Vertragswerk IT-Services B2B

1 Gegenstand der IT-Service-AGBs 2
2 Art und Umfang der Serviceleistungen 3
3 Vorhalten von Ersatzgegenständen 10
4 Verlagerung bzw. Modifikation von Systemkomponenten durch den Auftraggeber 10
5 Nutzungsrechte 10
6 Störungsklassifizierung 12
7 Reaktions- und Erledigungszeiten 12
8 Ersatzgegenstände 13
9 Testsystem des IT-Systems 13
10 Dokumentation 14
11 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers 15
12 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer 15
13 Vergütung 16
14 Verzug 17
15 Mitwirkung des Auftraggebers 17
16 Abnahme von Serviceleistungen 18
17 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen 19
18 Schutzrechte Dritter 19
19 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen 20
20 Haftungsbeschränkung 20
21 Geltung der Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Services (IT-Service-AGB) & Zustandekommen des Vertrages 24
22 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss 25
23 Quellcode 26
25 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit 26
26 Zurückbehaltungsrechte 27
27 Schlichtungsverfahren 27
28 Textform 27
29 Anwendbares Recht 27
A. Allgemeines zur Auftragsverarbeitung von Kundenbezogener Daten 28
B. Gegenstand der Aufträge 28
C. Rechte und Pflichten des Auftraggebers 29

D. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers 30

E. Kontrollbefugnisse 32

F. Datengeheimnis/Vertraulichkeitsverpflichtung 32

G. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit 32

Anlagenliste 1 – Unterauftragnehmer 33

Anlagenliste 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen des Auftragnehmers 35

Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Services (IT-Service-AGB)

1 Gegenstand der IT-Service-AGBs

1.1 Gegenstand der IT-Service-AGBs sind die dort vereinbarten Serviceleistungen des Auftragnehmers für alle IT-Systeme.

1.2 Die Leistungen des Auftragnehmers können insbesondere umfassen:

- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung),
- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen),
- Verkauf/Vermietung von Hardware,
- Überlassung/Erstellung neuer Programmstände / von Standardsoftware,
- Modifikation bzw. Erweiterung und Erneuerung der IT-Systeme,
- Erstellung des Gesamtsystems und Herbeiführung der Betriebsbereitschaft,
- weitere Serviceleistungen.

1.3 Die Serviceleistungen werden in der Regel als Werkleistung erbracht, das heißt, der Auftragnehmer trägt die Erfolgsverantwortung für die vereinbarten Leistungen.

1.4 Soweit nicht anders vereinbart, erbringt der Auftragnehmer die Serviceleistungen zu dem bei Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.

1.5 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer alle auf Grundlage der beschriebenen IT-Serviceleistungen im Angebot für den Auftraggeber gelieferten, angepassten oder neu erstellten Systemkomponenten, zu installieren, zu customizen und in das IT-System zu integrieren.

1.6 Die dem Auftraggeber obliegenden Mitwirkungsleistungen ergeben sich aus Absatz 15 der IT-Service-AGB.

1.7 Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen übliche automatisierte Verfahren und Softwarelösungen, insbesondere Lizenzmanagement-, Monitoring- oder Wartungstools, einzusetzen, soweit diese für eine effiziente und ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich oder branchenüblich sind. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass eingesetzte Tools keine Funktionen enthalten, die den berechtigten Interessen des Auftraggebers entgegenstehen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber auf Anfrage über die eingesetzten Tools. Der Einsatz neuer Tools oder wesentliche Änderungen bestehender Tools erfolgen in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Sollten konkrete und nachvollziehbare Anhaltspunkte dafür bestehen, dass ein eingesetztes Tool den Anforderungen des Auftraggebers nicht entspricht, werden die Parteien gemeinsam eine geeignete

Lösung abstimmen. Der Auftraggeber kann in diesem Fall verlangen, dass der Einsatz des betreffenden Tools angepasst oder eingestellt wird.

1.8 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Serviceleistungen für Programmstände zu erbringen, soweit diese vom Herstellersupport abhängen und der Hersteller diesen Support nicht mehr allgemein anbietet.

2 Art und Umfang der Serviceleistungen

2.1 Bestandsaufnahme

Die Parteien können eine Bestandsaufnahme des IT-Systems vereinbaren.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer in diesem Fall verpflichtet, mit Aufnahme des Systemservices die einzelnen Systemkomponenten des jeweiligen Systems, einschließlich Art und Umfang der auf dem System genutzten Software zu erfassen und das bestimmungsgemäße Funktionieren des Systems zu prüfen, falls dies vom Auftraggeber gewünscht ist.

Der Auftragnehmer stellt in einem, sofern vom Auftraggeber gewünschten Bericht, sämtliche Ergebnisse seiner Bestandsaufnahme dar. Der
Bericht umfasst insbesondere sämtliche Abweichungen zwischen den ihm bekannt gegebenen Spezifikationen des Systems und den tatsächlichen Verhältnissen, einschließlich nach Vereinbarung etwaiger Unter-, Über- oder sonstiger Fehllizenzierung von Software. In dem Bericht wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber unverbindliche Vorschläge zur Beseitigung der Abweichungen oder mehr als unwesentlichen Defizite einschließlich einer Einschätzung der dafür erforderlichen Kosten unterbreiten.

2.2 Wiederherstellung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft

2.2.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems oder von Systemkomponenten gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des Auftragnehmers. Diese können z.B. Instandsetzungsleistungen für Hardware und Pflegeleistungen für Software zur Beseitigung von Störungen umfassen. Letztere können z.B. beinhalten die Erstellung bzw. Beschaffung einer fehlerbereinigten Fassung der Individualsoftware und deren Überlassung sowie die Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes der Standardsoftware - Ziffer 2.3.3 gilt entsprechend.

Ist die Störungsbeseitigung für Standardsoftware vereinbart und liegt eine Störung in der Standardsoftware vor, ist der Auftragnehmer verpflichtet, einen die Störung beseitigenden Programmstand bereitzustellen, sofern ein solcher verfügbar ist. Trifft dies nicht zu, kann der Auftragnehmer, wenn möglich eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen. Ist ihm dies unzumutbar, kann er sich beim Hersteller der Standardsoftware für die baldmögliche Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes einsetzen. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer hierüber Auskunft erteilen. Im Rahmen der Bereitstellung einer Umgehungslösung kann der Auftraggeber keinen Eingriff in den Objekt- oder Quellcode der Standardsoftware verlangen.

Ist für die Störungsbeseitigung eine Pauschalvergütung oder eine Vergütung auf Stundenbasis vereinbart und wurde das IT-System nicht vom Auftragnehmer erstellt, kann der Auftragnehmer die Beseitigung einer Störung binnen 6 Monate nach Vertragsbeginn von einer zusätzlichen Vergütung nach Aufwand abhängig machen, wenn er nachweist, dass die Störung bereits vor in Kraft treten dieser AGBs auftrat.

Der Auftraggeber kann stattdessen die Störung über etwaige ihm zustehende Mängel- oder Garantieansprüche vom alten Dienstleister beseitigen lassen. Der Auftragnehmer kann ihn hierbei unterstützen. Eine Vergütung für diese Unterstützung kann je nach Aufwand und vorzeitige Absprache mit dem Auftraggeber vereinbart bzw. fällig werden.

Hat der Auftraggeber eine Störung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung oder Vergütung auf Stundenbasis für die Störungsbeseitigung vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber hierfür eine angemessene Vergütung verlangen, welche auch höher als dessen im Angebot vereinbart war, sein kann.

2.2.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems oder von Systemkomponenten gehören alle zur Vermeidung zukünftiger Störungen z.B. in einer mit dem Auftraggeber getätigten Absprache vereinbarten Maßnahmen des Auftragnehmers. Dies umfasst z.B. den regelmäßigen Austausch von Verschleißteilen und den Austausch von Hardware des IT-Systems rechtzeitig vor Ende ihres Lebenszyklus. Erfasst ist auch die Überlassung von neuen Programmständen der Standardsoftware, soweit diese für den Auftragnehmer ohne Zahlung von Lizenzgebühren für die Nutzung durch den Auftraggeber verfügbar sind und soweit vereinbart, die Erstellung und Überlassung eines fehlerbereinigten Programmstandes der Individualsoftware, jeweils soweit diese zur Aufrechterhaltung der
Betriebsbereitschaft erforderlich sind. Für die Überlassung neuer Programmstände gilt im Übrigen Ziffer 2.3. Durch diese Maßnahmen können Entgelte entfallen, welche mit dem Auftraggeber abzustimmen sind. Vorbeugende Maßnahmen finden nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers statt.

2.2.3 Übernahme neuer Systemkomponenten

Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung oder Vermeidung von Störungen dient. Zur Übernahme einer neuen Systemkomponente ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, z.B. weil die neue Systemkomponente wesentlich von der zu ersetzenden Systemkomponente abweicht oder wenn im Falle von Software sich der Umfang an Rechten schmälern würde. Übernimmt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente aus diesem Grunde nicht, wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.

Übernimmt der Auftraggeber eine neue Systemkomponente, gilt Folgendes:

- Enthält die neue Systemkomponente mehr Funktionalität als die im Angebot des Auftragnehmers aufgeführte Systemkomponente („Mehrleistung“), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung nur verpflichtet, wenn er dieser Mehrleistung zugestimmt hat. Dazu zählt auch der Fall, dass er die Mehrleistung nutzt, obwohl er die neue Systemkomponente auch ohne die Mehrleistung vertragsgemäß nutzen könnte, nicht jedoch der Fall, dass er die bisherige Funktionalität nur zusammen mit der Mehrleistung nutzen kann.
- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente deutlich höhere Kosten als zuvor vereinbart, gehen diese nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

2.3 Neue Programmstände

2.3.1 Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware

Soweit die Regelmäßige Wartung von Software vereinbart ist, ist der Auftragnehmer zur Überlassung sämtlicher neuer Programmstände der Standardsoftware verpflichtet. Die Überlassung erfolgt jeweils unverzüglich, nachdem der Programmstand verfügbar ist. In der Regel finden bei Standardsoftware aber automatische Aktualisierungen statt, die auch keiner manueller Prüfung bedürfen.

2.3.2 Überlassung neuer Programmstände von Standard- bzw. Individualsoftware

Soweit vereinbart bzw. bei Bedarf des Auftraggebers, ist der Auftragnehmer verpflichtet, Programmstände zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und technischer Normen zu überlassen, die die Nutzbarkeit des IT-Systems für den bestimmungsgemäßen Gebrauch beeinflussen.

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber die geschuldeten Programmstände rechtzeitig vor dem Inkrafttreten der jeweiligen Vorschrift oder Norm bzw. dem Zeitpunkt der vorgesehenen Änderung bzw. Anpassung. Erfolgt die Überlassung nicht spätestens zu diesen Terminen, ist der Auftragnehmer unbeschadet davon verpflichtet, dem Auftraggeber eine Übergangslösung bereitzustellen. Soweit ihm die Überlassung des Programmstandes bzw. die Bereitstellung der Übergangslösung zu diesen Terminen zeitlich nicht zumutbar ist, haben sie innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen. Der Auftragnehmer ist aber nicht verpflichtet, Neuerungen in Bezug auf Rechtsvorschriften und Normen für die IT-Systeme des Auftraggebers im Blick zu haben. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung und Überwachung dessen selbst verantwortlich.

2.3.3 Installation, Customizing und Integration von durch den Auftragnehmer zu überlassenden Programmständen

Ist der Auftragnehmer zur Überlassung neuer Programmstände von Software verpflichtet bzw. ist diese Vereinbart, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber mitzuteilen, wenn ein solcher Programmstand zur Verfügung steht. Er hat den Programmstand zu installieren, zu customizen und in das IT-System zu integrieren, soweit nichts anderes vereinbart ist. Für den Fall, dass Standardsoftware des IT-Systems durch den Auftragnehmer oder einen Dritten auf Quellcodeebene angepasst wurde, gehört dazu auch, diese Anpassungen in dem neuen Programmstand für den Auftraggeber vorzunehmen, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist, wenn der Code von Dritten angepasst wurde. Auf die mit den vorgenannten Leistungen verbundenen Konsequenzen für das IT-System hat der Auftragnehmer vor Leistungserbringung hinzuweisen, sofern diese klar abzuschätzen sind. Hierzu zählen auch Änderungen der Nutzbarkeit von Software, welche klar ersichtlich sind.

