

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der

Firma STW Datentechnik GmbH & Co. KG, Pestalozzistraße 2-4, 36132 Eiterfeld

(im Folgenden: Auftragnehmer)

- Stand: 01.07.2021 -

§ 1 Geltungsbereich

(1) Für unsere sämtlichen Dienstleistungen gelten ausschließlich die nachfolgenden Bedingungen, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die wir mit unseren Vertragspartnern (im Folgenden: Auftraggeber) über die von uns angebotenen Leistungen schließen. Sie gelten auch für alle zukünftigen Leistungen an den Auftraggeber, selbst wenn sie nochmals gesondert vereinbart werden.

(2) Von unseren Bedingungen abweichende oder diese ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, auch wenn wir ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprechen. Sie werden weder durch unser Stillschweigen noch durch die Dienstleistung selbst Vertragsinhalt. Selbst wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Alle unsere Angebote sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge kann der Auftragnehmer innerhalb von 14 Tagen nach Zugang annehmen.

(2) Allein maßgeblich für die Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Auftraggeber ist der jeweilige schriftlich geschlossene Vertrag, einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dieser gibt alle Abreden zwischen den Vertragsparteien zum Vertragsgegenstand vollständig wieder. Mündliche Zusagen von uns vor Abschluss des Vertrages sind rechtlich unverbindlich und mündliche Abreden der Vertragsparteien werden durch den schriftlichen Vertrag

ersetzt, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.

(3) Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mit Ausnahme des Geschäftsführers sind die Mitarbeiter des Auftragnehmers nicht berechtigt, hiervon abweichende mündliche Abreden zu treffen.

(4) Wir behalten uns das Eigentum oder Urheberrecht an allen von uns abgegebenen Angeboten und Kostenvorschlägen vor.

§ 3 Dienstleistungen IT-Support

(1) Im Bereich IT-Support bietet der Auftragnehmer die Überwachung (Monitoring) und das Management (Verwaltung) von IT Systemen des Auftraggebers an. Für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen wird eine Cloud Lösung eingesetzt. Der Auftragnehmer kann über ein entsprechendes Konto oder per eMail u.a. helpdesk@stw-datentechnik.de darauf zugreifen. Für das Monitoring und die Aufgabenverwaltung setzt der Auftragnehmer Software, Lösungen und Cloud Portale von externen Dienstleistern ein. Diese sind als sog. Unterauftragnehmer vom Auftraggeber genehmigt gemäß Art 32 DSGVO.

(2) Die Kosten ergeben sich aus der Anzahl und der Art der überwachten Geräte. Weiterhin sind die Kosten von dem Umfang der eingerichteten Prüfungen und möglichen Lizenzen für Antivirus-Software, Online Backup usw. abhängig. Neben den Überwachungen sind auch automatisierte Aufgaben und ein umfangreiches Berichtswesen optional wählbar. Im Vorfeld werden deshalb die Systeme und die Leistungen aus unserem Katalog besprochen und gemeinsam festgelegt. Die erstmalige Einrichtung der Überwachungssoftware und die Portaleinrichtung werden nach Aufwand berechnet.

(3) Das Monitoring ist eine proaktive Maßnahme und umfasst die Überwachung der gebuchten Prüfungen. Je



nach gebuchten Leistungen hat auch der Auftraggeber Zugriff auf das Portal oder erhält Auswertungen per eMail. Zusätzlich werden Prüfungsdaten gesammelt, um eine Historie abrufen zu können. Diese Daten können dazu benutzt werden, Engpässe bei Systemen zu erkennen und dienen auch als Gesprächsgrundlage für IT-Konzeptberatungen, die der Auftragnehmer als optionale Leistung anbietet.

(4) Für das Monitoring wird eine Software auf den Systemen des Auftraggebers installiert. Die Software sammelt zur Überwachung notwendige Systemdaten über das Netzwerk und sendet diese an das Portal.

