

inducio

Kotzinger Str. 21
83278 Traunstein
Tel: +49 (861) 901190-70
Fax: +49 (861) 901190-79
Mail: info@inducio.de

Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Leistungen

Inhaltsverzeichnis

§1 Parteien	3
§2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang	3
§3 Auftragserteilung und Aufwandserfassung	4
§4 Change Request / Mehraufwendungen	5
§5 Abnahme von Werkleistungen	5
§6 Softwareüberlassung und Nutzungsrechte bei SaaS- Vertragsleistungen	6
§7 Datenspeicherung und -übergabe bei SaaS- Vertragsleistungen, Rechte des Auftragnehmers	6
§8 Service- und Reaktionszeiten bei IT-Störungen.....	7
§9 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	8
§10 Besondere Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei SaaS-Verträgen	9
§11 Preise und Zahlungsbedingungen	9
§12 Vertragsdauer und Kündigung bei Serviceleistungen und Hostingleistungen / Cloud Computing	10
§13 Verkauf von Hardware und Lieferung von Software / Eigentumsvorbehalt und Gewährleistung.....	11
§14 Gewährleistung bei Werkleistungen.....	11
§15 Gewährleistung bei Nichteinhaltung von Service- und Reaktionszeiten nach §7 sowie bei Hosting Leistungen	11
§16 Haftung.....	12
§17 Geheimhaltung und Datenschutz.....	13
§18 Änderung dieser AGB	13
§19 Recht und Gerichtsstand.....	13
§20 Abschließende Vereinbarungen	14

§1 Parteien

In diesen AGB werden die Parteien wie folgt bezeichnet:

- Die Inducio GmbH wird als Auftragnehmer bezeichnet.
- Der Vertragspartner der inducio GmbH wird als Auftraggeber bezeichnet.

§2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

Diese AGB enthalten grundsätzliche Bestimmungen für die Geschäftsbeziehungen der inducio GmbH mit ihren Auftraggebern.

Sie gelten für folgende Leistungen des Auftragnehmers, die hier nur rudimentär aufgelistet sind. Die Leistungen sind im Einzelnen in den Leistungsbeschreibungen und den Bestellungen konkretisiert.

Überlassung von Hard- u. Software sowie Garantieleistungen	
<i>Hardwarelieferung</i>	Hardware wie z. B. Switche, Computer, Server, Monitore etc. werden geliefert
<i>Softwarelieferung</i>	Software / Computerprogramme werden nach den Lizenzbestimmungen zur Verfügung gestellt
<i>Garantieleistungen</i>	Reparatur oder Austausch der IT-Komponente im Rahmen des Garantievertrages
<i>Vermietung von Hardware</i>	Um einen zeitlich begrenzten Bedarf zu befriedigen, wird Hardware vorübergehend gegen Entgelt dem Auftraggeber überlassen
<i>Verleihung von Hardware</i>	Um einen zeitlich begrenzten Bedarf zu befriedigen, wird Hardware vorübergehend dem Auftraggeber überlassen
Serviceleistungen	
<i>IT - Systemstörungsbehebung</i>	Behandlung von IT-Systemstörungen
<i>IT - Systempflege</i>	Regelmäßige Prüfung des Backup-Systems. Regelmäßige Prüfung der Serverumgebung auf Probleme ggf. Optimierungen Regelmäßige Prüfung der Firewall ggf. Optimierungen
<i>IT - Systemwartung</i>	Regelmäßige Wartung von IT Systemen
<i>Dokumentationsleistungen</i>	Der Status quo des bestehenden Systems wird mithilfe der zugänglichen Informationen aufgenommen und dokumentiert
<i>Überwachungsleistungen/ Monitoring</i>	verschiedene Arten von systematischen Erfassungen, Messungen oder Beobachtungen eines Vorgangs