Zuvor hat er dem Auftraggeber die Gelegenheit geben zu verlangen, dass der Auftragnehmer diese Programmstände

- nicht unverzüglich, sondern zu einem späteren, vom Auftraggeber gewünschten Zeitpunkt innerhalb der Laufzeit des Vertrags oder
- nur unter Beachtung zumutbarer Auflagen des Auftraggebers (z.B. unter Beachtung von Sicherheitsvorschriften) installiert, customized, ggf. auf Quellcodeebene anpasst und in das IT-System integriert.

Wenn neue Programmstände der Software dazu führen, dass das IT-System nicht weiter ohne Störung genutzt werden kann, ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle notwendigen Maßnahmen zur Störungsbeseitigung zu ergreifen. Hierzu können u.a. auch individuelle Anpassungen des IT-Systems ggf. auch von anderer Software gehören. Diese Anpassungen sind ggf. auch auf Quellcodeebene vorzunehmen und in das IT-System zu integrieren.

Die im Rahmen des Angebots über IT-Serviceleistungen zu überlassenden neuen Programmstände sind vom Auftragnehmer zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Überlassung mit aktueller Scan-Software auf Befall mit Schaden stiftender Software zu überprüfen. Wird bei dieser Überprüfung ein solcher Befall festgestellt, hat er diesen vor der Überlassung zu beseitigen, bzw. kann die Integration in die Systeme verweigern, da dies ein Sicherheitsrisiko darstellen würde. Er hat dem Auftraggeber in diesem Fall das Überprüfungsergebnis und die erfolgten Beseitigungsmaßnahmen mitzuteilen. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken.

2.3.4 Installation, Customizing und Integration von durch den Auftraggeber beigestellten neuen Programmständen der Standardsoftware

Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, neue, vom Auftraggeber beigestellte Programmstände zu installieren, zu customizen und in das IT-System zu integrieren. Auf die mit Einsatz des neuen Programmstandes verbundenen Konsequenzen für das IT-System hat der Auftragnehmer vor Leistungserbringung hinzuweisen, sofern diese bekannt sind. Hierzu zählen z.B. auch bekannte Inkompatibilitäten und bekannte Fehler sowie Änderungen der Nutzbarkeit von Software.

2.4 Hotline

2.4.1 Der Auftragnehmer bietet gegenüber dem Auftraggeber keine aktive Hotline an, da ihm dies aus betrieblichen Gründen nicht möglich ist. Der Auftraggeber hat dies zur Kenntnis genommen und ist mit dieser Einschränkung einverstanden. Für die Erreichbarkeit des Auftragnehmers ist eine allgemein bekannte Telefonnummer oder E-Mail-Adresse veröffentlicht, mit welcher der Auftraggeber den Auftragnehmer telefonisch oder schriftlich erreichen kann. Mit dessen kann der Auftragnehmer Störungsmeldungen und, soweit vereinbart, Fragen zur Nutzung des IT-Systems und weiteren allgemeinen IT-Fragen oder Fragen zu Angeboten gegenüber dem Auftragnehmer stellen. Der Auftragnehmer kann, soweit möglich, die gemeldete Störung durch telefonische Anleitung oder, soweit vereinbart, durch Teleservice noch während des Telefonats beseitigen und, wenn vereinbart, Fragen zur Nutzung des IT-Systems beantworten. Bei längeren Telefonaten (über 15 min) zur Störungsbeseitigung kann eine Vergütung anfallen. Ist die Klärung des Anliegens vom Auftraggeber in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet,

- die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail zu übermitteln/nachzureichen bzw.,
- ein Angebot für die vom Auftraggeber geforderten Aufgaben zu erstellen und dieses nach Zustimmung auszuführen

2.4.2 Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst.

2.5 Rufbereitschaft

2.5.1 Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, eine Rufbereitschaft zu unterhalten. Hierzu hat er zu den vereinbarten Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Zweck der Rufbereitschaft ist, sicherzustellen, dass

- das vereinbarte besonders qualifizierte Personal zu den vereinbarten Zeiten zur Beratung und zur Störungsbeseitigung (telefonisch oder per Teleservice) zur Verfügung steht.
- das vereinbarte besonders qualifizierte Personal die vereinbarten Leistungen vor Ort zu den vereinbarten Zeiten erbringt.

Eine allgemeine Rufbereitschaft seitens des Auftragnehmers gibt es nicht. Nur nach ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu einer Serviceleistung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

2.6 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

Soweit vereinbart, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Vor-Ort Service zu den vereinbarten Zeiten im vereinbarten Umfang zur Verfügung. Der Vor-Ort Service dient der Erledigung der vereinbarten Servicearbeiten sowie der Beratung der Anwender vor Ort an ihrem Arbeitsplatz.

2.7 Lizenzmanagement

2.7.1 Bestandserfassung

Ist die Bestanderfassung vereinbart, ist der Auftragnehmer zunächst verpflichtet, die tatsächliche Nutzung der vereinbarten Software, insbesondere auch deren Einsatz- und Installationsorte zu ermitteln und in einer schriftlichen bzw. digitalen Form zu hinterlegen. Dem Auftraggeber obliegt es, dem Auftragnehmer auf dessen Verlangen Zugang zu den für die Nutzung der Software relevanten Systemkomponenten zu gewähren, soweit dies für die Erfassung zwingend notwendig ist.

Nach Abschluss der Bestandserfassung erstattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht über deren Ergebnis, insbesondere über etwaige Unter-, Über- oder sonstige Fehllizenzierungen. Gleichzeitig unterbreitet er Vorschläge für etwaige notwendige Nachlizenzierungen, einen ggf. sinnvollen Wechsel des Lizenzmodells (z.B. Übergang von Einzel-, zu Volumenlizenzierung bzw. organisationsweiten Lizenzen), den anderweitigen Einsatz überzähliger Lizenzen und zeigt sonstige Optimierungspotenziale auf.

2.7.2 Bestandsverwaltung

Die Bestandsverwaltung umfasst die laufende Entgegennahme oder eigene Erfassung und Bearbeitung von Änderungen gegenüber den im Rahmen der Bestandserfassung ermittelten Informationen, z.B. über hinzukommende, sich ändernde bzw. wegfallende Nutzungsrechte an der vereinbarten Software sowie deren Einsatz- und Installationsorte sowie die entsprechende Aktualisierung des Lizenzdokuments.

2.7.3 Sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements

Der Auftragnehmer ist weiterhin verpflichtet, den Auftraggeber auf dessen Wunsch bei beabsichtigten Erweiterungen oder Reduzierungen des Nutzungsumfangs (z.B. Umschichtung) zu beraten und ihn bei Lizenz-Audits zu unterstützen. Diese Leistungen erfolgen zu den im Angebot vereinbarten Vergütungssätzen, bzw. in Ermangelung solcher Sätze, zu marktüblichen Bedingungen.

2.8 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

2.8.1 Soweit vereinbart, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der technisch-organisatorischen Abwicklung von Ansprüchen aus Serviceverträgen sowie Mängelansprüchen (Gewährleistung) und Garantieansprüchen aus Kauf-, Werklieferungs- und Werkverträgen, die zwischen dem Auftraggeber und Dritten im Hinblick auf das vertragsgegenständliche IT-System bestehen. Hierzu hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die entsprechenden Unterlagen im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen. Soweit schriftlich vereinbart, wird der Auftragnehmer auch die rechtzeitige Benachrichtigung des Auftraggebers über vertragsrelevante Fristen und Termine z.B. zur Kündigung, Verlängerung oder Änderung dieser Verträge übernehmen. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftragnehmer jedoch nicht berechtigt, diese Verträge im Namen des Auftraggebers zu ändern, zu beenden, neu zu begründen oder ohne Zustimmung des Auftraggebers über dessen Ansprüche zu verfügen.

2.8.2 Der Auftragnehmer kann keine rechtliche Beratung für Lizenzansprüche tätigen.

2.9 Datensicherungsservices

Soweit schriftlich vereinbart, übernimmt der Auftragnehmer nach Maßgabe des vereinbarten Datensicherungskonzeptes zum Schutz vor Datenverlusten die laufende ordnungsgemäße Datensicherung beim Auftraggeber. Im Rahmen der ordnungsgemäßen Datensicherung ist der Auftragnehmer insbesondere verpflichtet, die Datensicherung durch Datenrücksicherung in mit dem Auftraggeber definierten Zeiträumen zu überprüfen, Sicherungsprotokolle auszuwerten, Datenträger regelmäßig präventiv auszutauschen. Die Datenträger werden ausschließlich durch den Auftraggeber an einem sicheren Ort aufbewahrt. Dies kann aber durch den Auftragnehmer nur durchgeführt werden, wenn der Auftraggeber dafür entsprechende IT-Systeme zur Verfügung stellen kann, Bsp. Testsysteme oder Ersatzhardware, welcher der Produktiven Landschaft ähnelt. Wenn der Auftraggeber dem Auftragnehmer keine entsprechenden Systeme zum Test einer Rücksicherung bereitstellen kann oder bereitstellen möchte, sind Ansprüche gegenüber dem Auftragnehmer bei fehlerhafter Rücksicherung in der Produktiven Umgebung im Fehlerfall ausgeschlossen.

2.10 Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten

Soweit vereinbart, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer die Erbringung der nachfolgend geregelten Serviceleistungen zu verlangen.

2.10.1 Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten bei deren Verlagerung

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer im Rahmen der Verlagerung von Systemkomponenten folgende Leistungen zu verlangen: Abbau, Verpackung, sicherer Transport innerhalb einer Liegenschaft, Auspacken, Wiederaufbau sowie Herbeiführung der Betriebsbereitschaft. Dabei ist eine angemessene Vorlaufzeit einzuräumen. Für den Transport der Systemkomponenten außerhalb einer Liegenschaft und die Eignung der Systemumgebung am Wiederaufbauort ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich.

2.10.2 Modifikation von Systemkomponenten

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer die Modifikation von Systemkomponenten in dem im Vertrag/Angebot oder in Absprachen vereinbarten Umfängen zu verlangen und damit das IT-System entsprechend zu modifizieren, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst das Modifizieren auch alle notwendigen Maßnahmen zur Herbeiführung der
Betriebsbereitschaft des um die modifizierten Systemkomponenten veränderten IT-Systems.

2.10.3 Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, vom Auftragnehmer die Einrichtung von Systemkomponenten nach seinen näheren Maßgaben zu verlangen und damit das IT-System entsprechend zu erweitern bzw. zu modifizieren, soweit dies dem Auftragnehmer zumutbar ist. Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst das Einrichten alle notwendigen Maßnahmen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des um die neuen Systemkomponenten ergänzten IT-Systems.

2.11 Schulung

2.11.1 Sind Schulungen vereinbart, führt der Auftragnehmer diese in eigener Verantwortung durch. Es sind alle Schulungen in deutscher Sprache durchzuführen. Schulungen finden beim Auftraggeber statt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Soweit Schulungen nicht beim Auftraggeber stattfinden, ist der Auftragnehmer nicht für die Bereitstellung der Räumlichkeiten und der entsprechenden Schulungsinfrastruktur verantwortlich. Die Dauer der Schulung wird je nach Fachgebiet individuell ausfallen.

2.11.2 Falls Schulungsunterlagen vorhanden sind, sind diese in deutscher Sprache und in elektronischer Form sowie auf Wunsch des Auftraggebers entsprechend der Teilnehmeranzahl in Papierform zu liefern. Die gelieferten Vervielfältigungsstücke gehen in das Eigentum des Auftraggebers über. Zu den Schulungsunterlagen gehören auch Hilfsmittel, wie elektronische Präsentationsdateien und zur Schulung verwendete Muster.