(5) Für die Wartung und Betreuung installiert der Auftragnehmer Fernsteuerungssoftware, mit deren Hilfe er auf Server und andere Systemgeräte auch ohne Zugriff durch den Auftraggeber unbeaufsichtigt zugreifen kann. Der Zugriff ist soweit möglich nur auf Mitarbeiter und vom Auftragnehmer beauftragte Dritte eingeschränkt. Es kann aber auch notwendig sein, dass ein weiterer Dienstleister (z.B. Herstellersupport für Branchensoftware oder Hardware Support) sich auf die Systeme aufschalten muss. Dies wird vom Auftragnehmer ebenfalls organisiert und soweit möglich überwacht. Für den Fernzugriff auf Arbeitsplätze ist, sofern nicht anders vereinbart, eine Zustimmung durch den Anwender erforderlich.

(6) Die überwachten Daten werden rund um die Uhr an das Portal gesendet. Das Portal wird nicht rund um die Uhr überwacht. Eine Auswertung der Daten erfolgt beim Auftragnehmer, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, innerhalb der Standard-Supportzeiten (§ 4). Innerhalb der Standard-Supportzeiten ist eine Reaktion innerhalb von 4 Stunden durch Kontaktaufnahme und Einleitung der Fehlersuche vereinbart. Eine Fehlerbehebungszeit wird nicht garantiert. Während der Standard-Supportzeiten werden mögliche Alarme, Meldungen durch den Auftragnehmer abgearbeitet.

(7) Eine definierte Reaktionszeit und Fehlerbehebung wird nicht zugesagt.

(8) Im Preis für das Monitoring sind keine Dienstleistungen enthalten. Anfallende Dienstleistungen werden im Rahmen des Servicevertrages nach Aufwand abgerechnet. Da der Auftragnehmer die Umgebung ohne Zustimmung bearbeiten kann, wird auch nicht vor Ausführung von Tätigkeiten eine Information oder ein Angebot gesendet. Ausgenommen davon sind Projekte, Erweiterungen- und Neuanschaffung von Systemen. Hier

erfolgt die Auftragsvergabe nach vorherigem schriftlichen oder mündlichem Angebot durch den Auftraggeber.

(9) Zusätzlich kann das Monitoring um ein Dienstleistungskontingent erweitert werden. Hier ist eine Stundenanzahl vereinbart, die für die monatliche Auswertung der Überwachung (Analyse) sowie die Behebung von kleinen Fehlern genutzt wird. Sollten weitergehende Fehleranalysen und Fehlerbehebungen notwendig sein, so werden diese vom Auftragnehmer entweder per Fernwartung oder auch VOR-ORT erbracht und separat nach Aufwand berechnet.

(10) Der Auftragnehmer übernimmt die folgenden Beratungsaufgaben, die von ihm nach Aufforderung durch den Auftraggeber durchgeführt werden:

a) Beratung beim Neuerwerb von Komponenten und bei der strategischen Ausrichtung der IT-Infrastruktur;

b) Koordination der Hardwarewartung und Softwarepflege durch die zuständigen Vertragspartner des Auftraggebers;

c) Unterstützung des Auftraggebers bei der Abnahme von Hardware- und Softwareleistungen, die durch Vertragspartner des Auftraggebers an dem System erbracht werden;

d) Unterstützung des Auftraggebers gegenüber den Lieferanten und Herstellern im Falle der Geltendmachung von Gewährleistungs- und sonstigen Ansprüchen gegen diese.

(11) Alle Administrationsaufgaben dürfen durch den Auftragnehmer über eine Datenfernverbindung vorgenommen werden, soweit dies technisch möglich ist. Kann eine Administrationsaufgabe nicht oder nicht innerhalb angemessener Zeit über eine Datenverbindung durchgeführt werden, kann der Auftragnehmer den Service vor Ort durchführen.

(12) Die Abrechnung erfolgt nach § 8 Abs. 2 und 3.

§ 3a Leistungsumfang Softwareverkauf und -pflege

(1) Der Auftragnehmer erbringt als Partner des entwickelnden Softwarehauses an den Auftraggeber die Lieferung von Standardsoftwarelizenzen und die Einräumung der Nutzungsrechte nach Abs. 4 und 5; außerdem die beim Kauf mitbestellten Dienstleistungen nach Abs. 6.



(2) Der Auftraggeber hat vor Vertragsschluss überprüft, dass die Spezifikationen der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software bekannt.

(3) Der Auftraggeber erhält die Software bestehend aus dem Maschinenprogramm und dem Benutzerhandbuch. Die Technik der Auslieferung der Software richtet sich nach den Vereinbarungen; mangels anderer Vereinbarung werden Programm und Handbuch online ausgeliefert. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms.

