Servicebedingungen – für Managed Services, Leistungen (04/2023)

1. Geltungsbereich, Rangfolge

Diese Servicebedingungen (SB) der Firma Kunze & Ritter GmbH, Christaweg 44, 79114 Freiburg) (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 gesamte Geschäftsbeziehung zwischen Auftragnehmer und Kunden, unabhängig von den jeweiligen Leistungen, und auch für Auskünfte und Beratungen gelten ausschließlich die nachfolgenden SB. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit der Auftragnehmer sie ausdrücklich schriftlich anerkennt. Ein Schweigen des Auftragnehmers auf derartige abweichende Bedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Diese SB gelten auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen SB abweichenden Bedingungen des Kunden die Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt und ausführt.

Die SB gelten anstelle etwaiger Einkaufsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme oder Leistungserbringung als bedingungslose Anerkennung der Einkaufsbedingungen vorgesehen ist oder der Auftragsnehmer nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner Einkaufsbedingungen leistet, es sei denn, es wurde ausdrücklich auf die Geltung der SB verzichtet. Der Ausschluss der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gilt auch dann, wenn die SB zu einzelnen Regelungspunkten keine gesonderte Regelung enthalten. Der Kunde erkennt durch Annahme der SB ausdrücklich an, dass er auf seinen aus den Einkaufsbedingungen abgeleiteten Rechtseinwand verzichtet.

Bei einem Vertragsschluss mit dem Kunden gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge:

a) das Angebot mit den Leistungsbeschreibungen,
b) diese Servicebedingungen,
c) die Regelungen des BGB und HGB,
d) weitere gesetzliche Regelungen.

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

Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen haben immer Vorrang vor diesen SB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung des Auftragnehmers maßgebend.

2. Auskünfte, Beratung

Auskünfte und Erläuterungen hinsichtlich Leistungen durch den Auftragnehmer oder dessen Vertriebsmittler erfolgen ausschließlich aufgrund der bisherigen Erfahrung. Sie stellen keinerlei Eigenschaften oder Garantien in Bezug auf Leistungen dar. Die hierbei angegebenen Werte sind als Durchschnittswerte der Leistungen anzusehen.

Der Auftragnehmer steht mangels ausdrücklicher anderweitiger Vereinbarung nicht dafür ein, dass dessen Leistungen für den vom Kunden verfolgten Zweck geeignet sind.

Eine Beratungspflicht übernimmt der Auftragnehmer nur ausdrücklich kraft eines schriftlichen, gesonderten Beratungsvertrags.

Eine Garantie gilt nur dann als übernommen, wenn der Auftragnehmer schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.

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 – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst dann zustande, wenn der Auftragnehmer die Bestellung des Kunden schriftlich oder in Textform (das heißt auch per Telefax oder E-Mail) durch eine Auftragsbestätigung bestätigt.

Bei einer Leistungserbringung innerhalb der angebotsgegenständlichen Bindungsfrist des Kunden kann die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers durch dessen Leistung und Lieferung ersetzt werden, wobei die Absendung einer Lieferung maßgeblich ist.

Der Kunde hat den Auftragnehmer rechtzeitig vor Vertragsschluss schriftlich auf etwaige besondere Anforderungen an dessen Leistungen hinzuweisen. Solche Hinweise erweitern jedoch nicht die vertraglichen Verpflichtungen und die Haftung des Auftragnehmers.

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. Der Kunde ist verpflichtet, in eigener Verantwortung wegen etwa bestehender Exportbeschränkungen notwendige Genehmigungen und Exportdokumente selbstständig einzuholen, bevor er Produkte exportiert. Der Kunde wird auch seine Kunden (Endkunden) in entsprechender Weise verpflichten.

Die Übernahme eines Beschaffungsrisikos oder einer Beschaffungsgarantie liegt nicht allein in der Verpflichtung des Auftragnehmers zur Lieferung einer nur der Gattung nach bestimmter Sache. Ein Beschaffungsrisiko im Sinne des § 276 BGB übernimmt der Auftragnehmer nur kraft schriftlicher gesonderter Vereinbarung unter Verwendung der Formulierung „übernimmt der Auftragnehmer das Beschaffungsrisiko …“

Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Versand aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadensersatz, statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. Der Auftragnehmer muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen mit handelsüblichen Abweichungen in Qualität, Abmessung, Gewicht oder Ausrüstung zu liefern. Solche Ware gilt als vertragsgerecht.

