Leistungen außerhalb der Servicezeiten

Leistungen außerhalb der Servicezeiten bedürfen gesonderter Vereinbarung und werden mit den nach Ziffer 6 vereinbarten beziehungsweise anwendbaren Zuschlägen vergütet.

## 31. Patch-Management

### 31.1 Leistungsumfang

Soweit vertraglich vereinbart, prüft und installiert der Auftragnehmer von den jeweiligen Herstellern bereitgestellte Sicherheits- und Funktionsupdates auf den im Leistungsschein festgelegten Systemen. Zeitpunkt und Auswahl richten sich nach den Empfehlungen der Hersteller, dem vereinbarten Leistungsumfang und den anerkannten Regeln der Technik; Installationen erfolgen nach Möglichkeit in abgestimmten Wartungsfenstern.

### 31.2 Herstellerupdates

Der Auftragnehmer schuldet die fachgerechte und sorgfältige Durchführung des vereinbarten Patch-Managements, nicht jedoch die Fehlerfreiheit der von Herstellern bereitgestellten Updates.

Führt ein vom Auftragnehmer im Rahmen des vereinbarten Patch-Managements ordnungsgemäß ausgewähltes und installiertes Herstellerupdate zu einer Störung, informiert der Auftragnehmer den Kunden unverzüglich und ergreift im vereinbarten Serviceumfang angemessene Maßnahmen zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Zustands, insbesondere - soweit technisch möglich und sinnvoll - ein Zurücksetzen des Updates oder eine geeignete Umgehungslösung.

Soweit aufgrund eines dem Auftragnehmer nicht zuzurechnenden Herstellerfehlers umfangreiche Wiederherstellungs-, Migrations- oder Anpassungsarbeiten erforderlich werden, die über den vereinbarten Wartungs- oder Serviceumfang hinausgehen, informiert der Auftragnehmer den Kunden vor Durchführung. Solche Zusatzleistungen werden nur nach entsprechender Abstimmung oder Beauftragung nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet.

Eine gesonderte Vergütung nach dem vorstehenden Absatz kommt nicht in Betracht, soweit der zusätzliche Aufwand darauf beruht, dass der Auftragnehmer seine vertraglich geschuldeten Auswahl-, Prüfungs- oder Installationspflichten schuldhaft verletzt hat. Die gesetzlichen und vertraglichen Rechte des Kunden sowie Ziffer 14 bleiben unberührt. Ein bestimmter Erfolg eines Herstellerupdates oder die dauerhafte Kompatibilität mit Drittsoftware wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

### 31.3 Mitwirkung des Kunden

Vor der Durchführung von Patch- oder Wartungsmaßnahmen muss für die betroffenen Systeme eine aktuelle und funktionsfähige Datensicherung nach Maßgabe des vereinbarten Backup-Konzepts vorliegen. Hat der Auftragnehmer die Datensicherung nicht ausdrücklich übernommen, stellt der Kunde diese nach Ziffer 7 sicher. Hat der Auftragnehmer eine Datensicherungsleistung übernommen, richtet sich seine Verantwortung nach dem vereinbarten Sicherungsumfang.

Der Kunde stellt ferner die vereinbarte Erreichbarkeit der betroffenen Systeme und die in seinem Verantwortungsbereich erforderlichen Voraussetzungen zur Risikominimierung sicher. Ist eine für die Maßnahme erforderliche Datensicherung erkennbar nicht vorhanden oder erkennbar nicht funktionsfähig, kann der Auftragnehmer die Patch- oder Wartungsmaßnahme verschieben, soweit nicht ein unmittelbarer Sicherheitsgrund eine sofortige Durchführung erfordert oder ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

### 31.4 Abgekündigte Produkte

Produkte, Komponenten oder Softwareversionen, für die der Hersteller den Support eingestellt hat oder keine sicherheitsrelevanten Aktualisierungen mehr bereitstellt (End of Life beziehungsweise End of Support), sind vom regulären Patch-Management ausgenommen, soweit ihre Betreuung nicht ausdrücklich vereinbart ist.

Der Auftragnehmer informiert den Kunden über ihm bekannte und für die vereinbarte Leistung relevante Support-Abkündigungen mit angemessenem Vorlauf, soweit sie ihm rechtzeitig bekannt werden. Er weist auf erforderliche Versionswechsel, Upgrades, Ersatzbeschaffungen, Migrationen oder Anpassungen hin. Solche Maßnahmen sind nur geschuldet, soweit sie vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst oder gesondert beauftragt sind; zusätzliche Leistungen richten sich nach Ziffer 6.