(4) Die Software des Softwarehauses ist urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber ist berechtigt mit dem Programm eigene Daten selbst im eigenen Betrieb für eigene Zwecke oder solcher für verbundene Unternehmen (§ 15 AktG) zu verarbeiten. Alle Datenverarbeitungsgeräte, auf die die Programme ganz oder teilweise, kurzzeitig oder auf Dauer kopiert oder übernommen werden, müssen sich in den Räumen des Auftraggebers befinden und in seinem unmittelbaren Besitz stehen.

(5) Der Auftraggeber darf die für einen sicheren Betrieb erforderlichen Sicherungskopien der Programme erstellen. Die Sicherungskopien müssen sicher verwahrt werden und, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers oder der online übertragenen Fassung der Software versehen werden. Urheberrechtsvermerke, Warenzeichen und Produktkennzeichnungen dürfen nicht gelöscht, geändert oder unterdrückt werden. Nicht mehr benötigte Kopien sind zu löschen oder zu vernichten. Das Benutzerhandbuch und andere überlassene Unterlagen dürfen nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden.

(6) Die mitbestellte Softwarepflege umfasst die Zurverfügungstellung regulärer und kostenloser Updates vom Hersteller der Software. Die Benutzung solcher Updates obliegt dem Auftraggeber. Auf Wunsch des Auftraggebers wird die Installation und Einrichtung der Updates durch den Auftragnehmer als Pflegeleistung vorgenommen, die als separate Dienstleistungen gesondert berechnet werden. Sollten Updates nicht remote durchführbar sein, so wird dazu ein separater Termin vereinbart.

§ 3b Hardwareverkauf

(1) Der Auftragnehmer liefert dem Auftraggeber die Hardware, die im Einzelnen in der Auftragsbestätigung

aufgeführt ist („Vertragshardware“) mit dem dort genannten und bereits aufgespielten Betriebssystem, in der aktuell vom Hersteller zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses freigegebenen Version.

(2) Der Auftragnehmer liefert mit der Hardware die vom Hersteller vorgesehene und beigestellte Bedienungsanleitung sofern möglich als Onlineversion. Die Eigenschaften und Einsatzbedingungen für die Vertragshardware ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen des jeweiligen Herstellers bzw. dessen technischen Freigaben und Spezifikationen.

(3) Eine über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehende Aufklärung oder Beratung durch den Auftragnehmer erfolgt nur auf ausdrücklichem Wunsch des Auftraggebers im Rahmen gesonderter Verträge.

(4) Der Auftraggeber erwirbt das Eigentum an der Vertragshardware und der gegebenenfalls mitgelieferten Dokumentation erst mit der vollständigen Bezahlung der dafür in Rechnung gestellten Vergütung. Am Betriebssystem erwirbt der Auftraggeber das Nutzungsrecht auf Dauer gegen Einmalentgelt.

(5) Installation und Einweisung gehören nicht zum Vertragsgegenstand. Solche Leistungen erfolgen auf Wunsch des Auftraggebers auf Grund gesonderter Vereinbarungen, die auch dann rechtlich selbstständig sind, wenn diese Leistungen in der Vertragsurkunde zu der Vertragshardware aufgeführt sind.

§ 3c Web-Hosting

(1) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber einen über das Internet dauerhaft zugreifbaren virtuellen Webserver als Speicherplatz zur Verfügung, der zu diesem Zweck durch den Auftragnehmer von einem Drittanbieter eingekauft wurde.

(2) Soweit der Auftraggeber die Verschaffung oder Vermittlung einer Domain beauftragt, beantragt der Auftragnehmer in dessen Auftrag eine Domain bei der zuständigen Domain-Vergabestelle. Die Namens-zuteilung über die Domain ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Richtlinien und Bedingungen zur Domain-Vergabe der betreffenden Vergabestelle. Der Auftragnehmer übernimmt keine Verpflichtung für die Vereinbarkeit der als Domain-Name zu registrierenden Zeichenfolge mit den Rechten Dritter (z.B. Namens-, Marken-, Urheber- oder sonstigen Schutzrechten). Der Auftragnehmer kann auch in keinem Fall die Verfügbarkeit der gewünschten Domain gewährleisten.