	oder Prozesses mittels technischer Hilfsmittel oder anderer Beobachtungssysteme.
<i>Administrationssoftware</i>	Zeitlich begrenzte Überlassung der Software zu Administrationszwecken z. B. für Authentifizierung im Netzwerk (802.1x)
Hostingleistungen / Cloud Computing	
<i>IaaS</i>	Infrastructure as a Service Es werden in einem Rechenzentrum Ressourcen, wie CPU, RAM, Festplattenkapazität, Netzwerkinfrastruktur bereitgestellt.
<i>DaaS</i>	Desktop as a Service Es werden in einem Rechenzentrum das Back-End einer virtuellen Desktop – Infrastruktur (VDI) von einem Cloud – Service – Provider gehostet.
<i>FWaaS</i>	Firewall as a Service Es werden in einem Rechenzentrum als Cloud Service einzelne Firewall-Dienste (Mailfiltering, IDS, IPS, Reverseproxy, etc) von einem Cloud-Service – Provider gehostet.
<i>BaaS</i>	Backup as a Service Es werden in einem Rechenzentrum als Cloud Service Backupdienste und Speicherplatz von einem Cloud-Service-Provider bereitgestellt.
<i>SaaS</i>	Software as a Service Cloud Service (Lizenz- und Vertriebsmodell), der eine Client und Anwendungssoftware (im folgenden „Software“) von einem Cloud – Service Provider hostet

§3 Auftragserteilung und Aufwandserfassung

1. Aufträge werden vom Auftraggeber per E-Mail oder Webportal wie (Anlage B) beschrieben mit genauer Auftrags- oder Fehlerbeschreibung in die Auftragsbearbeitungssysteme des Auftragnehmers eingegeben. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber hierfür erforderliche Zugänge für die Dauer der Vertragsbeziehung unentgeltlich zur Verfügung. Soweit es in Ausnahmefällen dem Auftraggeber technisch nicht möglich ist, per E-Mail oder Webportal Aufträge zu erteilen, ist eine Auftragserteilung per Telefon unter der (Anlage A2) genannten Supporthotline möglich.
2. Der Auftragnehmer bestätigt den Auftragseingang umgehend mit Eingangszeit und Vorgangsnummer.
3. Der Auftragnehmer erfasst die anfallenden Aufwände je Vorgang und Tätigkeit gesondert. Der Auftraggeber kann sich bei Bedarf selbstständig in dem Ticketsystem über den bereits angefallenen Gesamtaufwand der einzelnen Aufträge mit Angabe von Datum und Uhrzeit der Tätigkeiten informieren.

4. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber umgehend über durchgeführte Tätigkeiten und gibt, sofern erforderlich / möglich, Teilergebnisse weiter bzw. informiert den Auftraggeber über den Abschluss des Arbeitsauftrages.
5. Der Auftraggeber benennt je Vorgang einen verantwortlichen Ansprechpartner, der den Auftragnehmer bei der Durchführung der erforderlichen Tätigkeiten vollumfänglich unterstützen, erforderliche Mittel bereitstellen und erforderliche Entscheidungen treffen kann. Wird kein Ansprechpartner genannt, wird der Melder bzw. Anfrager als entsprechender Ansprechpartner angesehen.
6. Bei Rückfragen zu laufenden Vorgängen ist die Angabe der Vorgangsnummer erforderlich.