An nicht für den Auftraggeber erstellten Schulungsunterlagen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte, übertragbare Recht ein, die Schulungsunterlagen für eigene Zwecke des jeweiligen Rechteinhabers zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Wenn Schulungsunterlagen oder Teile davon für den Auftraggeber erstellt wurden, liefert der Auftragnehmer dieselben zusätzlich in einem vom Auftraggeber bestimmten, marktüblichen, editierbaren Dateiformat und räumt dem Auftraggeber für Schulungen und im Übrigen allein für eigene Zwecke die Rechte ein, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Schulungen finden in der Regel ohne Unterlagen statt, da es sich in den meisten Fällen lediglich um persönliche Einweisungen der technischen Systeme handelt.

2.12 IT-Fernzugriff

2.12.1 Die Fernwartung ermöglicht dem Auftragnehmer einen räumlich getrennten Zugriff auf IT-Systeme und darauf betriebene Anwendungen des Auftraggebers. Der Zugriff erfolgt ausschließlich zum Zweck der vereinbarten Serviceleistungen, insbesondere zur Durchführung von Konfigurationsänderungen, Wartungsarbeiten, Fehleranalysen, Reparaturen sowie zur Installation oder Inbetriebnahme von Software und IT-Systemen. Der Zugriff erfolgt ausschließlich über eine gesicherte und verschlüsselte Verbindung. Für die Durchführung der Fernwartung wird die Software **Microsoft Remotehilfe** verwendet, die auf den entsprechenden Systemen des Auftraggebers und des Auftragnehmers installiert sein muss. Der Verbindungsaufbau erfolgt über temporäre Zugangsdaten (z. B. ID und Passwort), die ausschließlich für die jeweilige Sitzung gelten. Diese Zugangsdaten werden dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber im Bedarfsfall, in der Regel telefonisch oder auf anderem direkten

Kommunikationsweg, übermittelt. Der Auftraggeber bleibt während der Fernwartung an dem betroffenen System anwesend und kann die vom Auftragnehmer durchgeführten Arbeiten jederzeit einsehen und nachvollziehen. Ein unbeaufsichtigter Fernzugriff auf Systeme des Auftraggebers erfolgt nicht und ist nicht Bestandteil der vertraglich vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers.

2.13 Erstellung des Gesamtsystems

2.13.1 Soweit in den IT-Service-AGB nichts anderes vereinbart ist, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit Lieferung bzw. Überlassung die vereinbarten Rechte an den vereinbarten Teil- oder Gesamtleistungen ein, aufschiebend bedingt durch die auf die jeweilige Lieferung bzw. Überlassung folgende Abschlags-, Teil-, oder Schlusszahlung oder einer Abnahme der betreffenden Teil- oder Gesamtleistung. Es gelten hinsichtlich der jeweiligen Leistungsbestandteile folgende Regelungen:

2.13.2 Verkauf von Hardware: Ist der Verkauf von Hardware vereinbart, liefert der Auftragnehmer die Hardware, stellt sie entsprechend den Vereinbarungen auf und verschafft dem Auftraggeber nach Zahlung der geschuldeten Forderungen (Rechnungsbetrags) das Eigentum daran. Die gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der zugrunde liegenden Rechnung Eigentum des Auftragnehmers. Der Auftraggeber übernimmt in der Regel die Entsorgung der Verpackungen und nach Ende der Nutzung die Entsorgung der von Auftragnehmer gelieferten Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist. Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung der Rechnung in Verzug und erfolgt auch innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung kein vollständiger Zahlungsausgleich, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach vorheriger angemessener Ankündigung vom Vertrag hinsichtlich der betroffenen Hardware zurückzutreten und die Herausgabe der gelieferten Hardware zu verlangen. Der Auftraggeber verpflichtet sich in diesem Fall, dem Auftragnehmer oder einem von ihm beauftragten Dritten Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten zu gewähren, um die Hardware zurückzunehmen. Etwaige durch die Rückholung entstehende Kosten können dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden. Weitergehende gesetzliche Ansprüche des Auftragnehmers, insbesondere auf Zahlung, Schadensersatz oder Verzugszinsen, bleiben hiervon unberührt.

2.13.3 Vermietung von Hardware: Ist die Vermietung von Hardware vereinbart, stellt der Auftragnehmer die Hardware entsprechend den Vereinbarungen zwischen ihm und dem Auftraggeber auf, überlässt sie dem Auftraggeber und dieser hält den vertragsgemäßen Zustand (leichte Abnutzungsspuren sind akzeptabel) während der Mietzeit aufrecht. Der Auftraggeber bewahrt die Verpackung auf. Bei der Zurückgabe und Feststellung von größeren Schäden am vermieteten Gerät, welche durch den Auftraggeber verursacht wurden, behält sich der Auftragnehmer vor, die Kosten für Reparaturen oder die Ersetzung der Hardware dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Der Auftraggeber hat mit der Hardware sorgfältig umzugehen. Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung der Rechnung in Verzug und erfolgt auch innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung kein vollständiger Zahlungsausgleich, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach vorheriger angemessener Ankündigung vom Vertrag hinsichtlich der betroffenen vermieteten Hardware zurückzutreten und die Herausgabe der gelieferten Hardware zu verlangen. Der Auftraggeber verpflichtet sich in diesem Fall, dem Auftragnehmer oder einem von ihm beauftragten Dritten Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten zu gewähren, um die Hardware zurückzunehmen. Etwaige durch die Rückholung entstehende Kosten können dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden. Weitergehende gesetzliche Ansprüche des Auftragnehmers, insbesondere auf Zahlung, Schadensersatz oder Verzugszinsen, bleiben hiervon unberührt.

2.13.4 Erstellung des Gesamtsystems und Herbeiführung der Betriebsbereitschaft: Der Auftragnehmer ist verpflichtet, das Gesamtsystem entsprechend den Vereinbarungen zu erstellen und dessen Betriebsbereitschaft herbeizuführen. Dazu hat der Auftragnehmer die einzelnen von ihm zu liefernden oder zu erstellenden Systemkomponenten sowie die durch den Auftraggeber beizustellenden Systemkomponenten aufzustellen, zu installieren, zu customizen und zu integrieren. Dies erfolgt jeweils

nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung bzw., sofern sich daraus nichts ergibt, soweit zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems erforderlich. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den anlässlich der vorgenannten Tätigkeiten für den Auftraggeber insoweit erstellten Arbeitsergebnissen, insbesondere an den Ergebnissen der Installation, des Customizing und der Integration sowie an den Protokollen und sonstigen damit im Zusammenhang stehenden Materialien, Datenbankwerken und Datenbanken die Rechte gemäß Ziffern 5.1 ein. Soweit vorbestehende Materialien wie z.B. Vorlagen, Konzepte und Dokumentationen urheberrechtlich geschützt sind, erhält der Auftraggeber jedoch kein Bearbeitungsrecht sowie kein Recht zur Unterlizenzierung, es sei denn, dass einer dieser Ausschlüsse nach den gesetzlichen Vorschriften unzulässig ist.

3 Vorhalten von Ersatzgegenständen

Soweit zwischen den Parteien vereinbart, stellt der Auftragnehmer Ersatzhardware oder Ersatzkomponenten zur Verfügung, um im Bedarfsfall eine möglichst schnelle Wiederherstellung oder Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems oder einzelner Systemkomponenten des Auftraggebers zu ermöglichen. Die Ersatzhardware wird beim Auftraggeber gelagert und verbleibt dort bis zu ihrem Einsatz oder Austausch. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Ersatzhardware sachgerecht aufbewahrt und vor unbefugtem Zugriff geschützt wird. Die Lieferung von Ersatzhardware oder Ersatzkomponenten erfolgt gegen gesonderte Berechnung. Die Vergütung ist mit Lieferung der Ersatzhardware fällig, unabhängig davon, ob diese zu einem späteren Zeitpunkt tatsächlich eingebaut oder verwendet wird. Im Falle einer Störung kann der Auftragnehmer – sofern eine kurzfristige Reparatur nicht möglich oder wirtschaftlich sinnvoll ist – die betroffene Hardware oder Komponente gegen eine vorhandene Ersatzhardware austauschen. Der Austausch erfolgt nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber, soweit dies unter Berücksichtigung der Dringlichkeit der Störungsbeseitigung möglich ist. Der Auftragnehmer ist berechtigt, ausgetauschte defekte Hardware zur Prüfung, Reparatur oder Entsorgung mitzunehmen, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll, kann der Auftragnehmer die reparierte Hardware wieder als Ersatzhardware bereitstellen.

Anderenfalls wird er ein adäquates Neugerät in den Vorhalt einstellen; bezüglich des defekten Gegenstandes gilt Ziffer 8.4 - 8.6.

4 Verlagerung bzw. Modifikation von Systemkomponenten durch den Auftraggeber

4.1 Der Auftraggeber ist zur Verlagerung von Systemkomponenten an einen anderen als den vereinbarten Standort bzw. zu deren Modifikation berechtigt. Er hat dies dem Auftragnehmer rechtzeitig anzuzeigen. Jede Partei kann verlangen, dass die geschlossenen Vereinbarungen entsprechend den Modifikationen, die der neue Standort bzw. die Modifikation der Systemkomponenten für die Rechte und Pflichten der Parteien verursacht, angepasst wird.

4.2 Sofern der Ab- und Wiederaufbau bzw. die Modifikation durch den Auftragnehmer erfolgen soll, ist hierzu eine gesonderte Vereinbarung gemäß Ziffer 2.10.1 oder Ziffer 2.10.2 zu treffen.

5 Nutzungsrechte

5.1 Rechteeinräumungen durch den Auftraggeber

5.1.1 Einräumung von Bearbeitungsrechten

Soweit der Auftraggeber berechtigt ist, das IT-System oder Teile davon oder die Dokumentation des IT-Systems, durch Dritte bearbeiten zu lassen, räumt er dem Auftragnehmer soweit für die vereinbarten Serviceleistungen erforderlich das

- nicht ausschließliche,
- nicht übertragbare,
- zeitlich auf die notwendige Dauer der Leistungserbringung beschränkte,

- inhaltlich auf den notwendigen Umfang und auf den Zweck des Service beschränkte

Recht zur Bearbeitung ein. Soweit dies zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist, räumt der Auftraggeber die vorgenannten Rechte auch an den entsprechenden Quellcodes der jeweiligen Software sowie an der zum IT-System beim Auftraggeber vorhandenen Dokumentation.

Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die eingeräumten Rechte für andere als die vorgenannten Zwecke zu nutzen oder diese Dritten gegenüber ganz oder teilweise offen zu legen.

5.1.2 Einräumung von Rechten an Werkzeugen

Soweit die Überlassung von beim Auftraggeber vorhandenen Werkzeugen für die Bearbeitung von Software an den Auftragnehmer vereinbart ist, räumt der Auftraggeber dem Auftragnehmer das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, diese Werkzeuge für den Zeitraum der Bearbeitung der Software bzw. des zugrunde liegenden Quellcodes und ausschließlich zur Bearbeitung und Umgestaltung der Software im Auftrag des Auftraggebers einzusetzen.

5.2 Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer

5.2.1 Rechte an neuen Programmständen

5.2.1.1 An neuen Programmständen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber stets die Rechte ein, die für die vorherige Fassung der Software bzw. den vorherigen Programmstand bestehen. Die Rechteeinräumung erfolgt bei nicht auf Quellcodeebene angepasster Standardsoftware mit Lieferung des neuen Programmstandes, bei jeglicher anderen Software zum Zeitpunkt von deren Bearbeitung.