4. Leistungserbringung

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

Der Kunde trägt die Erfolgs- und Projektverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

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 jederzeitigen Austausch vor. Der Auftragnehmer 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 Unternehmens des Auftragnehmers.

Für die Verwertung der von IT-Systemen des Kunden kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse bleibt allein der Kunde verantwortlich.

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.

5. Lieferung, Lieferzeit und Lieferverzug

Verbindliche Liefertermine und Fristen müssen ausdrücklich und schriftlich oder in Textform vereinbart werden. 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/oder 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 Liefertermine und Leistungstermine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Liefer- und/oder Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch den Auftragnehmer.

Gerät der Auftragnehmer in Leistungs- oder Lieferverzug, muss der Kunde ihm zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens – soweit nicht unangemessen – 14 Tagen zur Leistung setzen. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadenersatzansprüche wegen Pflichtverletzung nur nach Maßgabe der Regelung in Ziff. 14 (Haftung).

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, zzgl. vom Kunden zu tragender gesetzlich anfallender Umsatzsteuer in jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe, zzgl. etwaiger länderspezifischer Abgaben bei Lieferung in andere Länder als die Bundesrepublik Deutschland sowie zzgl. Zoll und anderer Gebühren und öffentlicher Abgaben für die Leistung.

Andere Zahlungsmethoden als Barzahlung oder Banküberweisung bedürfen gesonderter Vereinbarung zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden; 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 bzw. auf dem Konto der durch den Auftragnehmer spezifizierten Zahlstelle.

Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Tage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird, sofern nicht ausdrücklich gesondert vereinbart, nicht gewährt.

Sofern Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiträume durch den Auftragnehmer erbracht werden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50 % werktags, 100 % sonn- und feiertags.

Die Vergütung nach Aufwand erfolgt bei Leistungserbringung nach der gültigen Preisliste des Auftragnehmers. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen 2 Wochen nach Zugang der Abrechnung in Textform widersprechen. Nach Ablauf dieser 2 Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz der Mitarbeiter des Auftragnehmers berechnet. Reisezeiten und –kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten werden gem. der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Vergütung nach billigem Ermessen einseitig im Falle der Erhöhung von Materialherstellungskosten und/oder Material- und/oder Produktbeschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch Umweltauflagen und/oder Währungsschwankungen und/oder Zolländerung und/oder Frachtsätzen und/oder öffentlichen Abgaben entsprechend zu anzupassen, wenn diese die Beschaffungskosten oder Kosten der vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung mehr als 4 Wochen liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung aufgehoben wird.

Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechts 10 % oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zur Kündigung von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich nach Mitteilung des erhöhten Preises geltend machen.

Ein Zurückbehaltungsrecht oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

Eingehende Zahlungen werden zunächst zur Tilgung der Kosten, dann der Zinsen und schließlich der Hauptforderung nach ihrem Alter verwendet.

Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung des Auftragnehmers innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen für den Auftragnehmer kostenfrei zu schaffen. Dazu wird er dem Auftragnehmer insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf seine IT-Infrastruktur ermöglichen. Sollten Vor-Ort-Leistungen notwendig sein, ermöglicht der Kunde den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal zur Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht.

Erbringt der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nur unzureichend, so kann dies zu Störungen in der Leistungserbringung des Auftragnehmers führen und berechtigt diesen zur Zurückbehaltung seiner Leistungen, bis die Mitwirkungspflichten des Kunden vollständig und mangelfrei erbracht sind.

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht ausdrücklich zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für die Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit zu der Datensensitivität und zu den Datenmengen eine sofortige und kurzfristige Wiederherstellung des Zustands von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen. Die Maßnahmen umfassen aber mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien, von Programmen, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

Für die notwendige Archivierung, insbesondere nach den steuerlichen und handelsrechtlichen Vorschriften, ist der Kunde allein verantwortlich.

Soweit nichts anderes vereinbart, verpflichtet sich der Kunde, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Hard- und Software sichergestellt ist.

Der Kunde hat dem Auftragnehmer Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse zweckdienlichen Informationen in Textform unverzüglich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkung der Störung.

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

Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend, oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur und Datenbankstrukturen zur urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit den IT-Systemen während der Zeit der Leistungserbringung des Auftragnehmers einzustellen.

Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung des Auftragnehmers abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannten Ansprechpartner dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Auftragnehmer darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer er erkennt diese als offensichtlich unvollständig und unrichtig.