Der Vertrag mit der Domain-Vergabestelle wird allein zwischen dem Auftraggeber und der Vergabestelle geschlossen; der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber lediglich beim Abschluss des Vertrags. Der Auftraggeber ist Inhaber bzw. im Besitz der Domain. Das Eigentum an der Domain obliegt immer dem Register.

(3) Die teilweise oder vollumfängliche Erstellung der Website ist nicht von den Dienstleistungen der Abs. 1 und 2 erfasst und muss individualvertraglich zusätzlich vereinbart werden.

(4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, auf seinen Internetseiten eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass eine darüberhinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internetseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen. Für Inhalte der Website wird in rechtlicher Hinsicht keine Haftung übernommen. Im Übrigen bleibt § 10 unberührt.

§ 4 Standard-Supportzeit

(1) Die Standard-Supportzeiten sind wochentags (Montag-Freitag) 08:00-17:00 Uhr. Gesetzliche Feiertage sind davon nicht erfasst. Abweichende Supportzeiten sind gesondert zu vereinbaren.

(2) Im Übrigen bleibt § 8 Abs. 4 S. 2 unberührt, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

§ 5 Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, das System nur für seinen Geschäftsbetrieb zu nutzen.

(2) Der Auftraggeber wird in Absprache mit dem Auftragnehmer einen geeigneten Remotezugang – auch außerhalb der Standard-Supportzeiten – für die Durchführung der Administrationsaufgaben über eine Datenfernverbindung zur Verfügung stellen. Die ggf. notwendige Fernwartungs-Software wird vom Auftragnehmer gestellt, ohne dass hierfür ein zusätzliches Entgelt berechnet wird.

(3) Der Auftraggeber ist außerdem verpflichtet:

a) bei Störungen und/oder Fehlermeldungen des Systems die auftretenden Symptome, die vorangegangenen Bedienungsabläufe und die Dokumentationen dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen;

b) den vom Auftragnehmer zur Durchführung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen beauftragten Mitarbeitern Zugang zum System und allen seinen Komponenten zu gewähren;

c) Updates einzusetzen, sofern damit keine unzumutbaren Nachteile für ihn verbunden sind;

d) es zu unterlassen, ohne Rücksprache mit dem Auftragnehmer in das System einzugreifen, insbesondere indem Software aus dem Internet heruntergeladen und/oder installiert wird und/oder Hardware-Komponenten in das System eingebunden werden;

e) Drittfirmen nur nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer am System oder an einzelnen seiner Komponenten arbeiten zu lassen;

f) dafür zu sorgen, dass auch die Mitarbeiter des Auftraggebers die vorstehenden Verpflichtungen einhalten;

g) die Mitarbeiter zur Auskunft an den Auftragnehmer über alle für die Pflege des Systems relevanten Informationen zu ermächtigen sowie zur aktiven Unterstützung des Auftragnehmers zu verpflichten.

(4) Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich verpflichtet, die Sicherungsmedien regelmäßig auszutauschen und an brand- und diebstahlgeschützten Orten aufzubewahren.

(5) Alle für den Betrieb des Systems erforderlichen Soft- und Hardware-Komponenten sind durch den Auftraggeber bereitzustellen und zu erwerben. Ausgenommen davon ist die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Fernwartungssoftware.

(6) Soll die Anschaffung neuer Hard- und Software durch den Auftragnehmer vorgenommen werden, bedarf dies in jedem Fall der vorherigen Freigabe eines vom Auftragnehmer zu unterbreitenden Angebots durch den Auftraggeber.



(7) Der Auftraggeber ist bezüglich der gesamten installierten Software – mit Ausnahme der Fernwartungssoftware – für die Einhaltung der Lizenzbedingungen und die Wahrung der Urheberrechte verantwortlich. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche Dritter frei

(8) Dem Auftraggeber wird empfohlen für alle kritischen Hardware-Systeme (Server, Firewall, wichtige PCs, Telekommunikationssysteme...) und für kritische Software (Backup, Branchenapplikationen, Firewall...) einen Hersteller Wartungsvertrag abzuschließen. Im Fehlerfall unterstützt der Auftragnehmer den Hersteller-Support und den Auftraggeber. Kann der Hersteller-Support das fehlerhafte Gerät, die fehlerhafte Software nicht zeitnah austauschen, reparieren, so sucht der Auftragnehmer auf Wunsch nach einer Übergangslösung damit der Geschäftsbetrieb entsprechend aufrechterhalten werden kann. Die Dienstleistung durch den Auftragnehmer wird nach Aufwand erbracht und abgerechnet.