Entscheidet sich der Kunde trotz eines entsprechenden Hinweises für den weiteren Betrieb eines nicht mehr unterstützten Produkts, trägt er die hieraus entstehenden erhöhten Betriebs- und Sicherheitsrisiken in seinem Verantwortungsbereich, soweit der Auftragnehmer diese nicht zu vertreten hat. Gefährdet ein solcher Weiterbetrieb die Sicherheit oder andere Leistungen erheblich, gelten die vertraglichen Sicherheits- und Mitwirkungsregelungen entsprechend.

## 32. Sicherheitsanalysen und Audits

### 32.1 Beauftragung

Sicherheitsanalysen, insbesondere Schwachstellen-Scans, Konfigurations- und Berechtigungsprüfungen, erfolgen ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten Beauftragung in Textform, in der die zu prüfenden Systeme oder Systembereiche, der Prüfzeitraum und die Prüfmethoden festgelegt werden. Der Auftragnehmer ist nur innerhalb dieses vereinbarten Umfangs zur Durchführung der technischen Prüfmaßnahmen berechtigt.

Eine wesentliche Erweiterung der zu prüfenden Systeme oder Systembereiche, des Prüfzeitraums, der Prüflintensität oder der Art der Prüfmethode bedarf einer vorherigen Abstimmung und Freigabe in Textform. Werden im Verlauf der Prüfung weitere Systeme oder Sachverhalte erkennbar, deren Untersuchung sinnvoll erscheint, informiert der Auftragnehmer den Kunden; eine weitergehende aktive Prüfung erfolgt erst nach entsprechender Freigabe.

Die Beauftragung gilt als Einverständnis des Kunden mit den innerhalb des vereinbarten Prüfungsumfangs technisch erforderlichen Zugriffen. Die Verantwortung des Kunden für seine Berechtigung und erforderliche Zustimmungen Dritter nach Ziffer 32.2 bleibt unberührt.

### 32.2 Berechtigungen des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass er hinsichtlich der zu prüfenden Systeme zur Beauftragung der vereinbarten Sicherheitsanalyse berechtigt ist und erforderliche Zustimmungen Dritter, insbesondere von Providern, Hostern, Eigentümern oder Mitbenutzern, vorliegen.

Soweit aufgrund einer vom Kunden zu vertretenden Verletzung dieser Pflicht berechnigte Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer geltend gemacht werden, stellt der Kunde den Auftragnehmer von diesen Ansprüchen einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung frei. Der Auftragnehmer informiert den Kunden unverzüglich und gibt ihm, soweit zumutbar, Gelegenheit zur Mitwirkung an der Rechtsverteidigung.

### 32.3 Durchführung

Aktive Prüfmethode können den Betrieb der geprüften Systeme trotz fachgerechter Durchführung beeinträchtigen. Der Auftragnehmer führt die Prüfungen mit der vertraglich geschuldeten fachlichen Sorgfalt, unter Beachtung der anerkannten Regeln der Technik und unter Berücksichtigung des vereinbarten Prüfungsumfangs durch. Er berücksichtigt erkennbare Betriebsrisiken und vermeidet im Rahmen des Zumutbaren solche Beeinträchtigungen, die bei fachgerechter Planung und Durchführung vermeidbar sind. Eine störungsfreie Durchführung wird nicht garantiert.

Die Verantwortlichkeit für eine vor der Prüfung erforderliche Datensicherung richtet sich nach Ziffer 7 und dem vereinbarten Backup-Konzept. Für Schäden gilt Ziffer 14.

### 32.4 Prüfergebnisse

Prüfberichte geben den im vereinbarten Prüfungsumfang festgestellten Sicherheitszustand zum Zeitpunkt der Prüfung wieder. Das Auffinden sämtlicher Schwachstellen oder ein bestimmter Sicherheitserfolg wird nicht geschuldet, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

## 33. Vertragsbeendigung, Herausgabe von Daten und Dokumentation

### 33.1 Herausgabe

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer dem Kunden auf Anforderung die im Rahmen der Leistungserbringung für den Kunden bereits erstellte und beim Auftragnehmer vorhandene IT-Dokumentation sowie die beim Auftragnehmer gespeicherten kundenbezogenen Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zur Verfügung, soweit keine speziellere vertragliche oder gesetzliche Regelung gilt.

Soweit der Auftragnehmer Zugangsdaten oder administrative Berechtigungen zu Systemen des Kunden hält, die der Kunde für die eigenständige Verwaltung seiner Systeme oder für einen nachfolgenden Dienstleister benötigt und über die er nicht bereits selbst verfügt, übergibt der Auftragnehmer diese bei Beendigung der betreffenden Leistung unverzüglich auf sicherem Weg beziehungsweise verschafft dem Kunden die erforderliche administrative Kontrolle. Eine gesonderte Anforderung ist hierfür nicht erforderlich. Ausgenommen sind ausschließlich interne Zugangsdaten, Konten, Zertifikate oder Schlüssel des Auftragnehmers, die für die eigenständige Nutzung oder Verwaltung der Kundensysteme nicht erforderlich sind.