Der Kunde wird alle dem Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust rekonstruiert werden können.

Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsmäßige Nutzung von Software sichergestellt wird und ein unberechtigter Zugriff Dritter auf die Software nicht erfolgen kann.

Der Kunde teilt dem Auftragnehmer jede Veränderung bei den Mitarbeitern und Usern mit, die dessen Leistungserbringung betreffen und für diese Leistungserbringung von Bedeutung sind. Die durch die Veränderung entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.

Der Kunde stellt sicher, dass es durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den vom Auftragnehmer betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für den Auftragnehmer kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer gestellt werden, wird der Kunde diesen von allen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen. Entstehen dem Auftragnehmer Schäden durch eine Nichtbeachtung des Vorgenannten, sind diese ebenfalls im vollen Umfang vom Kunden zu ersetzen.

Der Kunde ist für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software durch den Auftragnehmer bereitgestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Der Auftragnehmer ist dann berechtigt, entsprechende Erklärungen im Auftrage des Kunden abzugeben.

Wenn der Auftragnehmer die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung der Leistungserbringung herauszugeben und/oder an den Auftragnehmer zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch den Auftragnehmer ermöglichen.

Wenn der Kunde Dritte mit Änderungen an Leistungen des Auftragnehmers beauftragt und dies nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmt hat, ist der Kunde allein für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und trägt die beim Auftragnehmer entstehenden Mehraufwände.

Der Kunde wird Leistungen des Auftragnehmers so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss in dessen Kommunikationsnetz nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden vom Kunden installierte Programme, Skripte oder Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer IT-Systeme, so kann der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum des Auftragnehmers ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen. In diesem Fall wird eine Meldung an den Kunden übermittelt. Eine neue Anbindung kann erst dann erfolgen, wenn die vorgenannten Komplikationen behoben worden sind. Der Auftragnehmer haftet nicht für etwaige Schäden, die durch die Einschaltung der Anbindung aus diesem Grund erfolgen.
Für die Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen des Auftragnehmers zuzugreifen. Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Verhältnisses enden, wird der Kunde Softwareagenten und vom Auftragnehmer dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden unverzüglich beendet.
Der Kunde wird auf dem durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internetadresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oder ähnliches zum Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von jeglichen von ihm zu vertretenen Inanspruchnahmen durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
Im Fall eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist dieser berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Er wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte oder ähnliches den Betrieb des Servers des Auftragnehmers oder dessen Kommunikationsnetzes oder die Sicherheit und Integrität anderer auf dessen Servern abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren und deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist er auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz oder für den Kunden bestimmte Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Das Passwort muss eine Mindestlänge von acht Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz oder auf Leistungen des Auftragnehmers Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal infolge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz oder die Leistungen des Auftragnehmers zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Der Auftragnehmer ist diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.
Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfrage über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn den datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen.