5.2.1.2 Erfolgt im Rahmen des Services eine Bearbeitung des Quellcodes von Software, an dem der Auftraggeber Rechte hält, gelten Art, Umfang und Zeitpunkt der Rechteeinräumung gemäß Ziffer 5.2.1.1 auch für diesen Quellcode. War für den Quellcode der vorherigen Fassung der Individualsoftware die Hinterlegung durch den Auftragnehmer vereinbart, hinterlegt dieser auch den Quellcode des neuen Programmstandes in gleicher Weise. Anderenfalls übergibt der Auftragnehmer den Quellcode des neuen Programmstandes an den Auftraggeber.

5.2.1.3 Der Auftraggeber ist unabhängig von vorgenannten Rechteeinräumungen berechtigt, von neuen Programmständen eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.

5.2.1.4 Wird im Rahmen des Service ein neuer Programmstand geliefert, ist der Auftraggeber berechtigt, anstelle des neuen Programmstandes weiterhin auch die vorherigen Programmstände in dem dafür vereinbarten Umfang zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Parallelnutzung neuer und alter Programmstände ist jedoch nur insoweit zulässig, als dadurch insgesamt keine Überschreitung der Grenzen der vereinbarten Nutzungsrechte eintritt.

5.2.1.5 Ist der Auftragnehmer nicht in der Lage, dem Auftraggeber an einem neuen, von ihm zu überlassenen Programmstand der Standardsoftware die Rechte zu verschaffen, die der Auftraggeber an dem vorherigen Programmstand hat, z.B. weil der Hersteller der Standardsoftware diese nur zu geänderten Nutzungsbedingungen anbietet, ist er verpflichtet, dies dem Auftraggeber vor der Überlassung die Nutzungsrechtseinschränkungen gegenüber dem vorherigen Programmstand im Detail aufzuzeigen und die Konsequenzen für den praktischen Einsatz beim Auftraggeber zu erläutern. Dies gilt entsprechend, wenn der neue Programmstand gegenüber dem vorherigen Programmstand Funktionseinschränkungen aufweist. Soweit es technisch möglich und dem Auftragnehmer zumutbar ist, wird dieser dem Auftraggeber eine Ersatzlösung vorschlagen und vor weiteren diesbezüglichen Maßnahmen dessen Entscheidung abwarten. Weitere Ansprüche und Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

5.2.2 Rechte an im Rahmen von Serviceleistungen erstellter Individualsoftware bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden.

5.2.2.1 Soweit im Angebot zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber an im Rahmen des Service erstellter Individualsoftware bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden, jeweils zum Zeitpunkt der Erstellung

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbare,
- übertragbare,
- für nicht gewerbliche Zwecke dauerhaft oder temporär unterlizenzierbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare

Recht ein, diese Software im Original oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form

- zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden,
- abzuändern, zu übersetzen, zu bearbeiten oder auf anderem Wege umzugestalten,
- für nichtgewerbliche Zwecke auf einem beliebigen bekannten Medium oder in anderer Weise zu speichern, zu vervielfältigen, auszustellen,
- für den Auftraggeber betreiben zu lassen.

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Software, insbesondere deren Objekt- und Quellcode in allen Entwicklungs-, Zwischen- und Endstufen und auf die zugehörigen Dokumentationen sowie auf sonstige für die Ausübung der Nutzungsrechte notwendige Materialien wie beispielsweise Analysen, Lasten- bzw. Pflichtenhefte, Konzepte und Beschreibungen.

5.2.3 Rechte an sonstigen Leistungsergebnissen

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den sonstigen, im Rahmen von Serviceleistungen erstellten Arbeitsergebnissen, die Rechte gemäß Ziffer 5.2.2 ein.

Dies gilt insbesondere für die Ergebnisse von Installation, Customizing, Integration sowie für Protokolle, Berichte, Gutachten, Präsentationen, Analysen, Datenbankwerken und Datenbanken.

6 Störungsklassifizierung

6.1 Soweit im Angebot zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer nichts anderes vereinbart ist, wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

6.1.1 Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

6.1.2 Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.

6.1.3 Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

7 Reaktions- und Erledigungszeiten

7.1 Soweit keine Reaktionszeiten ausdrücklich vereinbart wurden, beginnt der Auftragnehmer mit der Erbringung der Serviceleistungen innerhalb angemessener Frist nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses, im Rahmen seiner zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren betrieblichen Kapazitäten. Eine bestimmte Reaktions- oder Erledigungszeit wird in diesen Fällen nicht geschuldet. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die verfügbaren Kapazitäten des

Auftragnehmers zum Zeitpunkt des Eintritts des Ereignisses ausgelastet sein können und sich hieraus Verzögerungen ergeben können.

7.2 Hält der Auftragnehmer vereinbarte Reaktionszeiten nicht ein, gerät er nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass er die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.

7.3 Bei werkvertraglichen Serviceleistungen genügt bei erfolgreicher und fristgemäßer Erledigung zur Fristwahrung eine Erledigungserklärung, z.B. bei Beseitigung einer Störung die Erklärung der Betriebsbereitschaft.

8 Ersatzgegenstände

8.1 Ersatzgegenstände müssen von mindestens gleicher Qualität und zum Zeitpunkt des Austausches neuwertig sein.

8.2 Ersatzgegenstände sind nur einzusetzen, soweit eine Störung nicht anders rechtzeitig zu beseitigen ist bzw. soweit zur vereinbarten Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlich. Soweit Ersatzgegenstände vom Auftraggeber zu vergüten sind, gilt Ziffer 13.5.

8.3 Führt eine Serviceleistung zum Austausch von Hardware oder sonstigen Gegenständen, erhält der Auftraggeber zunächst lediglich den Besitz an den neu eingesetzten Gegenständen, soweit die Eigentumsverschaffung nicht bereits vorher, z.B. gemäß Ziffer 3 erfolgt ist. Das Eigentum an den eingesetzten Gegenständen geht erst mit vollständiger Bezahlung sämtlicher offenen Forderungen aus der zugrunde liegenden Lieferung oder Serviceleistung auf den Auftraggeber über. Bis zu diesem Zeitpunkt bleiben die gelieferten bzw. eingebauten Gegenstände Eigentum des Auftragnehmers. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Gegenstände pfleglich zu behandeln und darf diese vor vollständiger Bezahlung weder veräußern, verpfänden noch anderweitig an Dritte übertragen, soweit dies die Eigentumsrechte des Auftragnehmers beeinträchtigen würde.

8.4 Der Auftraggeber muss die ausgetauschten Gegenstände des Auftragnehmers selbstständig entsorgen, es sei denn es ist etwas anderes vereinbart. Durch eine Entsorgung vom Auftragnehmer können dem Auftraggeber Kosten anfallen, diese werden in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für die Entsorgung der Verpackung des Ersatzgegenstandes.

8.5 Enthält der zu entsorgende Gegenstand Datenträger, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei deren Austausch auf diese Tatsache gesondert hinzuweisen und ihm anzubieten, den Datenträger vor der Entsorgung zu übergeben/auszubauen.

8.6 Vor der Entsorgung ist dem Auftraggeber Gelegenheit zu geben, Teile des Gegenstandes zu entfernen/auszubauen, falls die Entsorgung durch den Auftragnehmer stattfindet.

9 Testsystem des IT-Systems

9.1 Soweit vereinbart und falls möglich, werden Systemserviceleistungen, die zu Änderungen am IT-System führen, statt im produktiven Teils des IT-Systems zunächst in dessen Testsystem erbracht. Soweit nicht anders vereinbart, wird das Testsystem als Teil des IT-Systems durch den Auftraggeber gestellt und durch den Auftragnehmer im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen betreut.

9.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Auftragnehmer im Testsystem die Systemserviceleistung testen. Zuvor wird er den Auftraggeber über die erfolgte Leistung informieren und ihm Gelegenheit geben, sich an dem Test zu beteiligen. Nach erfolgtem Test wird der Auftragnehmer den Auftraggeber über das Ergebnis informieren. War dieser Test erfolgreich, überführt der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber die Leistungen in den produktiven Teil des IT-Systems und erklärt die Betriebsbereitschaft.

9.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer die Aktualität des Testsystems zu gewährleisten, d.h. insbesondere dafür zu sorgen, dass die Software auf dem Testsystem der Software des produktiven Teils des IT-Systems entspricht. Der Auftraggeber sollte dabei aber nicht eigenständig

das Testsystem verändern. Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer zudem dafür zu sorgen, dass im Testsystem für aussagekräftige Tests ausreichende und, soweit erforderlich, aktuelle Daten vorgehalten werden. In Abstimmung mit dem Auftraggeber kann der Auftragnehmer dazu von ihm zu anonymisierende oder - soweit nicht personenbezogen- zu verfremdende Daten aus dem IT-System nutzen.

9.4 Treten Fehler erst nach der Überführung in den produktiven Teil des IT-Systems auf, hat der Auftragnehmer Verzögerungen nicht zu vertreten, soweit sie auf unbekannten und nicht vorhersehbaren Abweichungen zwischen Testsystem und dem produktiven Teil des IT-Systems beruhen und der Auftragnehmer seinen Serviceleistungen nachgekommen ist.

10 Dokumentation

10.1 Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Serviceleistungen falls notwendig und vereinbart in angemessener Art und Weise in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen oder schriftlichen Format und übergibt die Dokumentation an den Auftraggeber. Zur Dokumentation gehört auch die Führung einer Übersicht über alle durch den Auftragnehmer überlassenen und installierten Programmstände der Software. Ebenso übergibt er eine Aufstellung der Seriennummern und Begleitunterlagen (z.B. Systemschein) von neu eingesetzten Ersatzgegenständen. Soweit der Auftragnehmer für das IT-System eine Bestandsaufnahme oder Bestandserfassung, insbesondere gemäß Ziffern 2.1 oder 2.7 erstellt hat oder soweit der Auftraggeber ihm eine Systembeschreibung vorlegt, wird er diese aktualisieren. Führt der Auftragnehmer Bestandsverzeichnisse nicht selbst, wird er dem Auftraggeber die für die deren Aktualisierung erforderlichen Informationen in geeigneter Form unverzüglich zur Verfügung stellen. Dies kommt nur zu trage, falls der Auftraggeber um eine Dokumentation der Serviceleistungen bittet und dies für ihn notwendig erscheint.

10.2 Wird durch die Serviceleistungen oder Mangelbeseitigungsarbeiten gemäß Ziffer 17 eine Aktualisierung oder Ergänzung der Dokumentation des IT-Systems oder der Systemkomponente erforderlich, wird der Auftragnehmer die Dokumentation anpassen und eine konsolidierte Fassung herstellen, sofern ihm dies zumutbar und rechtlich möglich ist und – soweit vorhanden – die Dokumentationsbibliothek des IT-Systems durch eine neue Dokumentation ergänzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, alle Änderungen chronologisch in einer Änderungsliste aufzuführen. Ist eine Anpassung oder eine Konsolidierung nicht zumutbar oder rechtlich nicht möglich, ist der Auftragnehmer stattdessen verpflichtet, die Aktualisierungen bzw. Ergänzungen in einer gesonderten Anlage darzustellen und diese bei weiteren Änderungen fortzuschreiben. Die Aktualisierung bzw. Ergänzung hat mindestens mit dem gleichen Detaillierungsgrad und mindestens in der gleichen Qualität zu erfolgen, wie dies für die ursprüngliche Dokumentation der Fall war.
Die Übergabe der Dokumentation erfolgt in einem üblichen elektronischen oder schriftlichen Format, soweit nichts anderes vereinbart ist. Dies kommt nur zu trage, falls der Auftraggeber um eine Aktualisierung der Dokumentation von Serviceleistungen bittet und dies für ihn notwendig erscheint.