(9) Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Vertragshardware zum Zeitpunkt der Lieferung ordnungsgemäß angeliefert werden kann.

(10) Der Auftraggeber ist verantwortlich, die Vertragshardware selbst unverzüglich zu installieren und in betriebsfähigen Zustand zu versetzen, unter anderem, um die Untersuchung gemäß § 9 Abs. 3 durchzuführen. Der Auftraggeber sorgt in eigener Verantwortung dafür, dass die für den Betrieb der Hardware notwendigen Einsatzbedingungen (Stromversorgung, Räumlichkeit, Raumklimatisierung und Ähnliches) rechtzeitig gegeben sind.

(11) Der Auftraggeber ist für die Absicherung seiner IT-Systeme und seiner Daten verantwortlich. Aus diesem Grund sollte der Auftraggeber entsprechende Versicherung abschließen, die auch Cyberangriffe und deren Schäden abdeckt. Der Auftragnehmer steht hier beratend zur Seite.

§ 6 Eigentumsvorbehalt

(1) Alle Lieferungen von unserer Ware erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Wir bleiben daher Eigentümerin der von uns gelieferten Waren bis zum vollständigen Ausgleich der uns wegen des Vertrags, auf Grund dessen die Lieferung erfolgt, zustehenden Forderungen gegen den Auftraggeber.

(2) Der Auftraggeber verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für uns während des Bestehens unseres Eigentums. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.

(3) Im Falle der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Auftraggeber bereits jetzt sicherungshalber die hieraus entstehende Forderung gegen den Erwerber an uns ab.

(4) Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, insbesondere durch Pfändung, wird der Auftraggeber sie unverzüglich auf unser Eigentum hinweisen und uns hierüber informieren, um uns die Durchsetzung unserer Eigentumsrechte zu ermöglichen. Sofern der Dritte nicht in der Lage ist, uns die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet uns hierfür der Käufer.

§ 7 Vertragsdauer und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

(1) Die Vertragslaufzeit von Dauerschuldverhältnissen (Fernwartungs-, Pflege- und Systemadministration) beträgt regelmäßig 1 Jahr, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

(2) Der Vertrag ist schriftlich bis 3 Monate vor Vertragsende zu kündigen. Andernfalls verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.

(3) Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten des Auftragnehmers insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber sich mit der Zahlung von mehr als zwei pauschalen monatlichen Pflegegebühren in Verzug befindet.

§ 8 Preisstellung

(1) Alle Beträge sind Netto-Beträge, zu denen jeweils die Umsatzsteuer hinzukommt. Verpackung und Versand werden gesondert berechnet.

(2) Die vom Auftragnehmer erbrachten Dienstleistungen werden in der Regel unter Angabe des Datums, der Dauer und der Beschreibung der Leistung dokumentiert und nach Aufwand durchgeführt und berechnet.

(3) Die Abrechnung von Dienstleistungsverträgen IT Support wird jährlich im Vorfeld berechnet. Die Berechnung der tatsächlichen Aufwände wird am Ende des Monats ermittelt und abgerechnet.



(4) Mit dem Auftraggeber werden Dienstleistungspreise auf Stundenbasis und Zahlungsbedingungen individuell vereinbart. Ist nichts anderes vereinbart, so gilt der aktuell gültige Standard Stundensatz für Arbeiten innerhalb der Standard-Supportzeit (§ 4 Abs. 2). Für Arbeiten außerhalb dieser Zeit wird ein Aufschlag entsprechend der individualvertraglichen Vereinbarung berechnet.

(5) Der Standard-Stundensatz kann vom Auftragnehmer jährlich angepasst werden, ohne dass dies separat vereinbart werden muss.