8. Eigentumsvorbehalt

Der nachfolgend vereinbarte Eigentumsvorbehalt dient der Sicherung aller jeweils bestehenden derzeitigen und künftigen Forderungen des Auftragnehmers gegen den Kunden aus der zwischen den Vertragspartnern bestehenden Lieferbeziehung einer Kaufsache und etwaigen Vervielfältigungsstücken („Vorbehaltsware“). Die vom Auftragnehmer an den Kunden gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gesicherten Forderungen Eigentum des Auftragnehmers.
Der Kunde verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für den Auftragnehmer.
Tritt der Auftragnehmer bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insb. Zahlungsverzug – vom Vertrag zurück (Verwertungsfall), ist er berechtigt, die Vorbehaltsware herauszuverlangen. Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware bis zum Eintritt des Verwertungsfalls im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.
Wird die Vorbehaltsware vom Kunden verarbeitet, so wird vereinbart, dass die Verarbeitung im Namen und für Rechnung des Auftragnehmers als Hersteller erfolgt und der Auftragnehmer unmittelbar das Eigentum oder – wenn die Verarbeitung aus Stoffen mehrerer Eigentümer erfolgt oder der Wert der verarbeiteten Sache höher ist als der Wert der Vorbehaltsware – das Miteigentum (Bruchteilseigentum) an der neu geschaffenen Sache im Verhältnis des Werts der Vorbehaltsware zum Wert der neu geschaffenen Sache erwirbt. Für den Fall, dass kein solcher Eigentumserwerb beim Auftragnehmer eintreten sollte, überträgt der Kunde bereits jetzt sein künftiges Eigentum oder – im o.g. Verhältnis – Miteigentum an der neu geschaffenen Sache zur Sicherheit an den Auftragnehmer. Wird die Vorbehaltsware mit anderen Sachen zu einer einheitlichen Sache verbunden oder untrennbar vermischt und ist eine der Sachen als Hauptsache anzusehen, so dass der Auftragnehmer oder der Kunde Alleineigentum erwirbt, so überträgt die Partei, der die Hauptsache gehört, der anderen Partei anteilig das Miteigentum an der einheitlichen Sache in dem in S. 1 genannten Verhältnis.
Im Fall der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber der hieraus entstehenden Forderung gegen den Erwerber – bei Miteigentum des Auftragnehmers an der Vorbehaltsware anteilig entsprechend dem Miteigentumsanteil – an den Auftragnehmer ab. Gleiches gilt für sonstige Forderungen, die an die Stelle der Vorbehaltsware treten oder sonst hinsichtlich der Vorbehaltsware entstehen, wie z. B. Versicherungsansprüche oder Ansprüche aus unerlaubter Handlung bei Verlust oder Zerstörung. Der Auftragnehmer ermächtigt den Kunden widerruflich, die an den Auftragnehmer abgetretenen Forderungen im eigenen Namen einzuziehen. Der Auftragnehmer darf diese Einzugsermächtigung nur im Verwertungsfall widerrufen.
Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, insb. durch Pfändung, wird der Kunde sie unverzüglich auf das Eigentum des Auftragnehmers hinweisen und den Auftragnehmer hierüber informieren, um ihm die Durchsetzung seiner Eigentumsrechte zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer wird die Vorbehaltsware sowie die an ihre Stelle tretenden Sachen oder Forderungen freigeben, soweit ihr Wert die Höhe der gesicherten Forderungen um mehr als 10 % übersteigt. Die Auswahl der danach freizugebenden Gegenstände liegt beim Auftragnehmer.

9. Laufzeit

Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.
Das Recht zur außerordentlichen Kündigung und der freien Kündigung gem. § 648 BGB bei werkvertraglichen Leistungen bleibt davon unberührt.
Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

10. Installation

Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers werden nach Aufwand berechnet. Die Vergütung richtet sich nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers.
Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung kann dem Kunden nach Wahl des Auftragnehmers elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist. Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version einer Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

11. Managed Service Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Serviceleistungen.
Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Kunden Hard- und Software von Drittanbietern/-herstellern zur Verfügung. In diesem Fall wird der Vertrag über die Bereitstellung der Hard- oder Software in der Regel direkt zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter/-hersteller abgeschlossen. Es gelten die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten, die der Kunde anerkennt. Der Auftragnehmer wird dem Kunden die Vertrags-/Nutzungsbedingungen des Dritten zur Verfügung stellen. Dem Kunden ist bewusst und die Parteien sind sich darüber einig, dass ungeachtet der Angebotserstellung und Rechnungsstellung der Auftragnehmer den Vertragsabschluss zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden über die zur Verfügung gestellte Hard- oder Software lediglich vermittelt.
Der Auftragnehmer gewährt dem Kunden für Produkte von Drittanbietern - sofern nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart - keine eigene Gewährleistung oder Garantie. Es gelten die rechtlichen Regelungen des Drittanbieters. Soweit gesetzlich zulässig, sind Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegenüber dem Auftragnehmer deshalb ausgeschlossen.
Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit insbesondere im Rahmen der Managed Service Leistungen Backup, Antivirus, Firewall, Webfilterung und Monitoring nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Leistungserbringung durchzuführen und zu ermöglichen sowie einen möglichst umfassenden Schutz zu ermöglichen. Der Auftragnehmer wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren.
Es wird darauf hingewiesen, dass die Einrichtung einer Webfilterung kein Schutz vor Schadprogrammen ist und keine Firewall sowie andere IT-Sicherheitsmaßnahmen ersetzt. Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenscanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Entsprechende Sicherungsmaßnahmen sind als Managed Service Leistungen gesondert zu beauftragen.

12. Werkvertragliche Leistungen

Werkvertragliche Leistungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Falle der produktiven Nutzung von werkvertraglichen Leistungen durch den Kunden gilt dies als Abnahme. In einem solchen Fall bedarf es keiner schriftlichen ausdrücklichen Abnahme mehr.