§4 Change Request / Mehraufwendungen

1. Der Auftraggeber ist berechtigt, auch nach Vertragsschluss Änderungen des Liefer- und/oder Leistungsgegenstandes zu verlangen, wenn die Abweichungen für den Auftragnehmer unter Berücksichtigung dessen Geschäftsgegenstands und dessen Know-how sowie dessen Auftragslage bei objektiver Betrachtungsweise technisch und logistisch zumutbar sind. Der Auftragnehmer hat das Änderungsverlangen des Auftraggebers zu prüfen und diesem dessen Auswirkungen auf das Vertragsgefüge in Textform mitzuteilen. Diese Mitteilungspflicht umfasst, soweit möglich, eine Erklärung darüber, ob die gewünschten Änderungen technisch und/oder logistisch überhaupt möglich und sachdienlich sind, sowie eine Erklärung über die Auswirkungen der Änderungswünsche auf das bis dahin vereinbarte Vertragsgefüge, wie z.B. das Konzept, Fristen, Termine, Abnahmemodalitäten und die Vergütung in Form eines Angebotes. Der Auftraggeber hat sodann unverzüglich über die Durchführung der Änderungen gegenüber dem Auftragnehmer zu entscheiden.
2. Mit der positiven Entscheidung und der Einigung über die Änderungen der Vertragskonditionen wird die Änderung der Bestellung Vertragsbestandteil.
3. Bei technischen und für den Auftragnehmer wirtschaftlich unerheblichen Änderungsverlangen des Auftraggebers in Bezug auf den Auftragsgegenstand oder die Auftragsdurchführung kann eine Änderung der Vertragskonditionen durch den Auftragnehmer nicht verlangt werden.
4. Der Auftraggeber erstattet die durch den Change Request entstandenen Mehraufwendungen. Darunter fällt auch die Aufwendungen des Auftragnehmers zur Erfüllung der Mitteilungspflicht gem. § 3 Nr. 1.

§5 Abnahme von Werkleistungen

1. Die Parteien vereinbaren einen Abnahmetermin. Ist kein Abnahmetermin vereinbart, erfolgt die Abnahme nach Fertigstellung des Werkes.
2. Werkleistungen werden nach Bereitstellung durch den Auftragnehmer einer Abnahmeprüfung unterzogen. Der Auftraggeber wird nach Beendigung der Abnahmeprüfung die Abnahme der Leistung erklären, sofern die Leistung frei von Mängeln ist.
3. Die Abnahme hat in Textform zu erfolgen. Ohne Abnahmeerklärung gilt eine Leistung als abgenommen, wenn der Auftraggeber sie 14 Kalendertage zu dem vorgesehenen Zweck außerhalb vereinbarter Prüfprozesse und/oder -verfahren ohne Mängelanzeige genutzt hat.

§6 Softwareüberlassung und Nutzungsrechte bei SaaS- Vertragsleistungen

1. Der Auftragnehmer (im Folgenden „Provider“) stellt dem Auftraggeber die Nutzung der in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die Software wird von dem Provider an dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Provider betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die Software verbleibt dabei auf dem Server des Providers. Vom Provider nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Auftraggebers und dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt.
2. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus ihrer aktuellen Leistungsbeschreibung. Außerhalb von Releasewechseln kann der Provider die Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten ändern und in der vom Hersteller jeweils aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software unter Berücksichtigung der Interessen des Providers für den Auftraggeber zumutbar ist. Ein Anspruch des Auftraggebers auf den Einsatz einer neuen Version der in der Leistungsbeschreibung genannten Software besteht jedoch nicht.
3. Der Provider beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt.
4. Auf Wunsch des Auftraggebers übernimmt der Provider die Planung und Durchführung von Releasewechseln. Diese Leistung muss im Einzelnen, auch hinsichtlich etwaig zu modifizierender Hardware und Datenbankerweiterungen sowie der Folgen für den Betrieb der Software und deren Kosten, zwischen dem Auftraggeber und dem Provider gesondert vereinbart werden.
5. Der Provider räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete Software im Rahmen der SaaS-Dienste, wie in der Leistungsbeschreibung festgelegt, zu nutzen. Die Arbeitsplätze müssen die in der Leistungsbeschreibung angegebenen technischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Auftraggebers erfolgt über eine vom Auftraggeber einzurichtende Datenverbindung gemäß den Angaben der Leistungsbeschreibung.
6. Die Software wird dem Auftraggeber nach dessen Wahl gemäß den Regelungen des Service Level Agreement zur Verfügung gestellt.
7. Der Auftraggeber darf die Software nur bearbeiten oder vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Nutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Software in den Arbeitsspeicher auf dem Server des Providers, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatte o.ä.) der vom Auftraggeber eingesetzten Hardware.
8. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Dritter ist nicht, wer Erfüllungsgehilfe des Auftraggebers ist und die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Auftraggebers, Freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

§7 Datenspeicherung und -übergabe bei SaaS- Vertragsleistungen, Rechte des Auftragnehmers

1. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, auf dem für ihn vom Auftragnehmer (im Folgenden Provider) eingerichteten virtuellen Datenserver Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Software zugreifen kann. Der Provider schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Auftraggeber. Ihn treffen hinsichtlich der vom Auftraggeber übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

2. Der Umfang des dem Auftraggeber zur Verfügung stehenden Speicherplatzes ist in der Leistungsbeschreibung definiert. Dort ist auch erläutert, wie die Verarbeitung der Daten erfolgt. Der Auftraggeber kann die Daten im Rahmen einer Datenbankübernahme sowie im Rahmen der laufenden Nutzung der Software auf dem Datenserver ablegen.
3. Im Falle der Übernahme der Daten aus einer Datenbank des Auftraggebers hat der Auftraggeber dem Provider die für die Übernahme erforderlichen Angaben zum Datenbankverwaltungssystem einschließlich etwaiger Testdaten in dem in der Leistungsbeschreibung dargelegten Umfang, gegebenenfalls nach gesonderter Absprache, mindestens acht Wochen vor der beabsichtigten Übernahme der Daten mitzuteilen. Die zu übernehmenden Daten sind dem Provider anschließend auf einem in der Leistungsbeschreibung ebenfalls genannten Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung mindestens fünf Arbeitstage vor der beabsichtigten Nutzung der Daten zu überlassen. Der Provider unterstützt den Auftraggeber bei der Übernahme der Daten zu den hierfür in dem bei Vertragsschluss gültigen Preisinformationsblatt angegebenen Entgelten.
4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
5. Der Auftraggeber räumt dem Provider das Recht ein, die vom Provider für den Auftraggeber zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Provider zudem berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

§8 Service- und Reaktionszeiten bei IT-Störungen

1. Der Auftragnehmer steht in der Regel für die Behebung von Fehlern und Funktionsstörungen je nach Schwere des Fehlers unter Einhaltung der im Folgenden definierten Reaktionszeiten zur Verfügung.
2. Es werden folgende Störungsklassen definiert:
 - 1- Funktionsstörungen oder schlechte Reaktionszeiten einzelner Funktionen eines (Teil-) Systems an einzelnen Arbeitsstationen. Die Nutzbarkeit des Systems ist hier, ggf. mit Einschränkungen, weiterhin möglich.
 - 2- Funktionsstörungen oder schlechte Reaktionszeiten einzelner Funktionen eines (Teil-) Systems an allen Arbeitsstationen. Die Nutzbarkeit des Systems ist hier, ggf. mit Einschränkungen, weiterhin möglich.
 - 3- Funktionsstörung eines (Teil-) Systems, das nicht wesentlich zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes erforderlich ist. Das betroffene (Teil-) System ist nicht mehr nutzbar.
 - 4- Funktionsstörung eines (Teil-) Systems, das für den Geschäftsbetrieb unerlässlich ist. Das betroffene (Teil-) System ist nicht mehr nutzbar.
3. Entsprechend den Störungsklassen gelten folgende Reaktionszeiten:
 - 1- Beginn der Störungsbehebung innerhalb von fünf (5) Werktagen
 - 2- Beginn der Störungsbehebung innerhalb von drei (3) Werktagen
 - 3- Beginn der Störungsbehebung am übernächsten Werktag
 - 4- Beginn der Störungsbehebung innerhalb des gebuchten Servicelevels
4. Der Auftraggeber wird zur Sicherstellung der Reaktionszeiten die entsprechende Störungsklasse bei der Eingabe in das Auftragsbearbeitungssystem angeben.
5. Der Werktag ist definiert als Wochentag (Montag bis Freitag), der kein bundeseinheitlicher Feiertag ist. Der Werktag beginnt um 9:00 Uhr und endet Montag bis Donnerstag um 17:00 Uhr, Freitag um 15 Uhr.