10.3 An für den Auftraggeber aktualisierten oder ergänzten Dokumentationen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Rechte ein, die für die ursprüngliche Dokumentation vereinbart waren. Für neu erstellte Dokumentationen gilt Folgendes:

- An nicht für den Auftraggeber erstellten Dokumentationen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, unwiderrufliche, dauerhafte, übertragbare Recht ein, die Dokumentationen für eigene Zwecke des jeweiligen Rechteinhabers zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- Soweit Dokumentationen oder Teile davon für den Auftraggeber erstellt wurden, räumt der Auftragnehmer diesem die Rechte entsprechend Ziffer 5.2.2 ein, soweit nichts anderes vereinbart ist.

11 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

11.1 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber unverzüglich in Textform mitteilen, wenn eine Vorgabe, oder Forderung des Auftraggebers oder eine sich aus den vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers ergebende Handlung in wesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder nicht wie vereinbart ausführbar ist, bzw. für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht.

Er wird darüber hinaus mitteilen, wenn

- ihm durch den Auftraggeber eingeräumte Nutzungsrechte zur Erbringung der Serviceleistungen nicht ausreichend sind oder tatsächlich nicht im eingeräumten Umfang bestehen,
- Nutzungsrechte für die Software des IT-Systems für dessen Nutzung nicht ausreichend sind,
- das IT-System nicht oder nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik, den Anforderungen an die IT-Sicherheit entsprechen,
- die Standardsoftware des IT-Systems neuer beizustellender Programmstände bedarf, um die Betriebsbereitschaft des IT-Systems zu erhalten,
- technische Maßnahmen oder Abläufe des Auftraggebers oder seiner Beschäftigten bzw. Beauftragten im Zusammenhang mit dem IT-System nicht mehr dem jeweils aktuellen Stand der Technik oder den Anforderungen an die IT-Sicherheit entsprechen.

11.2 Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung der Serviceleistungen nicht hätte erkennen müssen oder diese nicht Teil der zu erbringenden Leistung war. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem Auftraggeber gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen in Textform mitzuteilen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Serviceleistungen erforderlich sind. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nicht in zwischen den Parteien abgestimmten Zeitplänen festgehalten ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber so rechtzeitig auf die zu erbringende Mitwirkung hinzuweisen, dass die vereinbarte Leistungserbringung nicht gefährdet wird. Sofern eine Mitwirkung des Auftraggebers nach Auffassung des Auftragnehmers nicht oder nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfolgt und diese für den Projekterfolg wesentlich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinweisen und kann gegebenenfalls die Serviceleistungen vorzeitig einstellen. Dabei können dem Auftraggeber Kosten, für die nicht Erbringung seiner Leistung durch den Auftragnehmer auferlegt werden. Die Höhe richtet sich dabei bei Materialbeschaffungen auf 100% des Rechnungswertes und bei Serviceleistungen auf 50% des gesamten Rechnungswertes.

12 Personal des Auftragnehmers, Subunternehmer

12.1 Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Personen. Änderungen der Ansprechpartner sind der anderen Partei mit angemessenem Vorlauf mitzuteilen.

12.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Leistungen Subunternehmer einzusetzen oder eingesetzte Subunternehmer auszutauschen. Eine gesonderte Zustimmung des Auftraggebers ist hierfür nicht erforderlich. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Subunternehmer sorgfältig auszuwählen und sicherzustellen, dass diese über die erforderliche fachliche Qualifikation, Zuverlässigkeit und Erfahrung zur ordnungsgemäßen Erbringung der vereinbarten Leistungen verfügen. Der Auftragnehmer bleibt gegenüber dem Auftraggeber in vollem Umfang für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung verantwortlich. Die Einarbeitung oder der Austausch von Subunternehmern erfolgt, soweit erforderlich, auf Kosten des Auftragnehmers und darf nicht zu Nachteilen für den Auftraggeber führen. Die in der Anlagenliste 1 - Unterauftragnehmer aufgeführten Subunternehmer, gelten als vom Auftraggeber zur Kenntnis genommen. Aktuelle Subunternehmer können auf der Geschäftswebseite https://www.thf-media.de in der Fußleiste unter AGB B2B immer aktuell eingesehen werden.

13 Vergütung

13.1 Der Pauschalfestpreis ist die einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Leistung nach Ziffer 1.1 geschuldet ist, soweit nicht für einzelne Leistungen eine gesonderte ggf. pauschalierte Vergütung vereinbart ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten und Kosten für Ersatzgegenstände sind im Pauschalfestpreis enthalten. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen oder des Preises vereinbaren. Forderungen zur Änderung des Pauschalfestpreises durch den Auftragnehmer muss durch den Auftraggeber genehmigt werden. Dieser ist hierzu aber nicht verpflichtet.

Vereinbarte Pauschalfestpreise für wiederkehrende Leistungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jeweils zum 30. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats fällig. Gleiches gilt für etwa vereinbarte Basispauschalen und andere regelmäßig zu zahlende Vergütungen.

13.2 Ist im Angebot zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer für eine Serviceleistung Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

13.2.1 Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten sowie Ersatzgegenstände werden entsprechend der im Angebot enthaltenen Sätze vergütet. Ist bei Vergütung nach Aufwand eine Obergrenze vereinbart, ist der Auftragnehmer auch bei Überschreitung dieser Grenze zur vollständigen Erbringung der vereinbarten Leistung verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Der Auftragnehmer ist jedoch in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Leistung gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand zu den vereinbarten Sätzen vollständig zu erbringen, sofern der Auftraggeber dies verlangt.

13.2.2 Soweit nicht anders vereinbart, hat der Auftragnehmer bei Leistungen nach Aufwand des Auftraggebers entweder ein Pauschalfestpreisangebot oder einen verbindlichen Kostenanschlag über die zu erbringende Serviceleistungen auf der Grundlage der im Angebot vereinbarten Preise vorzulegen. Zu benennen sind darüber hinaus Art und Umfang der Leistungen sowie mögliche Ausführungsfristen. Eine Vergütung für den Kostenanschlag und die Angebotserstellung erfolgt nicht. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen. Angebote sind 14 Tage lang nach Erhalt gültig. Angebotene Hardware nur solange Vorrat reicht beim Lieferanten. Preisänderungen des Lieferanten bleiben vorbehalten. Der Auftragnehmer hat auf solche Preisänderungen keinen Einfluss und behält sich vor, diese entsprechend an den Auftraggeber weiterzugeben. Es gilt bei Preisänderungen des Lieferanten, der Neue Preis. Dieser muss dem Auftraggeber mitgeteilt werden und dieser kann entscheiden, ob er diesen annimmt oder verweigert. Bei Verweigerung kann der Auftragnehmer einen anderen Lieferanten heraussuchen oder das Angebot mit einer geänderten Hardware neu unterbreiten. Falls kein passender neuer Lieferant oder keine passende neue Hardware gefunden werden kann, welche dem Preislimit des Auftraggebers gerecht wird, kommt kein Auftrag zustande. Mit der Annahme sind die angebotenen Leistungen beauftragt und diesen IT-Service-AGBs zugestimmt.

13.3 Sind Ersatzgegenstände zusätzlich zu vergüten, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierauf hinzuweisen und ihm unter Berücksichtigung eventueller Preisvereinbarungen die dafür zu zahlende Vergütung mitzuteilen, den Auftraggeber zur Beauftragung aufzufordern und seine Beauftragung abzuwarten.

Hiervon unberührt ist der Auftraggeber berechtigt, die Ersatzgegenstände selbst beizustellen. Die Vergütung für Ersatzgegenstände ist binnen 10 Tage nach Rechnungsstellung fällig.

13.4 Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 10 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

13.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Vergütungssätze für Leistungen nach Aufwand mit Wirkung für zukünftige Aufträge anzupassen. Preisänderungen gelten jedoch nicht für bereits beauftragte Leistungen, laufende Projekte oder vom Auftraggeber bereits angenommene Angebote. Eine Anpassung der Preise in bereits angenommenen Angeboten ist ausnahmsweise zulässig, wenn sich zwischen Angebotsabgabe und Annahme durch den Auftraggeber die Einkaufspreise für Hardware oder sonstige Beschaffungsleistungen des Auftragnehmers geändert haben und die Angebotsannahme erst nach Ablauf der Frist aus 13.2.2 erfolgt ist.

13.6 Alle im Angebot genannten Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Maßgeblich für die endgültige Berechnung sind die in der Rechnung ausgewiesenen Beträge sowie der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige Umsatzsteuersatz. Sofern der Auftragnehmer nicht der Umsatzsteuerpflicht unterliegt oder gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen von der Umsatzsteuer befreit ist (z. B. gemäß § 19 UStG – Kleinunternehmerregelung), wird keine Umsatzsteuer ausgewiesen.

13.7 Bei Angeboten mit geschätzter Vergütung für Leistungen nach Aufwand sowie bei vereinbarten geschätzten Pauschalfestpreisen kann es im Verlauf der Leistungserbringung aufgrund zuvor nicht absehbarer oder nicht beeinflussbarer Umstände zu einem erhöhten Arbeits- oder Leistungsaufwand kommen.

13.8 Anfahrten- bzw. Reisekosten zum Auftraggeber werden gesondert mit einem Pauschalpreis pro gefahrene Kilometer von der Geschäftsadresse von THF-Media IT-Services zu der hinterlegten Adresse des Auftraggebers vergütet. Sollte sich im Projektverlauf abzeichnen, dass der ursprünglich kalkulierte Aufwand oder vereinbarte Preis voraussichtlich überschritten wird, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber rechtzeitig informieren. Der Auftraggeber entscheidet daraufhin, ob und unter welchen Bedingungen das Projekt fortgeführt wird.

13.9 Anfahrts- bzw. Reisekosten können nicht zurückerstattet werden.

14 Verzug

14.1 Im Falle eines durch den Auftragnehmer zu vertretenden Verzugs bei der Beseitigung betriebsverhindernder Störungen kann der Auftraggeber nach Setzung einer angemessenen Frist zur Leistungserbringung Ersatz eines nachweislich entstandenen Verzögerungsschadens verlangen, soweit dieser auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Auftragnehmers beruht. Ferner kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten und die Erbringung der Leistung ohne eine Vergütung von Mehraufwendungen verlangen, sondern zu dessen Konditionen, welche im Angebot anfangs beschlossen wurden.

14.2 Der Auftragnehmer ist von der Schuld des Verzuges befreit, wenn er diesen nicht zu vertreten hat und keinen Einfluss auf die Erbringung von Leistungen Dritten hat, welche zum Abschluss des Projektes notwendig sind.

14.3 Eine Haftung des Auftragnehmers für Verzögerungsschäden ist – soweit gesetzlich zulässig – der Höhe nach auf maximal 1.000 € oder auf den jeweiligen Auftragswert begrenzt, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist.

15 Mitwirkung des Auftraggebers

15.1 Dem Auftraggeber obliegen die im Angebot definierten oder sowie die in Ziffern 2.7.1, 2.7.2, 5.1 und 9.3. aufgeführten Mitwirkungsleistungen. Er wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen von Systemkomponenten übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten

persönlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung des Auftragnehmers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Auftragnehmer ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen oder vom Vertrag zurücktreten und die Zusammenarbeit zu beenden. Erfolgt innerhalb von vier (4) Monaten nach Aufforderung zur Mitwirkung oder Rückmeldung durch den Auftragnehmer keine verwertbare Rückmeldung des Auftraggebers, gilt der Auftrag als durch den Auftraggeber nicht weiterverfolgt. Sind bis zu diesem Zeitpunkt bereits Leistungen erbracht oder Aufwendungen durch den Auftragnehmer entstanden, ist der Auftragnehmer berechtigt, diese abzurechnen. Bei bereits beschafften Materialien können bis zu 100 % des entsprechenden Beschaffungs- bzw. Rechnungswertes in Rechnung gestellt werden. Für bereits erbrachte oder vorbereitete Serviceleistungen können bis zu 50 % des vereinbarten Gesamtwertes der entsprechenden Leistungen berechnet werden. Weitergehende gesetzliche oder vertragliche Ansprüche des Auftragnehmers bleiben hiervon unberührt.