13. Mietvertragliche Leistungen

Der Kunde hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen des Auftragnehmers bzw. des Drittherstellers oder Lieferanten, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch und der Dokumentation enthaltenen Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.
Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung der Mietsache, für deren Instandhaltung und Instandsetzung. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien ist im Mietzins nicht beinhaltet und ist gegebenenfalls gesondert nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.
Soweit die Mietsache durch neue Hard- oder Software erweitert wird, wird für die jeweilige Erweiterung der Mietsache vorab ein Angebot an den Kunden übersandt.
Reisekosten zum vereinbarten Standort sind nicht im Mietpreis enthalten. Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Kunden.
Gegebenenfalls auf Wunsch des Kunden vorgenommene Anpassungen und/oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache, bzw. zur Sicherung des vertragsmäßigen Gebrauchs erforderlich sind.
Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die überlassene Software und/oder Hardware an den Auftragnehmer herauszugeben. Software ist auf dem Originaldatenträger herauszugeben und die Software sowie alle weiteren Vervielfältigungen der Software vollständig und unwiederbringlich von der Hardware des Kunden zu löschen. Die vollständige Rückgabe und Löschung oder Vernichtung sind dem Auftragnehmer von dem Kunden auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

14. Cloud-basierte-Dienste (z.B. SaaS, IaaS, MCS)

Sofern Cloud-basierte-Dienste vereinbart wurden, hat der Kunde für die erforderliche EDV-Infrastruktur und Internetverbindung zu sorgen, um auf die bereitgestellten Dienste zugreifen zu können. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Drittunternehmen mit der Erfüllung der technischen Bedingungen im Rahmen Cloud-basierter-Dienste in einem Rechenzentrum zu beauftragen. Weitere Einzelheiten der Leistungen des Auftragnehmers sind in der Leistungsbeschreibung geregelt.
Sofern in der Leistungsbeschreibung vereinbart, wird der Auftragnehmer die Software und/oder die Anwendungsdaten des Kunden in den vereinbarten Abständen und der vereinbarten Art sichern. Der Kunde ist für die Einhaltung steuer- und handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen selbst verantwortlich.
Sofern vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Kunden Cloud-basierte-Dienste von Drittanbietern zur Verfügung. In diesem Fall wird der Vertrag über die Bereitstellung der Cloud-basierten- Dienste in der Regel direkt zwischen dem Kunden und dem Dritten abgeschlossen und die Cloud-basierten-Dienste werden von dem Dritten direkt gegenüber dem Kunden erbracht. Es gelten die Vertragsbedingungen des Dritten (z.B. Cloud-Agreement, EULA, Online Service Terms und SLA). Dem Kunden ist bewusst und die Parteien sind sich darüber einig, dass ungeachtet der Angebotserstellung und Rechnungsstellung der Auftragnehmer den Vertragsabschluss zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden über die Erbringung der Cloud-basierten-Dienste lediglich vermittelt und diese Dienste direkt von dem Dritten gegenüber dem Kunden erbracht werden.
Der Auftragnehmer gewährt dem Kunden für Produkte von Drittanbietern - sofern nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart - keine eigene Gewährleistung oder Garantie. Es gelten die rechtlichen Regelungen des Drittanbieters. Soweit gesetzlich zulässig, sind Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegenüber dem Auftragnehmer deshalb ausgeschlossen.
Sofern vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die in der Leistungsbeschreibung festgehaltenen Service- und Supportleistungen in Bezug auf die bereitgestellten Cloud-basierte-Dienste Dritter. Falls zur Leistungserbringung erforderlich, stellt der Kunde dem Auftragnehmer den Zugriff auf den bei dem Dritten bestehenden Cloud-Account des Kunden zur Verfügung.
Der Auftragnehmer ist berechtigt, jederzeit Änderungen an den Cloud-basierten-Diensten vorzunehmen, die deren Funktionalität nicht wesentlich beeinträchtigen und die durch Sicherheits- oder rechtliche und regulatorische Anforderungen notwendig sind. Der Auftragnehmer wird den Kunden hierüber möglichst unverzüglich informieren. Hinsichtlich der im Rahmen von Cloud-basierten-Diensten überlassenen Software Dritter erhält der Kunde ein auf die Vertragslaufzeit zeitlich begrenztes und einfaches (nicht ausschließliches) Nutzungsrecht nach Maßgabe der Lizenzbedingungen des Drittanbieters, die dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt werden.
Sofern der Kunde im Rahmen Cloud-basierter-Dienste ihm zur Verfügung stehenden Selbstverwaltungstools zur Verfügung stehen, ist der Kunde für die eigene Nutzung oder die Nutzung durch vom Kunden beauftragte Dritte dieser Tools allein verantwortlich.