6. Wird die Störung vom Auftraggeber bis 12 Uhr in das Auftragsbearbeitungssystem eingegeben, gilt der Tag der Eintragung als Beginn der Reaktionszeit. Bei späterer Eintragung gilt der folgende Werktag als Beginn der Reaktionszeit. Wurde ein SLA 4 Level gebucht, beginnt die Reaktionszeit in jedem Fall am selben Werktag nach Eintragung.
7. Anfallende Service- und Projektarbeiten werden in der Regel an einem Werktag durchgeführt. Sofern im Rahmen von Projekten erforderlich, können ggf. andere Arbeitszeiten vereinbart werden.
8. Der Zeitpunkt der Leistungserbringung ergibt sich für
 - (a) Serviceaufträge im Rahmen der Störungsbehebung gemäß den oben genannten Reaktionszeiten,
 - (b) Projekt- und sonstige Servicetätigkeiten im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten des Auftragnehmers nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber.
9. Sollten die Service- und Reaktionszeiten, vom Auftragnehmer wiederholt verschuldet, nicht eingehalten werden können, steht dem Auftraggeber ein Recht zur außerordentlichen Kündigung zu. Weitere Ansprüche gegen den Auftragnehmer stehen dem Auftraggeber nicht zu.

§9 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

1. Die Verantwortung für Projektorganisationen und -planungen sowie für das Projektberichtswesen obliegt grundsätzlich dem Auftraggeber. Der Projektleiter des Auftraggebers trägt die Gesamtverantwortung für die fach-, termin- und budgetgerechte Realisierung des Projekts. Der Projektverantwortliche des Auftragnehmers wird den Projektleiter des Auftraggebers hierbei unterstützen. Der Projektverantwortliche des Auftragnehmers ist für die Leitung des Projektteams der vom Auftragnehmer eingesetzten Erfüllungsgehilfen in fachlicher und disziplinarischer Hinsicht zuständig, unabhängig vom Leistungsort.
2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer bei der Durchführung der anfallenden Tätigkeiten vollumfänglich zu unterstützen und stellt dem Auftragnehmer in seinen Räumen hierzu insbesondere Räumlichkeiten, Systeme und Personal sowie erforderliche Unterlagen und sonstige betriebliche Mittel unentgeltlich bereit.
3. Der Auftraggeber stellt im Rahmen des Fernzugriffs erforderliche Systeme und Telekommunikationsanschlüsse in seinen Räumen, nach Anforderung durch den Auftragnehmer, unentgeltlich bereit.
4. Der Auftraggeber wird Arbeitsaufträge zu Tätigkeiten genau spezifizieren und zu aufgetretenen Fehlern eine genaue Fehlerbeschreibung liefern. Mehraufwände, die sich aus mangelnder Tätigkeits- oder Fehlerbeschreibung durch den Auftraggeber ergeben, gehen zu Lasten des Auftraggebers. Mindestens folgende Angaben sind zu machen:
 - (a) betroffenen Systemkomponenten und Anwendern
 - (b) Abgrenzung der betroffenen Systemkomponenten
 - (c) erwartetem Verhalten / vorhandenem Verhalten
 - (d) Fehlerbeginn und -zeiten
5. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass in den vom Auftragnehmer zu betretenden Räumen und auf dem entsprechenden Gelände die Unfallverhütungsvorschriften eingehalten und die nötigen Sicherheitsvorkehrungen getroffen sind. Für Schäden, die aus mangelnder Einhaltung dieser Vorschriften entstehen, ist der Auftraggeber verantwortlich.

6. Der Auftraggeber stellt für die ISO 27001 (ISMS)-konforme Dokumentation ein geeignetes System bereit, andernfalls wird dem Auftraggeber die ISO 27001-konforme Dokumentation vom Auftragnehmer in Rechnung gestellt.
7. Für die Erfassung von Informations-Sicherheitsvorfällen stellt der Auftraggeber geeignete Systeme bereit (Syslog Server, Netzwerk Monitoringsystem, Flow Collector, etc.), andernfalls werden dem Auftraggeber die Systeme vom Auftragnehmer in Rechnung gestellt.