15.2 Der Auftraggeber hat Störungen bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist, z.B. eine telefonische Meldung oder eine Info via E-Mail, wird er diese in zweckentsprechend dem Auftragnehmer übermitteln. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung bzw. des Mangels ermöglichen, z.B. die ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen bereit zu stellen.

15.3 Bei IT-Fernzugriff wird der Auftraggeber entsprechend den Festlegungen in einer Fernzugriffsservicevereinbarung 2.12.1 die notwendigen technischen Einrichtungen bei sich bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

15.4 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber, soweit die Datensicherung nicht Bestandteil, der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

16 Abnahme von Serviceleistungen

16.1 Nach Durchführung von Serviceleistungen am IT-System oder an Systemkomponenten erklärt der Auftragnehmer die Betriebsbereitschaft. Serviceleistungen des Auftragnehmers, werden nach Beendigung dem Auftraggeber präsentiert und die getätigten Arbeiten Schritt für Schritt durchgegangen. Der Auftraggeber erklärt nach einer selbstständigen Funktionsprüfung, welche direkt nach Abschluss der Arbeit stattfindet, die Arbeit des Auftragsnehmers als abgeschlossen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen sowie das betroffene IT-System nach Abschluss der Serviceleistungen unverzüglich auf Funktionsfähigkeit zu überprüfen. Erfolgt innerhalb einer Woche keine Beanstandung, gelten die Leistungen als ordnungsgemäß erbracht und der Auftrag als abgeschlossen. Treten nachträglich Fehler auf, die nachweislich auf Leistungen des Auftragnehmers zurückzuführen sind, wird der Auftragnehmer innerhalb angemessener Zeit eine Nachbesserung vornehmen. Dies gilt nicht für Störungen oder Fehler, die auf Veränderungen durch den Auftraggeber oder Dritte, auf nachträgliche Systemänderungen, Hardwaredefekte, Softwarefehler (z. B. Programmfehler oder Bugs) oder sonstige Umstände außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers zurückzuführen sind. Der Auftragnehmer kann – abhängig von Art, Umfang und Dauer der Leistung – einen Leistungsnachweis erstellen. Dieser ist vom Auftraggeber oder einer von ihm bevollmächtigten Person zu bestätigen. Soweit die Nutzung eines Testsystems vereinbart wurde, gilt die Leistung als betriebsbereit, sobald die vereinbarten Funktionen im Testsystem erfolgreich geprüft wurden. (siehe Ziffer 9).

16.2 Sonstige Serviceleistungen, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, unterliegen stets der ausdrücklichen Abnahme.

16.3 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Auftraggeber die Serviceleistung nicht innerhalb einer Woche vom Auftragnehmer abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

17 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln der Serviceleistungen

17.1 Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche beträgt grundsätzlich 12 Monate. Abweichend davon verjähren die Ansprüche in der regelmäßigen Verjährungsfrist, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen hat.
Die Verjährungsfrist endet in diesem Falle jedoch nicht vor den Fristen gemäß Satz 1.

17.2 Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich nicht auf Ansprüche wegen Patentverletzungen und Gebrauchsmusterverletzungen im Sinne der deutschen Rechtsordnung, die Dritte gegen den Auftraggeber

geltend machen, wegen dessen Nutzung von Systemkomponenten außerhalb von Deutschland.

17.3 Meldet der Auftraggeber vor Ablauf der Verjährungsfrist Mängel und verhandeln die Parteien im Sinne des § 203 BGB, ist die Verjährung gehemmt, bis der Auftragnehmer oder der Auftraggeber die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens ein Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

17.4 Der Auftragnehmer hat ihm bekannte Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben. Handelt es sich um einen Mangel in der Standardsoftware, kann der Auftragnehmer bis zur Überlassung eines den Mangel beseitigenden Programmstandes eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Verpflichtung des Auftragnehmers, den Mangel unverzüglich zu beseitigen, bleibt unberührt. Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 18.

17.5 Schließt der Auftragnehmer die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihm gesetzten Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer

- bei werkvertraglichen Serviceleistungen zunächst auch eine weitere angemessene Nachfrist verbunden mit der Ankündigung setzen, nach deren fruchtlosem Ablauf den Mangel selbst zu beseitigen. Bleibt die Mängelbeseitigung innerhalb dieser Frist erfolglos, ist der Auftraggeber berechtigt, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und Ersatz der hierfür nachweislich entstandenen Aufwendungen zu verlangen. Die Haftung des Auftragnehmers für diese Aufwendungen beschränkt sich auf den tatsächlichen, nachweisbaren Aufwand.
- bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach deren fruchtlosen Ablauf vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung angemessen herabsetzen (Materialbeschaffungen müssen auf 100% des Rechnungswertes- bestehen bleiben und bei Serviceleistungen können diese auf 25% des gesamten Rechnungswertes gemindert werden).

18 Schutzrechte Dritter

18.1 Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass durch die Nutzung der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen keine Schutzrechte Dritter verletzt werden. Insbesondere obliegt es dem Auftraggeber, alle von ihm verwendeten Namen, Domains, Bezeichnungen, Texte, Bilder, Grafiken oder sonstige Inhalte eigenständig auf mögliche Rechte Dritter zu prüfen, bevor diese in Webseiten, Anwendungen oder anderen Leistungen des Auftragnehmers in den Betrieb übergehen und auch öffentlich verfügbar sind.

18.2 Bei der Erstellung von Webseiten oder sonstigen digitalen Inhalten stellt der Auftragnehmer die technischen Leistungen bereit und kann auf Anfrage beratend unterstützen. Die rechtliche Prüfung der Inhalte, Bezeichnungen oder Kennzeichen obliegt jedoch ausschließlich dem Auftraggeber.

18.3 Der Auftraggeber trägt die volle Verantwortung für die rechtlich korrekte Nutzung dieser Inhalte, Namen, Domains und Kennzeichen. Es steht ihm frei, hierzu auf eigene Kosten rechtliche Beratung oder andere geeignete Mittel einzuholen.

18.4 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Ansprüche Dritter, die aus der Nutzung von Namen, Domains, Bezeichnungen oder Inhalten durch den Auftraggeber entstehen.

19 Pflichtverletzung bei Dienstleistungen

Wird eine Serviceleistung, die als Dienstleistung zu qualifizieren ist, nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Die sonstigen Rechte des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz und Kündigung, bleiben hiervon unberührt.

20 Haftungsbeschränkung

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers folgende Regelungen:

20.1 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert beschränkt.

20.2 Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nicht für Aufwendungen, die bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten angefallen wären. Eine Haftung des Auftragnehmers für Datenverlust besteht nur, sofern die Datensicherung ausdrücklich Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist **und** der Auftraggeber dem Auftragnehmer ein funktionsfähiges Testsystem oder produktionsnahes Hardware-Umfeld zur Verfügung stellt, auf dem die Datensicherung durchgeführt und getestet werden kann. Soweit diese Voraussetzung nicht erfüllt ist, bleibt die Haftungsbeschränkung des Auftragnehmers bestehen. (Siehe Ziffer 2.9)

20.3 Soweit nicht anders vereinbart, sind Ansprüche aus entgangenem Gewinn ausgeschlossen.

20.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei Garantieversprechen, soweit bzgl. letzteren nichts anderes geregelt ist.

20.5 Webseitenprojekte / rechtliche Inhalte: Gegenstand von Webseitenaufträgen des Auftraggebers an den Auftragnehmer ist ausschließlich die **technische und gestalterische Umsetzung der Webseite**. Dies umfasst insbesondere:

- technische Bereitstellung und Einrichtung der Webseite
- Webdesign sowie technische Erstellung der Webseite
- Einrichtung technischer Einstellungen für Webseite, Domain und E-Mail-Konten
- Veröffentlichung der Webseite im Internet nach Freigabe durch den Auftraggeber.

Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen keine rechtliche Beratung. Eine solche wird vom Auftragnehmer weder geschuldet noch erbracht.

Insbesondere sind folgende Inhalte **nicht Bestandteil der vertraglichen Leistung**, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart:

- Datenschutzerklärung
- Impressum
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Widerrufsbelehrungen
- sonstige rechtlich erforderliche Texte.

Für die **Bereitstellung, inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit sowie rechtliche Wirksamkeit** dieser Rechtstexte ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die rechtlichen Inhalte der Webseite selbst zu prüfen oder durch eine **qualifizierte Rechtsberatung (z. B. Rechtsanwalt oder entsprechende Fachstelle)** prüfen zu lassen.

Der Auftragnehmer übernimmt **keine Haftung für die rechtliche Zulässigkeit oder Rechtskonformität der Inhalte der Webseite**, insbesondere nicht für Verstöße gegen:

- Datenschutzrecht (insbesondere DSGVO)
- Wettbewerbsrecht
- Urheberrecht
- Telemedienrecht
- sonstige gesetzliche Vorschriften.

Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus **rechtswidrigen oder fehlerhaften Inhalten der Webseite**, insbesondere aus fehlenden oder fehlerhaften Rechtstexten entstehen. Die allgemeine Haftungsregelung dieser IT-Service-AGB bleibt hiervon unberührt.

20.6 Verkauf von Hardware / Gewährleistung / Herstellergarantie: Sofern der Auftragnehmer Hardware an den Auftraggeber verkauft oder vermittelt, erfolgt die Lieferung von Geräten und sonstigen Waren grundsätzlich auf Grundlage der **jeweiligen Hersteller- oder Lieferantenbedingungen**. Für die Hardware können zusätzlich **Herstellergarantien** bestehen. Inhalt, Umfang und Dauer solcher Garantien bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Garantiebedingungen des Herstellers oder Lieferanten. Der Auftragnehmer hat auf deren Ausgestaltung keinen Einfluss.

Im Falle von Defekten oder Garantieansprüchen unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber auf Wunsch bei der **Abwicklung gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten**. Hierzu kann der Auftragnehmer insbesondere:

- Geräte zur Prüfung weiterleiten
- Garantie- oder Reparaturanfragen stellen
- die Kommunikation mit dem Hersteller führen.

Der Auftragnehmer ist jedoch **nicht selbst Garantiegeber**, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Aufwendungen des Auftragnehmers im Zusammenhang mit der Abwicklung von Garantie- oder Reparaturfällen, insbesondere **Arbeitszeit, Versand, Transport, Diagnose oder administrative Tätigkeiten**, können – sofern der Defekt nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist – nach vorheriger Abstimmung dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden. Besteht kein Garantie- oder Gewährleistungsanspruch gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten, haftet der Auftragnehmer nicht für den entstandenen Schaden oder Defekt der Hardware, soweit dieser nicht durch ein schuldhaftes Verhalten des Auftragnehmers verursacht wurde. Der Auftragnehmer haftet jedoch nach den allgemeinen Haftungsregelungen dieser IT-Service-AGB, wenn ein Schaden am Gerät **durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten des Auftragnehmers** verursacht wurde. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer bleiben unberührt, soweit zwingende gesetzliche Vorschriften Anwendung finden.

20.7 IT-Sicherheitslösungen / Haftung bei Malware und Cyberangriffen: Der Auftragnehmer kann beim Auftraggeber Sicherheitslösungen, insbesondere **Antivirus-Software, Firewall-Systeme, E-Mail-Security-Lösungen, Endpoint-Security-Software oder vergleichbare technische Schutzmaßnahmen**, installieren, konfigurieren und betreiben. Der Auftragnehmer richtet solche Sicherheitslösungen nach **dem zum Zeitpunkt der Einrichtung üblichen Stand der Technik sowie nach allgemein anerkannten Sicherheitsstandards** ein. Der Einsatz von Sicherheitslösungen stellt **keinen vollständigen oder garantierten Schutz** vor Schadsoftware, Cyberangriffen oder sonstigen IT-Sicherheitsvorfällen dar. Ein **100-%iger Schutz vor Malware, Hackerangriffen, Phishing-Angriffen oder sonstigen Angriffsszenarien kann technisch nicht gewährleistet werden**.