15. Mängelhaftung

Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten (Kauf) ordnungsgemäß nachgekommen ist. Im Übrigen hat der Kunde dem Auftragnehmer Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach deren Entdeckung anzuzeigen.
Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten nach erfolgter Ablieferung der durch den Auftragnehmer gelieferten Produkte beim Kunden, nach erfolgter Leistungserbringung oder nach Abnahme. Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung für Sachmängel. Vorstehende Verjährungsfristen gelten nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen des Auftragnehmers oder seiner Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.
Vor einer etwaigen Rücksendung von Waren ist die Zustimmung des Auftragnehmers einzuholen.
Sollten trotz aufgewendeter Sorgfalt die Leistungen des Auftragnehmers einen Mangel aufweisen, der bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag, so wird dieser die Leistungen vorbehaltlich fristgerechter Mängelrüge nach seiner Wahl nachbessern oder Ersatzleistungen erbringen. Es ist ihm Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben. Rückgriffsansprüche bleiben von vorstehender Regelung ohne Einschränkung unberührt.
Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde – unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche – nach den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.
Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Verschleiß wie bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Werden vom Kunden oder Dritten unsachgemäß Instandsetzungsarbeiten oder Änderungen an den Leistungen vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.
Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen, weil die durch den Auftragnehmer erbrachten Leistungen nachträglich an einen anderen Ort als den Leistungsort verbracht worden sind, es sei denn, die Verbringung entspricht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch.
Rückgriffsansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer bestehen nur insoweit, als der Kunde mit seinem Abnehmer keine über die gesetzlich zwingenden Mängelansprüche hinausgehende Vereinbarungen getroffen hat.

Für den Umgang des Rückgriffsanspruchs des Kunden gegen den Lieferer gilt insbesondere der vorstehende Satz entsprechend.
Bei Mängeln von Soft- und Hardware von Drittherstellern gelten die Bedingungen des jeweiligen Herstellers oder Dritten. Eine Änderung der Bedingungen Dritter erfolgt durch die SB nicht und ist nicht beabsichtigt. Wird der Kunde direkter Vertragspartner des Drittherstellers oder Lieferanten, so hat er seine Gewährleistungsansprüche direkt gegenüber diesen geltend zu machen.
Sofern der Kunde nicht direkter Vertragspartner des von dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Hard- oder Software des Drittherstellers oder Lieferanten ist, wird der Auftragnehmer nach seiner Wahl seine Gewährleistungsansprüche gegen den Dritthersteller oder Lieferanten im Namen des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Mängelansprüche des Kunden gegenüber dem Auftragnehmer bestehen in diesen Fällen nach Maßgabe dieser SB nur, wenn eine Durchsetzung berechtigter Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten erfolglos war bzw., z. B. wegen Insolvenz des Herstellers oder Lieferanten, offensichtlich aussichtslos sind.

16. Höhere Gewalt

Erhält der Auftragnehmer aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung seiner geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistungen seiner Unterlieferanten trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsschluss mit dem Kunden entsprechend der Quantität und der Qualität aus seiner Liefervereinbarung mit dem Kunden nicht, nicht rechtzeitig oder nicht richtig oder treten Ereignisse höherer Gewalt von nicht unerheblicher Dauer (das heißt mit einer Dauer von länger als 14 Kalendertagen) ein, so wird er seinen Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit er seiner vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist und nicht das Beschaffungsrisiko oder eine Liefergarantie übernommen hat. Der höheren Gewalt stehen Krieg, Streik, Aussperrungen, behördliche Eingriffe, Energie- und Rohstoffknappheit, unverschuldete Transportengpässe oder Transporthindernisse, unverschuldete Betriebsbehinderung zum Beispiel durch Cyberangriffe, Feuer, Wasser und Maschinenschäden und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht vom Auftragnehmer schuldhaft herbeigeführt worden sind, gleich.

Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen gem. Abs. 1 der vereinbarte Leistungstermin überschritten, so ist der Kunde berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen.
Vorstehende Reglungen gelten entsprechend, wenn aus den in Abs. 1 genannten Gründen auch ohne vertragliche Vereinbarung eines festen Leistungstermins dem Kunden ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist.

17. Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung

Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in diesen SB und den dazugehörigen Dokumenten wird wie folgt gehaftet.

Der Auftragnehmer haftet vorbehaltlich nachstehender Ausnahmen nicht, insbesondere nicht für Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz oder Aufwendungsersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Verletzungen von Pflichten aus dem Schuldverhältnis.

Der Haftungsausschluss gem. Abs. 2 gilt nicht:

a. für eigene vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen und vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen;
b. für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; „wesentliche Vertragspflichten" sind solche Pflichten, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf;
c. im Falle der Verletzung von Leib, Leben und Gesundheit, auch durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen;
d. im Falle des Verzugs, soweit ein fixer Leistungszeitpunkt vereinbart war;
e. soweit der Auftragnehmer die Garantie für die Beschaffenheit oder das Vorhandensein eines Leistungserfolgs oder ein Beschaffungsrisiko im Sinne des § 276 BGB übernommen hat;
f. bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

Im Falle, dass dem Auftragnehmer oder seinen Erfüllungsgehilfen nur leichte Fahrlässigkeit zur Last fallen und kein Fall des vorstehenden Abs. 3, dort 3, 4, 5, 6 Spiegelstrich vorliegt, haftet der Auftragnehmer auch bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden.
Die verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (Miete) wird ausgeschlossen.
Soweit entsprechende Leistungen (z. B. Backup-Service) durch den Auftragnehmer gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht ausdrücklich zu erbringen sind, wird die Haftung für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien/Backups durch den Kunden eingetreten wäre.
Die Haftungsausschlüsse bzw. -beschränkungen gemäß Abs. 1 bis Abs. 7 und dem nachfolgenden Abs. 6 gelten im gleichen Umfang zugunsten der Organe des Auftragnehmers, seiner leitenden und nichtleitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen sowie seinen Subunternehmern.
Soweit der Auftragnehmer technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihm geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

18. Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vertraglich vereinbarte Leistung in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Dem Kunden wird ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und abhängig von den einzelvertraglichen Bestimmungen im Vertragsangebot / Leistungsschein zeitlich befristetes (z. B. Miete) oder unbefristetes (z. B. Kauf) Nutzungsrecht eingeräumt, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Leistung ist nicht gestattet, soweit dies nicht ausdrücklich im Vertrag erlaubt ist.
Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt wurden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.
Der Auftragnehmer kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Er hat dem Kunden vorher eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat ihm die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.
Soweit Software von Dritten eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers oder Dritten. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch die SB nicht und ist nicht beabsichtigt.
Dem Vertragspartner ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation, z. B. per E-Mail, mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden beide Vertragspartner daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind. Davon ausgenommen sind die Fälle, in denen zuvor eine Verschlüsselung zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart worden ist.

19. Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist berechtigt, für sämtliche Leistungsverpflichtungen Dritte als Subunternehmer zu beauftragen und/oder in die Leistungserbringung einzubinden. Er trägt dafür Sorge, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen. Weiterhin ist der Auftragnehmer berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen.

20. Fernwartung

Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen nach Weisungen des Kunden durch. Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt werden, werden nur für Zwecke der Fernwartung genutzt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.
Der Auftragnehmer verwendet, soweit technisch möglich, ein sicheres Identifizierungsverfahren. Der Beginn der Fernwartung wird grundsätzlich telefonisch angekündigt, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.
Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. In diesem Fall hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren. Mehraufwände und Schäden, die aufgrund der kundenseitigen Unterbrechung der Fernwartung entstehen, sind vom Kunden zu tragen.
Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so informieren der Auftragnehmer hierzu vorab den Kunden, soweit dies technisch möglich ist

21. Auftragsverarbeitung

Die Vertragsparteien schließen einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung, sofern eine Vertragspartei personenbezogene Daten im Auftrag der anderen Partei als Verantwortliche verarbeitet.

22. Sonstiges

Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform.
Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
Bei auftretenden Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen, werden beide Parteien Anstrengungen einer einvernehmlichen Lösung unternehmen.
Ausschließlicher Gerichtsstand für alle rechtlichen Auseinandersetzungen aus diesem Vertrag und im Zusammenhang mit diesem Vertrag und der Leistungserbringung ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Geschäftssitz des Auftragnehmers.
Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam/nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.