§10 Besondere Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei SaaS-Verträgen

1. Die Herstellung einer Datenverbindung zwischen den zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen des Auftraggebers und dem vom Auftragnehmer definierten Datenübergabepunkt übernimmt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Datenübergabepunkt neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Auftragnehmer zu ermöglichen. Der Auftraggeber wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.
2. Im Rahmen des SaaS-Vertrages ist die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers davon abhängig, dass die vom Auftraggeber eingesetzte Hard- und Software einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc. den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Auftraggeber zur Nutzung der Software berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Der Auftraggeber wird die ihm vom Auftragnehmer überlassene Software und nachfolgende Updates, soweit nötig, auf jedem Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus er berechtigterweise auf die Software zugreifen will. Im Übrigen wird er zur Nutzung der Leistungen des Auftragnehmers nur solche Hard- und Software einsetzen, die den in der Leistungsbeschreibung genannten Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Auftraggebers. Der Auftragnehmer bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesonderten Vereinbarung entgeltlich zu unterstützen.
3. Im Rahmen des SaaS-Service ist der Auftraggeber verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Weiter ist der Auftraggeber verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen. Der Auftraggeber wird für den Zugriff auf die Nutzung der SaaS-Dienste, soweit erforderlich, selbst eine „User ID“ und ein Passwort generieren, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

§11 Preise und Zahlungsbedingungen

1. Allgemeines:
 - (a) Gestellte Rechnungen werden sofort zur Zahlung fällig, außer auf den Rechnungen ist ein Zahlungsziel angegeben. Im Verzugsfall behält sich der Auftragnehmer die zusätzliche

Inrechnungstellung von Mahnkosten und Verzugszinsen i.H.v. 4% über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank vor.

- (b) Sofern der Auftraggeber mit den fälligen Zahlungen mehr als 30 Tage in Verzug gerät, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, keine weiteren Leistungen mehr für den Auftraggeber zu erbringen, bis dieser seinen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist. Die Einstellung der Leistung wegen Zahlungsverzug berechtigt den Auftraggeber nicht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.
2. Serviceleistungen:
- (a) Für Serviceleistungen gelten die Preise und Bedingungen aus dem jeweils aktuellen Preisinformationsblatt. Bei Vereinbarung von Stundenkontingenten verpflichtet sich der Auftraggeber zu entsprechenden Mindestabnahmen. Die Abrechnung der gewählten Option erfolgt zu dem in dem Auftragsformular vereinbarten Zeitpunkten anteilig.
 - (b) Der Auftragnehmer kann die nach dem Preisinformationsblatt zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung oder Preisermäßigung kommt mitunter in Betracht, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder vermindern oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über Änderungen im Preisinformationsblatt spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.
 - (c) Über das Stundenkontingent hinausgehende Arbeitszeiten werden gemäß Standardstundensatz vom Auftragnehmer jeweils nach Leistungserbringung dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
 - (d) Für Arbeiten am Standort des Auftraggebers werden zusätzlich je Anfahrt die Kosten gemäß Preisinformationsblatt fällig. Die Abrechnung erfolgt jeweils mit der Abrechnung der Arbeitsleistung.
 - (e) Verändert sich der vom Statistischen Bundesamt festgestellte Verbraucherpreisindex um mehr als 2% Punkte nach oben oder unten gegenüber seinem Stand zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bzw. zum Zeitpunkt der letzten Preisanpassung, erfolgt eine entsprechende Preisanpassung.

§12 Vertragsdauer und Kündigung bei Serviceleistungen und Hostingleistungen / Cloud Computing

1. Der Vertrag beginnt mit dessen Unterzeichnung und hat eine im Auftragsformular festgelegte Mindestlaufzeit.
2. Die Vertragspartner haben das Recht, den Vertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende des Kalenderjahres zu kündigen (Kündigungsfrist).
3. Die Kündigung des Vertrages muss schriftlich bis zum Beginn der Kündigungsfrist dem jeweils anderen Vertragspartner zugegangen sein. Der Kündigende hat den Nachweis über den Zugang der Kündigung zu führen.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Zur fristlosen Kündigung ist der Auftragnehmer insbesondere berechtigt, wenn der Auftraggeber fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der Dienste verletzt.