Eine Verpflichtung des Auftragnehmers, anlässlich der Vertragsbeendigung neue Dokumentationen zu erstellen, bestehende Dokumentationen zu vervollständigen oder zu aktualisieren, besteht nicht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde oder gesetzlich zwingend erforderlich ist.

Soweit für die jeweilige Datenkategorie keine abweichenden gesetzlichen oder vertraglichen Regelungen gelten, muss eine Anforderung nach dieser Ziffer innerhalb von 60 Kalendertagen nach Beendigung der betreffenden Leistung in Textform erfolgen. Nach Ablauf dieser Frist ist der Auftragnehmer berechtigt, die betreffenden Daten zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten zur weiteren Bereithaltung entgegenstehen.

Für personenbezogene Daten, die der Auftragnehmer im Rahmen einer Auftragsverarbeitung verarbeitet, richten sich Rückgabe und Löschung vorrangig nach der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung und den gesetzlichen Datenschutzvorschriften. Soweit auf eine Leistung die gesetzlichen Vorschriften über den Wechsel zwischen Datenverarbeitungsdiensten Anwendung finden, gelten für Bereitstellung, Abruf und Löschung ergänzend und vorrangig die hierfür maßgeblichen gesetzlichen und vertraglichen Regelungen, insbesondere Ziffer 33.5.

### 33.2 Ausnahmen

Eigene interne Arbeitsmittel, Werkzeuge, Skripte, Kalkulationen, Methoden und sonstiges Know-how des Auftragnehmers sind von der Herausgabe ausgenommen, soweit sie nicht selbst ausdrücklich

geschuldeter Bestandteil eines für den Kunden erstellten Arbeitsergebnisses sind oder ihre Bereitstellung aufgrund der vereinbarten Nutzungsrechte, des Vertragszwecks oder zwingender gesetzlicher Vorschriften geschuldet ist.

Soweit interne Bestandteile lediglich zur Erstellung oder zum Betrieb eines herauszugebenden Arbeitsergebnisses verwendet wurden, entsteht hierdurch allein keine Pflicht zu deren Herausgabe. Gesetzliche Portierungs- und Herausgaberechte, insbesondere nach den für Datenverarbeitungsdienste geltenden Vorschriften, bleiben unberührt.

### 33.3 Zurückbehaltung

An Zugangsdaten, administrativen Berechtigungen oder sonstigen Zugangsmitteln zu Systemen des Kunden, die der Kunde für deren eigenständige Verwaltung benötigt, besteht kein Zurückbehaltungsrecht. Im Übrigen bleiben gesetzliche Zurückbehaltungsrechte unberührt.

### 33.4 Exit-Unterstützung

Die erstmalige Herausgabe der nach Ziffer 33.1 vorhandenen Unterlagen und Daten ist mit der vertraglichen Vergütung abgegolten, soweit keine abweichende spezialgesetzliche Regelung gilt.

Weitergehende Leistungen, insbesondere die nachträgliche Erstellung, Ergänzung oder Aktualisierung von Dokumentationen, individuelle Datenaufbereitungen oder -konvertierungen, zusätzliche Migrationen, Beratungsleistungen sowie Abstimmungen mit einem nachfolgenden Dienstleister, die über die geschuldete Herausgabe hinausgehen, werden nur nach gesonderter Beauftragung und nach Maßgabe von Ziffer 6 vergütet.

Soweit für einen Wechsel zwischen Datenverarbeitungsdiensten gesetzlich vorgeschriebene Unterstützungsleistungen oder Gebührenbeschränkungen gelten, bleiben diese unberührt. Leistungen, die über die gesetzlich oder vertraglich geschuldete Wechselunterstützung hinausgehen, können gesondert beauftragt und vergütet werden.

### 33.5 Wechsel zwischen Datenverarbeitungsdiensten

Soweit eine Leistung als Datenverarbeitungsdienst den gesetzlichen Vorschriften über den Wechsel zwischen Datenverarbeitungsdiensten unterliegt, unterstützt der Auftragnehmer den Kunden bei einem Wechsel zu einem Datenverarbeitungsdienst derselben Dienstart eines anderen Anbieters oder zu einer eigenen IKT-Infrastruktur nach Maßgabe der jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

Die maximale Ankündigungsfrist für die Einleitung des Wechsels beträgt zwei Monate. Der anschließende Übergangszeitraum beträgt grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage. Der Kunde ist berechtigt, den Übergangszeitraum einmal um einen Zeitraum zu verlängern, den er für seine eigenen Zwecke für angemessen hält, soweit und in dem Umfang, wie dies gesetzlich vorgesehen ist.