Der Auftragnehmer übernimmt daher **keine Garantie für das Ausbleiben von Sicherheitsvorfällen**, insbesondere nicht für:

- Malware-Infektionen
- Ransomware-Angriffe
- Phishing- oder Social-Engineering-Angriffe
- unentdeckte Sicherheitslücken in Software oder Betriebssystemen
- sogenannte **Zero-Day-Schwachstellen**, die zum Zeitpunkt der Einrichtung oder Nutzung noch nicht bekannt waren.

Sicherheitsvorfälle können insbesondere auch dann entstehen, wenn **Nutzer des Auftraggebers aktiv oder unbeabsichtigt zur Gefährdung beitragen**, beispielsweise durch:

- Öffnen schadhafter E-Mail-Anhänge
- Anklicken manipulierten Links
- Installation unbekannter Software
- Weitergabe von Zugangsdaten
- Umgehung von Sicherheitsrichtlinien.

Für daraus entstehende Schäden übernimmt der Auftragnehmer **keine Haftung**, soweit diese nicht auf einem schuldhaften Verhalten des Auftragnehmers beruhen. Die Verantwortung für die **sichere Nutzung der IT-Systeme, Schulung der Mitarbeiter sowie Einhaltung interner Sicherheitsrichtlinien** liegt beim Auftraggeber. Die Haftung des Auftragnehmers richtet sich im Übrigen nach den **allgemeinen Haftungsregelungen dieser IT-Service-AGBs**.

20.8 Videoüberwachungssysteme / Datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit: Installiert der Auftragnehmer beim Auftraggeber ein Videoüberwachungssystem, umfasst die Leistung des Auftragnehmers ausschließlich die **technische Lieferung, Installation, Einrichtung und Inbetriebnahme der Videoüberwachungsanlage**.

Der Auftragnehmer richtet das System nach **dem zum Zeitpunkt der Installation üblichen Stand der Technik sowie unter Berücksichtigung datenschutzfreundlicher Grundeinstellungen** ein. Dies kann insbesondere beinhalten:

- Schwärzung bzw. Maskierung öffentlicher oder besonders schutzbedürftiger Bereiche
- datenschutzfreundliche Voreinstellungen der Systeme
- technische Begrenzung der Speicherdauer, soweit technisch möglich

- Vermeidung der Ausrichtung von Kameras auf Mitarbeiterarbeitsplätze, sofern keine besonderen gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

Der Auftragnehmer erstellt im Rahmen der Einrichtung eine **technische Dokumentation der Verarbeitungsvorgänge im Zusammenhang mit der Videoüberwachung**, insbesondere zur Unterstützung der Dokumentationspflichten gemäß **Art. 30 DSGVO**. Der Auftraggeber bleibt jedoch **alleiniger datenschutzrechtlich Verantwortlicher im Sinne der DSGVO** für den Betrieb der Videoüberwachungsanlage sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche **datenschutzrechtlichen und arbeitsrechtlichen Anforderungen eigenständig zu prüfen oder durch fachkundige Stellen (z. B. Datenschutzbeauftragte oder Rechtsanwälte)** prüfen zu lassen und die Anlage erst nach entsprechender Prüfung in Betrieb zu nehmen.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber zur Unterstützung **unverbindliche Musterunterlagen** zur Verfügung, insbesondere:

- eine Vorlage für eine Einwilligungserklärung zur Videoüberwachung am Arbeitsplatz
- ein Hinweisschild zur Kennzeichnung der Videoüberwachung gemäß DSGVO.

Die **Einholung erforderlicher Einwilligungen von Mitarbeitern**, die rechtliche Prüfung der Videoüberwachung sowie die **ordnungsgemäße Anbringung von Hinweisschildern** obliegen ausschließlich dem Auftraggeber.

Der Auftragnehmer haftet nicht für datenschutzrechtliche oder arbeitsrechtliche Verstöße, die aus:

- der Nutzung des Videoüberwachungssystems,
- einer unzulässigen Kamerapositionierung nach der Installation,
- einer unterlassenen Einholung von Einwilligungen,
- fehlender oder fehlerhafter Kennzeichnung der Überwachung oder
- sonstigen Pflichtverletzungen des Auftraggebers

resultieren, soweit diese nicht auf einem schuldhaften Verhalten des Auftragnehmers beruhen. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer **rechtswidrigen Nutzung oder einem datenschutzwidrigen Betrieb der Videoüberwachungsanlage** entstehen, soweit der Auftragnehmer die Anlage IT-Service-AGB oder nach dem Angebot zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gemäß eingerichtet hat. Die allgemeinen Haftungsregelungen dieser IT-Service-AGBs bleiben im Übrigen unberührt.

20.9 Cloud-Dienste / Datenschutzverantwortung: Sofern der Auftragnehmer für den Auftraggeber **Cloud-Dienste**, insbesondere Dienste der Microsoft-Plattform **Microsoft 365 oder auch von anderen Anbietern**, einrichtet oder konfiguriert, umfasst die Leistung des Auftragnehmers ausschließlich die **technische Bereitstellung, Einrichtung und Grundkonfiguration der jeweiligen Dienste**. Der Auftragnehmer richtet die Cloud-Dienste nach **dem zum Zeitpunkt der Einrichtung üblichen Stand der Technik sowie nach allgemein üblichen Best-Practice-Einstellungen** ein, soweit dies im Rahmen der vereinbarten Leistungen möglich ist. Der Auftragnehmer übernimmt **keine rechtliche Beratung**, insbesondere nicht im Hinblick auf datenschutzrechtliche oder regulatorische Anforderungen. Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen daher **keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der Nutzung einzelner Cloud-Dienste**.

Der Auftraggeber bleibt **alleiniger Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgesetze**, insbesondere der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**, für:

- die rechtmäßige Nutzung der eingesetzten Cloud-Dienste
- die Konfiguration datenschutzrelevanter Einstellungen im laufenden Betrieb
- die Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten
- die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungs- und Löschpflichten
- den Abschluss erforderlicher Datenschutzvereinbarungen mit dem jeweiligen Cloud-Anbieter.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die durch den Auftragnehmer vorgenommenen Einstellungen sowie den Betrieb der Cloud-Dienste **regelmäßig eigenständig zu prüfen oder durch fachkundige Stellen (z. B. Datenschutzbeauftragte oder IT-Sicherheitsberater)** prüfen zu lassen. Änderungen der Cloud-Dienste, Funktionsumfänge oder Datenschutzeinstellungen durch den jeweiligen Anbieter – insbesondere durch den Betreiber der Plattform – liegen **außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers**.

Der Auftragnehmer haftet daher nicht für datenschutzrechtliche Verstöße, Sicherheitsvorfälle oder sonstige Schäden, die aus

- der Nutzung der Cloud-Dienste,
- nachträglichen Änderungen durch den Cloud-Anbieter,
- Änderungen von Einstellungen durch den Auftraggeber oder dessen Nutzer,
- einer unsachgemäßen Nutzung der Cloud-Dienste oder
- der Nichtbeachtung datenschutzrechtlicher Pflichten

resultieren, soweit diese nicht auf einem schuldhaften Verhalten des Auftragnehmers beruhen. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer **nicht datenschutzkonformen Nutzung der Cloud-Dienste** entstehen, soweit der Auftragnehmer die vereinbarten technischen Leistungen ordnungsgemäß erbracht hat. Im Übrigen gelten die allgemeinen Haftungsregelungen dieser IT-Service-AGBs.

21 Geltung der Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Services (IT-Service-AGB) & Zustandekommen des Vertrages

21.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IT-Services (IT-Service-AGB) gelten für sämtliche IT-Serviceleistungen des Auftragnehmers gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB.

Die AGB treten mit Annahme des Angebots des Auftragnehmers durch den Auftraggeber in Kraft. Mit der Annahme des Angebots erkennt der Auftraggeber die Geltung dieser IT-Service-AGB in ihrer jeweils gültigen Fassung an. Zugleich kommt durch die Annahme des Angebots unter Einbeziehung dieser IT-Service-AGB ein Vertrag über die Erbringung von IT-Serviceleistungen zustande, der die Dauer der jeweiligen Leistungserbringung umfasst.

Die Annahme des Angebots des Auftragnehmers und der darin einbezogenen Allgemeinen

Geschäftsbedingungen erfolgt in Textform, insbesondere per E-Mail.

Die IT-Service-AGB gelten für die gesamte Dauer der zur Erbringung der vereinbarten IT-Serviceleistungen erforderlichen Vertragsbeziehung. Über diesen Zeitraum hinaus bleiben Regelungen zu Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen sowie sonstige ihrer Natur nach fortgeltende Bestimmungen weiterhin wirksam.

Bei erneuter Beauftragung von Leistungen durch den Auftraggeber gelten diese IT-Service-AGB auch für sämtliche Folgeaufträge. Mit Annahme eines weiteren Angebots des Auftragnehmers oder durch erneute Beauftragung erkennt der Auftraggeber die Geltung dieser IT-Service-AGB in ihrer jeweils

aktuellen Fassung erneut an. **Zugleich kommt auch in diesem Fall jeweils ein neuer Vertrag über die Erbringung von IT-Serviceleistungen zustande, der die Dauer der jeweiligen Leistungserbringung umfasst.**

Der Vertragstext wird vom Auftragnehmer nicht gespeichert. Der Auftraggeber ist daher selbst dafür verantwortlich, die Vertragsunterlagen, insbesondere das Angebot und diese IT-Service-AGB, zu speichern oder anderweitig aufzubewahren.

21.2 **Vorrang individueller vertraglicher Vereinbarungen:** Soweit zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber ein gesonderter schriftlicher Vertrag über IT-Serviceleistungen geschlossen wird, gelten vorrangig die in diesem Vertrag enthaltenen Regelungen, einschließlich der dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung (AVV) sowie der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM).

Diese Vertragsunterlagen werden dem Auftraggeber gesondert zur Verfügung gestellt und sind maßgeblich für die jeweilige vertragliche Leistungserbringung.

21.3 Der Auftraggeber und der Auftragnehmer sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn einer Partei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar ist. Im Falle der Kündigung sind die bis zum Zeitpunkt der Beendigung erbrachten Leistungen sowie bereits beschaffte Hardware vom Auftraggeber zu vergüten.. Weitere Kündigungsrechte ergeben sich u.a. aus Ziffern 14.1, 17.5,18, 24.2 und 25.3.

21.4 Auf Verlangen des Auftraggebers ist der Auftragnehmer im Rahmen des Zumutbaren zur Durchführung von Unterstützungstätigkeiten und Bereitstellung von Ressourcen verpflichtet, die erforderlich sind, um einen neuen Auftragnehmer in die Lage zu versetzen, die Serviceleistungen für das IT-System zu übernehmen. Der Auftragnehmer wird die dafür erforderlichen Leistungen zu den vereinbarten Vergütungssätzen anbieten.

21.5 Vertragliche Regelungen für Dauerschuldverhältnisse (die Leistungsteile Vermietung von Hardware, zeitweilige Überlassung von Standardsoftware, Systemservice sowie Weiterentwicklung und Anpassung des Gesamtsystems) beginnen mit der Erklärung der Abnahme des Gesamtsystems, soweit nichts anderes vereinbart ist.

21.7 Ist für Dauerschuldverhältnisse kein Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich vereinbart, kann der jeweilige Leistungsteil mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden.

21.8 Eine Kündigung des Vertrags gemäß Ziffer 21.1, 21.2 oder 21.3 erfasst auch die Dauerschuldverhältnisse.

22 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

22.1 Der Auftraggeber kann nach Vertragsschluss jederzeit Änderungen der Serviceleistungen im Rahmen der Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers verlangen, es sei denn, dies ist für den Auftragnehmer unzumutbar. Solche Änderungsverlangen können einmalig oder regelmäßig zu erbringende bereits vereinbarte Leistungen oder die Erbringung bisher nicht vereinbarter, d.h. neuer Leistungen betreffen. Das Änderungsverfahren ist schriftlich festzuhalten und stets zu dokumentieren.