§13 Verkauf von Hardware und Lieferung von Software / Eigentumsvorbehalt und Gewährleistung

1. Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an verkaufter Hardware bis zur vollständigen Bezahlung vor.
2. Soweit verkaufte Hardware bzw. gelieferte Software mangelhaft ist, ist der Auftraggeber im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen berechtigt, Nacherfüllung in Form der Mangelbeseitigung oder Lieferung eines mangelfreien Gegenstands zu verlangen. Das Wahlrecht über die Art der Nacherfüllung steht dem Auftragnehmer zu. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung ist der Auftraggeber berechtigt, den Kaufpreis zu mindern oder bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurückzutreten. Voraussetzung für jegliche Gewährleistungsrechte ist, dass der Auftraggeber die nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß erfüllt.
3. Die Verjährungsfrist von Gewährleistungsansprüchen beträgt – außer im Fall von Schadensersatzansprüchen – zwölf Monate.

§14 Gewährleistung bei Werkleistungen

1. Der Auftragnehmer erbringt die vereinbarte Leistung in dem vereinbarten Umfang und Zeitraum.
2. Nacherfüllungsansprüche verjähren in 12 Monaten. Zunächst wird die Nacherfüllung in Form von Nachbesserungen erbracht und beschränkt sich auf diese. Eine Neuherstellung kommt in Betracht, soweit diese rein wirtschaftlich oder technisch betrachtet sinnvoll ist.
3. Der Auftragnehmer haftet nicht in Fällen, in denen der Auftraggeber Änderungen an den vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren.

§15 Gewährleistung bei Nichteinhaltung von Service- und Reaktionszeiten nach §7 sowie bei Hosting Leistungen

1. Soweit der Service Level oder die bei Hosting-Leistungen vereinbarten Verfügbarkeiten aus Gründen nicht eingehalten werden, die der Auftragnehmer und/oder dessen Subunternehmer zu vertreten hat, kann der Auftraggeber im Rahmen seiner Gewährleistungsrechte ohne vorherige Geltendmachung eines Nacherfüllungsanspruchs und ohne Fristsetzung ausschließlich Minderungsrechte geltend machen.
2. Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn
 - eine Beeinträchtigung der Leistung außerhalb des vom Auftragnehmer betriebenen Netzes, z. B. durch Leistungsausfall und -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern auftritt,
 - der Auftraggeber die Systemkapazitäten vertragswidrig in Anspruch nimmt, z. B. durch eine überhöhte Zahl von Zugriffen oder anderweitige vertragswidrige Verhaltensweisen,
 - der Auftraggeber sich in Zahlungsverzug befindet,
 - die Beeinträchtigung auf höherer Gewalt beruht,
 - die Beeinträchtigung auf Angriffen Dritter auf die Infrastruktur des Auftragnehmers beruht.
3. Im Falle, dass der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer ein Minderungsrecht geltend macht, berechnet sich die Minderungsquote wie folgt:

- Bei Hostingleistungen wird die Vergütung im jeweiligen Monat prozentual um den dreifachen Wert (Faktor 3) gemindert, um den die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde. Die Vergütung entfällt ab einer Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit um mehr als 15% für die betroffene Leistung für den jeweiligen Monat insgesamt.
- Bei SLA 4 – Leistungen vermindert sich die Vergütung im jeweiligen Monat um 4% (vier von Hundert).