Ist der Wechsel innerhalb des regulären Übergangszeitraums technisch nicht durchführbar, informiert der Auftragnehmer den Kunden innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Beantragung des Wechsels

hierüber, begründet die technische Undurchführbarkeit und nennt einen alternativen Übergangszeitraum, der sieben Monate nicht überschreiten darf, soweit gesetzlich nichts Abweichendes gilt.

Während des maßgeblichen Übergangszeitraums wird die geschuldete Kontinuität der betroffenen Leistung nach Maßgabe der gesetzlichen Anforderungen aufrechterhalten. Nach Ablauf des Übergangszeitraums werden die gesetzlich exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte mindestens weitere 30 Kalendertage zum Abruf bereitgehalten. Anschließend erfolgt die Löschung nach Maßgabe der gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder sonstigen gesetzlichen Pflichten entgegenstehen.

Für jede betroffene Leistung werden die während eines Wechsels übertragbaren Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten sowie die nach den gesetzlichen Vorschriften hiervon ausgenommenen Kategorien abschließend im jeweiligen Angebot, Leistungsschein oder einer ausdrücklich einbezogenen servicebezogenen Data-Act-Anlage festgelegt. Die Anlage wird dem Kunden vor Vertragsschluss zusammen mit den maßgeblichen Vertragsunterlagen bereitgestellt und ausdrücklich einbezogen.

Bei Hosting-Leistungen umfassen die übertragbaren Kategorien, soweit bei der jeweiligen Leistung vorhanden und gesetzlich erfasst, insbesondere die vom Kunden eingebrachten oder durch seine Nutzung erzeugten Dateien und Inhalte, Datenbankinhalte, zugehörige exportierbare Metadaten, kundenbezogene Konfigurationen sowie sonstige digitale Vermögenswerte, an denen dem Kunden ein vom konkreten Datenverarbeitungsdienst unabhängiges Nutzungsrecht zusteht. Ausgenommen werden dürfen nur die in der einbezogenen Anlage abschließend bezeichneten internen Kategorien, soweit deren Übertragung nach den gesetzlichen Vorschriften nicht geschuldet ist, insbesondere weil sie ausschließlich der internen Funktionsweise des Dienstes dienen und ihre Offenlegung geschützte Geschäftsgeheimnisse verletzen würde oder Sicherheit oder Integrität des Dienstes gefährden würde.

Eigene interne Werkzeuge, Verfahren, Skripte und sonstiges Know-how des Auftragnehmers werden nicht allein dadurch übertragungspflichtig, dass sie zur Leistungserbringung eingesetzt wurden. Zwingende gesetzliche Portierungsrechte bleiben unberührt.

Informationen zu verfügbaren Wechsel- und Übertragungsverfahren, Datenstrukturen, Datenformaten, einschlägigen Standards sowie bekannten technischen Einschränkungen werden in dem in der jeweiligen servicebezogenen Data-Act-Anlage bezeichneten, aktuell gehaltenen Online-Register des Auftragnehmers bereitgestellt. Die Anlage bezeichnet hierfür eine dauerhaft vorgesehene Internetadresse.

Wechselentgelte dürfen nur erhoben werden, soweit und in der Höhe, wie dies nach den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zulässig ist. Ab dem 12. Januar 2027 werden keine Wechselentgelte erhoben, soweit das Gesetz dies vorsieht. Zusätzliche Migrations-, Beratungs-, Datenaufbereitungs- oder

sonstige Leistungen, die über die gesetzlich oder vertraglich geschuldete Wechselunterstützung hinausgehen, können gesondert nach Maßgabe von Ziffer 6 beauftragt und vergütet werden.

Ein gesetzlich vorgesehener Wechsel wird nicht allein durch eine vereinbarte Mindestvertragslaufzeit verhindert oder verzögert. Besteht für die betreffende Leistung eine feste Vertrags- oder Mindestlaufzeit, richten sich die wirtschaftlichen Folgen einer vorzeitigen Beendigung nach den hierfür vor Vertragsschluss ausdrücklich vereinbarten Bedingungen. Etwaige Entgelte oder Ausgleichsbeträge wegen einer vorzeitigen Beendigung werden dem Kunden vor Vertragsschluss klar mitgeteilt und dürfen nur erhoben werden, soweit und in der Höhe, wie dies gesetzlich zulässig ist. Solche Beträge sind von Entgelten für die technische Durchführung des Wechselprozesses zu unterscheiden.