§ 9 Gewährleistung

(1) Sach- oder Rechtsmängel werden während der Laufzeit des Dienstleistungsvertrags (IT Support, Softwarepflege) beseitigt. Ein im Rahmen von Kauf- oder Überlassungsverträgen zu beseitigender Mangel liegt vor, wenn die Vertragssoftware bzw. -hardware oder ihre Dokumentation bei vertragsgemäßer Nutzung die in der Beschreibung der Funktionalität enthaltenen Leistungen nicht erbringt und sich dies auf die Eignung zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als unwesentlich auswirkt. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. An der Vertragssoftware stehen Dritten Urheberrechte zu (§ 3a Abs. 4 S. 1). Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn vom Auftraggeber die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte an einer Leistung nicht wirksam eingeräumt werden konnten.

(2) Bei Sachmängeln gelieferter Hardware sind wir nach unserer innerhalb angemessener Frist zu treffenden Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet und berechtigt. Im Falle des Fehlschlagens der Nacherfüllung, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder den Preis angemessen mindern. Bei Dienstleistungsverträgen kann der Auftraggeber bei Fehlschlagern der Nacherfüllung kündigen. Im Rahmen der Softwarepflege wird keine Gewährleistung für Mängel das Produkt und dessen Updates selbst übernommen.

(3) Der Auftraggeber hat erbrachte Leistungen unverzüglich und nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Fehler dem Auftragnehmer zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn es handelt sich um einen Fehler, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; andernfalls gilt die

Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

(4) Die Gewährleistung erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen an der Soft- oder Hardware vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

(5) Gewährleistungsansprüche verjähren in einem Jahr ab Ablieferung der Vertragshardware bzw. -software. Im Rahmen von Dienstleistungsverträgen (Softwarepflege, IT Support) ist der Auftragnehmer nicht zur Beseitigung von Sach- oder Rechtsmängeln verpflichtet, die nach Beendigung des Vertrags gemeldet werden.

(6) Im Falle der Arglist und im Falle der Übernahme einer Garantie durch den Auftragnehmer bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften unberührt.

(7) Im Rahmen unserer Dienstleistungen können wir niemals eine absolute Fehlerfreiheit garantieren. Die bei uns gebuchten Leistungen werden jederzeit sorgfältig durchgeführt und soweit möglich kontrolliert. Wir können nicht für alle im Notfall auftretenden Szenarien die Verantwortung übernehmen. Wir können z.B. nicht garantieren, dass alle Backupmedien lesbar sind, wenn diese benötigt werden. Dazu sind optionale Rücksicherungstests regelmäßig mit Dokumentation durchzuführen. Diese Leistungen bieten wir auf Anfrage an und führen diese dann auch durch, wie vom Auftraggeber gewünscht.

§ 10 Haftung

(1) Unsere Haftung auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Lieferung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung, wird, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe dieses § 10 eingeschränkt.

(2) Der Auftragnehmer haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Erbringung der Dienstleistungen und Lieferung des Liefergegenstandes, dessen Freiheit von Sach- und Rechtsmängeln, die seine Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als



nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obliegenheitspflichten, die dem Auftraggeber die vertragsgemäße Verwendung des Liefergegenstandes ermöglichen sollen oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken.

(3) Soweit wir gemäß Abs. 2 dem Grunde nach auf Schadensersatz haften, ist diese Haftung auf Schäden begrenzt, die wir bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder wir bei der Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätten voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Dienstleistung oder des Liefergegenstandes sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung typischerweise zu erwarten sind.

(4) Im Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist unsere Ersatzpflicht für Sachschäden und daraus resultierende weitere Vermögensschäden auf einen Betrag von 5.000,00 € je Schadensfall beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.

(5) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

(6) Die Einschränkungen dieses § 10 gelten nicht für unsere Haftung wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, Körper oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

§ 11 Geheimhaltung

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle ihm direkt oder indirekt zur Kenntnis gekommenen vertraulichen Informationen oder Kundendaten Stillschweigen zu bewahren und nicht an unbefugte Dritte ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers in gleicher welcher Form weiterzugeben.

(2) Vertrauliche Informationen in diesem Sinne sind alle Informationen, die

- a) seitens des Auftraggebers ausdrücklich und schriftlich als vertraulich bezeichnet werden;

- b) zu den nach §§ 17, 18 UWG geschützten Informationen gehören, insbesondere Know-how;
- c) durch gewerbliche und andere Schutzrechte geschützt sind;
- d) unter das Bankgeheimnis oder den Datenschutz oder eine ähnliche Geheimhaltungspflicht fallen oder von ähnlicher Natur diese geschützten Daten sind oder
- e) bei denen sich das Geheimhaltungsinteresse des Auftraggebers aus der Natur der Information ergibt.