§16 Haftung

1. Der Auftragnehmer haftet im Falle von Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder dem TKG.
2. Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt, soweit er eine Garantie für eine Eigenschaft der Sache übernommen hat oder bei leichter Fahrlässigkeit im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und/oder der Gesundheit.
3. Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit entstanden sind, werden nur ersetzt, soweit eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht).
4. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt, maximal jedoch auf die Höhe des Auftragswertes. Dies gilt insbesondere auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.
5. Die Haftung für einen eventuellen Datenverlust oder -beschädigung ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung erforderlich wäre, um die Daten aus dem gesicherten Datenmaterial wiederherzustellen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von eventuell eingebundenen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.
6. Eine darüberhinausgehende Haftung für sonstige Schäden ist ausgeschlossen.
7. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer Mängel unverzüglich anzuzeigen.
8. Für den Fall, dass SaaS-Leistungen des Auftragnehmers von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Auftraggebers in Anspruch genommen werden, haftet der Auftraggeber für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang seines Auftrags zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls-
9. Der Auftragnehmer ist bei SaaS- Leistungen zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Auftragnehmer davon in Kenntnis setzen. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.
10. Im Falle von höherer Gewalt, wie z.B. bei Krieg, Terrorismus, Unruhen, Feuer, Überflutungen, Pandemien oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen, für die der Auftragnehmer nicht verantwortlich ist, wie z.B. Streiks, öffentlich angeordneter Lockdown, Betriebsstörungen, Mangel an Energie und Rohstoffen, Mangel an Transportmitteln, unzureichende Lieferungen von vorgeschalteten Dienstleistern, Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt des Auftragnehmers stehen, ist der Auftragnehmer von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit hierdurch verursachte Leistungsbehinderungen bestehen. Alle Fälle höherer Gewalt berechtigen den Auftragnehmer insbesondere zur Verlängerung der Liefertermine und -fristen nach

Maßgabe des Umfangs und Andauerns dieser Umstände und ihrer Folgen, ohne dass dem Auftraggeber ein Rücktrittsrecht vom Vertrag oder ein Schadenersatzanspruch zu gewähren ist.

§17 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehung zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragsteils Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern, sofern die Weitergabe nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.
2. Die Vertragspartner werden personenbezogene Daten des jeweils anderen Vertragspartners unter Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgesetze und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke verarbeiten und nutzen. Sie werden diese Daten insbesondere gegen unbefugten Zugriff sichern und sie nur mit Zustimmung des anderen Vertragspartners bzw. der betroffenen Personen an Dritte weitergeben. Soweit es zur Auftragsdurchführung erforderlich ist, dass der Auftraggeber dem Auftragnehmer Zugang zu personenbezogenen Daten gewährt, muss das eingesetzte Personal ebenfalls über seine datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterrichtet und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet werden. Soweit Auftragsverarbeitung stattfindet, ist diese in einem Auftragsverarbeitungsvertrag zu regeln.

§18 Änderung dieser AGB

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, diese AGB, damit verbundene Leistungsbeschreibungen und Preise jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu ändern. Diese neuen AGB werden rechtzeitig, mindestens jedoch 6 Wochen vor dem Zeitpunkt, zu dem sie in Kraft treten sollen, schriftlich bekanntgegeben. Hat der Auftraggeber mit dem Auftragnehmer einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege übermittelt werden, wenn die Art, der Übermittlung es dem Auftraggeber erlaubt, die Änderungen in lesbarer Form zu speichern oder auszudrucken. Widerspricht der Kunde Änderungen nicht spätestens vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder auf dem vereinbarten elektronischen Weg, gelten diese als angenommen. Sie gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht schriftlich oder auf dem vereinbarten elektronischen Weg innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderungen Widerspruch erhebt. Der Auftragnehmer wird den Kunden in dem Mitteilungsschreiben auf die Bedeutung seines Schweigens und den Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen hinweisen. Widerspricht der Kunde, gelten die bisherigen Bedingungen fort.

§19 Recht und Gerichtsstand

1. Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Durchführung und Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird der Sitz des Auftragnehmers vereinbart, soweit der Auftraggeber Vollkaufmann ist.
2. Die vertragliche Beziehung unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des einheitlichen UN-Kaufrechtes (CISG).

§20 Abschließende Vereinbarungen

1. Der Auftragnehmer kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten übertragen, wenn durch dessen Qualifikation und Leistungsfähigkeit eine vertragsgemäße Erfüllung der gegenüber dem Auftraggeber bestehenden Verpflichtungen gewährleistet ist. Der Auftraggeber stimmt einer solchen befreienden Schuldübernahme bereits jetzt unwiderruflich zu.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.