Information meint sowohl die Daten als auch die mit den Daten versehenen Datenträger.

(3) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen, Daten und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm später von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind oder die nach Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber schriftlich auf den Schutz verzichtet.

(4) Der Auftragnehmer wird alle Vorkehrungen treffen, die ein Offenkundig werden gegenüber unbefugten Dritten verhindern. Er schützt und sichert die vertraulichen Informationen mit der erforderlichen Sorgfalt, zumindest mit der Sorgfalt, mit welcher er eigene vergleichbare Informationen schützt.

(5) Vertrauliche Informationen werden nur an Mitarbeiter oder sonstige Dritte weitergegeben, die sie auf Grund ihrer Tätigkeit erhalten müssen. Der Auftragnehmer versichert, dass alle Mitarbeiter oder zum Einsatz kommende Dritte ebenfalls eine Verschwiegenheitsverpflichtung unterzeichnet haben.

(6) Die absolute Vertraulichkeit dauert auch nach Beendigung der Zusammenarbeit auf Dauer an.

(7) Der Auftragnehmer haftet für die ordnungsgemäße Auswahl und Aufklärung seiner Mitarbeiter oder von ihm beauftragte Dritte.



§ 12 Datenschutz

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Auftraggebers unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere des DSGVO und dem BDSG (neu) sowie gem. §§ 91 ff. TKG. Jeder Vertragspartner verpflichtet die auf seiner Seite tätigen Personen gemäß Art. 32 DSGVO schriftlich auf das Datengeheimnis und weist dies dem Vertragspartner auf Anforderung nach. Das Datengeheimnis besteht auch nach Beendigung der Tätigkeiten fort. Auftraggeber und Auftragnehmer werden vor Kenntnisnahme Möglichkeit von personenbezogenen Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer eine Geheimhaltungsvereinbarung abschließen.

(2) Der Auftragnehmer wird hinsichtlich kenngelemteter personenbezogener Daten aus dem Umkreis des Auftraggebers in dessen Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO tätig. Er wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen des jeweiligen Vertrags oder anderer schriftlicher Weisungen des Auftraggebers und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Die Einschaltung von Subunternehmen bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers im Einzelfall. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dann eine Art. 28 DSGVO entsprechende Zusatzvereinbarung abzuschließen.

(3) Alle Daten, die der Auftragnehmer vom Auftraggeber erhält und die im Laufe der Zusammenarbeit erstellt werden, z.B. Dokumentationen, Kennwortlisten und Prozessbeschreibungen werden vom Auftragnehmer in unterschiedlichen Systemen gespeichert und verarbeitet. Die Speicherung der Daten erfolgt bei Drittanbietern in europäischen und deutschen Datenzentren, sowie auch in Drittländern. Personenbezogene Daten von Ansprechpartnern mit deren Kontaktinformationen werden in einer Datenbank verwaltet.

(4) Für das Monitoring und das Management werden Drittanbieter Cloud-Lösungen eingesetzt. Die Verbindung vom Netzwerk des Auftraggebers zur Plattform findet via HTTPS, d.h. in einer getunnelten und gesicherten Verbindung statt. Die Lösungen haben deutsche und europäische Datacenter, deren Datenschutzerklärungen insoweit Anwendung finden. Es werden nur für das Monitoring notwendige Daten übermittelt. Die Monitordaten selbst werden nicht verschlüsselt auf dem Datenbankserver abgelegt; allerdings werden die verschiedenen Login Daten, welche innerhalb der Oberfläche erzeugt werden, gehashed bzw. verschlüsselt abgelegt. Der Zugriff auf die Oberfläche findet über sichere Formulare statt. Dabei werden zur Authentifizierung die zuvor genannten Login Daten verwendet.

§ 13 Schlussbestimmungen

(1) Gerichtsstand für alle Auseinandersetzungen mit uns ist nach unserer Wahl Fulda oder der Sitz des Auftraggebers. Für Klagen gegen den Auftragnehmer ist Fulda ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

(2) Die Beziehungen zwischen uns und dem Auftraggeber unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG).

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise wirtschaftlich am nächsten kommt.