22.2 Der Auftragnehmer hat das Änderungsverlangen des Auftraggebers zu prüfen und wird dem Auftraggeber in angemessener Frist, insbesondere unter Berücksichtigung von Art und Umfang des Änderungsverlangens mitteilen, ob es zumutbar und falls nicht, warum es unzumutbar ist.

22.3 Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen für den Auftragnehmer keinen wesentlichen Mehraufwand, wird der Auftragnehmer die Serviceleistungen in der geänderten Form erbringen und dies dem Auftraggeber mitteilen. Anderenfalls wird er den Mehraufwand für den Auftraggeber im Detail prüffähig darstellen.

22.4 Verursacht die zumutbare Änderung der Serviceleistungen wesentlichen Mehraufwand gilt Folgendes:

- Ist die von der Änderung betroffene Serviceleistung zu festen Preisen zu vergüten, z.B. durch die monatliche Servicepauschale oder einem einmaligen Festpreis, wird der Auftragnehmer ein Änderungsangebot unter Angabe der Auswirkungen auf die bereits vereinbarte Vergütung unterbreiten.
- Ist die von der Änderung betroffene Serviceleistung nach Aufwand zu vergüten, wird der Auftragnehmer ein Änderungsangebot unter Angabe des voraussichtlichen Mehraufwandes zu den für die Serviceleistung bereits vereinbarten Vergütungssätzen unterbreiten.
- Liegt in der Änderung eine neue Serviceleistung, wird der Auftragnehmer nach Wahl des Auftraggebers ein Änderungsangebot mit einer Vergütungspauschale und/oder nach Aufwand auf der Grundlage der bereits vereinbarten Vergütungssätze unterbreiten.

Das Änderungsangebot hat in angemessener Frist nach dem Änderungsverlangen zu erfolgen. Der Auftraggeber wird das Änderungsangebot in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

22.5 Bedarf die Erstellung des Änderungsangebotes einer umfangreichen technischen Planung, kann der Auftragnehmer dieses von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig machen. Er wird in diesem Fall ein entsprechendes Planungsangebot mit Angabe der Vergütung unterbreiten. Der Auftraggeber wird das Planungsangebot des Auftragnehmers in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

22.6 Kommt eine Vereinbarung über die Änderung der Leistung zustande, ist dies schriftlich festzuhalten. Kommt keine Vereinbarung zustande, werden die Arbeiten auf der Grundlage des geltenden Vertrags weitergeführt. Ist das Änderungsverlangen dem Auftragnehmer zumutbar und kommt keine Vereinbarung zustande, weil sich die Parteien wegen Mehrleistungen nicht über die Anpassung der Vergütung einigen können, so wird keine Ausführung der Mehrleistung durch den Auftragnehmer stattfinden. Die Vergütung für den Auftragnehmer wird bei anfallenden Mehrleistungen angemessen erhöht.

23 Quellcode

23.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat der Auftragnehmer den jeweils aktuellen Stand des Quellcodes der im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen überlassenen Individualsoftware mit der Abnahme der jeweiligen Serviceleistung bzw., soweit eine Abnahme nicht vereinbart ist, ab Erklärung der Betriebsbereitschaft und danach bei jeder Übergabe eines neuen Programmstandes der Individualsoftware an den Auftraggeber zu übergeben. Hierzu gehören die fachgerechte Kommentierung des Quellcodes und Beschreibung der notwendigen Systemparameter sowie sonstige notwendige Informationen, die den Auftraggeber in die Lage versetzen, mit Fachpersonal den Quellcode zu bearbeiten, um eine selbstständige Weiterentwicklung der Individualsoftware vorzunehmen. Die Übergabe soll in elektronischer Form auf einem Datenträger erfolgen. Der Auftraggeber erhält an allen Fassungen des Quellcodes und der Dokumentationen im Zeitpunkt der jeweiligen Erstellung ein Nutzungsrecht gemäß Ziffer 5.2.1.

Der Auftraggeber wird den Quellcode wie eigene vertrauliche Informationen behandeln und Dritten nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung zugänglich machen und diese ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichten. Vorstehender Satz gilt nicht für Quellcode, von dem der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine vorherige Fassung zum Zwecke des Systemservice übergeben hat.

25 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

25.1 Mit Zustimmung zu diesen IT-Service-AGB und dem Zustandekommen des jeweiligen Vertrags erkennt der Auftraggeber zugleich die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV), sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) in ihrer jeweils gültigen Fassung an. Diese gilt für die gesamte Dauer der Leistungserbringung. Gesetzliche Verpflichtungen, insbesondere aus dem Datenschutzrecht, bleiben auch nach Beendigung des jeweiligen Auftrags unberührt und bestehen fort.

25.2 Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrags betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen.

25.3 Der Auftraggeber kann ganz vom Vertrag zurücktreten, wenn der Auftragnehmer seine Pflichten gemäß Ziffern 25.1 und 25.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt. Soweit vorgenannte Pflichtverletzungen wiederkehrende oder fortlaufend zu erbringende Serviceleistungen betreffen, tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zu deren Kündigung.

25.4 Die Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten.

25.5 Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind; dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen aus den IT-Service-AGBs eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrag ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

26 Zurückbehaltungsrechte

Der Auftragnehmer ist berechtigt, seine Leistungen vorübergehend zurückzuhalten oder die Ausführung auszusetzen, sofern der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung in Verzug ist. Eine Leistungsverweigerung ist zudem zulässig, wenn die zugrunde liegenden Gegenansprüche des Auftraggebers unbestritten sind oder rechtskräftig festgestellt wurden. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in einem solchen Fall unverzüglich informieren und, soweit möglich, eine angemessene Frist zur Erfüllung einräumen, bevor Leistungen eingestellt werden.

27 Schlichtungsverfahren

Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen.

28 Textform

Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform.

29 Anwendbares Recht

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Vorschriften, die auf eine andere Rechtsordnung verweisen, finden keine Anwendung. Ebenso wird das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ausgeschlossen. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz des Auftragnehmers in Deutschland.

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO

A. Allgemeines zur Auftragsverarbeitung von Kundenbezogener Daten

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dieser Vertrag enthält nach dem Willen der Parteien und insbesondere des Auftraggebers den schriftlichen Auftrag zur Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung.

(2) Sofern in diesem Vertrag der Begriff „Datenverarbeitung“ oder „Verarbeitung“ (von Daten) benutzt wird, wird die Definition der „Verarbeitung“ i.S.d. Art. 4 Nr. 2 DSGVO zugrunde gelegt.

B. Gegenstand der Aufträge

Die vom Auftraggeber erteilten Aufträge an den Auftragnehmer umfassen insbesondere die Erbringung von IT-Serviceleistungen im Bereich Informationstechnologie, EDV, Multimedia und Websysteme. Die Leistungen beziehen sich auf Hardware, Software sowie zugehörige IT-Infrastrukturen und können im Rahmen der Leistungserbringung eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Auftraggebers erforderlich machen.

Die Tätigkeiten des Auftragnehmers umfassen insbesondere:

Bereitstellung, Betrieb und Anbindung von IT-Systemen und Infrastrukturen

- Hardware, mobile Endgeräte, Multimedia-Systeme, Server, Plattformen, Webanwendungen und Netzwerke
- Vor Ort beim Auftraggeber sowie über öffentliche oder private Netzwerke

Einrichtung, Konfiguration, Administration und Prüfung

- Installation, Pflege, Wartung und Prüfung von Hard- und Software, Betriebssystemen, Middleware und Anwendungssoftware
- Anpassung, Migration, Aktualisierung oder Umstellung bestehender Systeme

Wartung, Instandsetzung und Datensicherung

- Reparatur, Austausch und Instandsetzung von Hardware, Telekommunikations- und Netzwerkkomponenten
- Durchführung, Überwachung und Wiederherstellung von Datensicherungen (Backup & Restore)

Support und Schulung

- Vor-Ort-Serviceleistungen und Fernsupport (Telefon, E-Mail, Remote)
- Anwenderunterstützung und Schulung

Analyse, Fehlerdiagnose und Störungsbehebung

- Tests, Prüfungen und Behebung von Störungen an IT-Systemen und IT-Infrastrukturen

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt dabei ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers und nur soweit dies zur Erbringung der vereinbarten IT-Serviceleistungen erforderlich ist.

Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten:

Im Rahmen der Erbringung der vereinbarten IT-Serviceleistungen kann der Auftragnehmer Zugriff auf oder eine Verarbeitung folgender Kategorien personenbezogener Daten des Auftraggebers erhalten, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist:

- Stammdaten von Personen (z. B. Name, Vorname, Kundennummer, Benutzerkennung, Kundenart)

- Kontaktdaten und Kommunikationsdaten (z. B. Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, Kommunikationshistorie)
- Vertrags- und Auftragsdaten (z. B. Vertragsstammdaten, Angebotsdaten, Bestellungen, Informationen zu gebuchten oder gekauften Waren und Serviceleistungen)
- Abrechnungs- und Zahlungsdaten (z. B. Rechnungsdaten, Umsatzdaten, Bankverbindungen, Zahlungsinformationen)
- Nutzungs- und Zugriffsdaten (z. B. Login-Daten, Benutzerkonten, Protokolldaten, Zugriffshistorien)
- IT- und Systemdaten (z. B. Systemprotokolle, technische Nutzungsdaten, Verkehrsdaten, Telekommunikationsdaten)
- Kommunikationsinhalte (z. B. Inhalte von E-Mails, Kontaktformularen, Chat-Tools oder Supportanfragen)
- Termin- und Organisationsdaten (z. B. Kalenderdaten, Terminplanung, Dienst- und Einsatzplanung)
- Projekt- und Verwaltungsdaten (z. B. Projektmanagementdaten, Auftragsabwicklung, Dokumentationen)
- Dokumente und Inhaltsdaten (z. B. gespeicherte Dateien, Texte, Bilder, Fotos oder sonstige digitale Inhalte)
- Daten aus Unternehmensprozessen (z. B. Arbeitszeiterfassung, Dienstleistungsdaten, Abo- und Verwaltungsdaten)
- Daten aus Websystemen (z. B. Inhalte von Webauftritten, Formularübermittlungen, Nutzungsdaten von Webseiten)

Kategorien betroffener Personen:
Von der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der IT-Serviceleistungen können insbesondere folgende Personengruppen betroffen sein:

- Kunden und Ansprechpartner von Kunden des Auftraggebers
- Interessenten und potenzielle Kunden
- Mitarbeiter, Beschäftigte und freie Mitarbeiter des Auftraggebers
- Mitarbeiter, Ansprechpartner oder Vertreter von Lieferanten, Dienstleistern und Geschäftspartnern
- Vertragspartner und sonstige Geschäftskontakte des Auftraggebers
- Nutzer von IT-Systemen, Webdiensten oder Kommunikationssystemen des Auftraggebers
- Besucher von Webseiten oder Online-Angeboten des Auftraggebers
- Sonstige Dritte, deren personenbezogene Daten im Rahmen der Geschäftstätigkeit des Auftraggebers verarbeitet werden

Die konkrete Betroffenheit richtet sich nach den vom Auftraggeber eingesetzten IT-Systemen sowie dem jeweiligen Verarbeitungszweck.

C. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung von Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer. Dem Auftragnehmer steht nach Ziff. 4 Abs. 6 das Recht zu, den Auftraggeber auf seiner Meinung nach rechtlich unzulässige Datenverarbeitungen hinzuweisen. Sofern der Auftragnehmer darlegen kann, dass eine Verarbeitung nach Weisung des Auftraggebers zu einer Haftung des Auftragnehmers nach Art. 82 DSGVO führen kann, steht dem Auftragnehmer das Recht frei, die weitere Verarbeitung insoweit bis zu einer Klärung der Haftung zwischen den Parteien auszusetzen. Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die aus der Aussetzung der Verarbeitung in diesem Zusammenhang resultieren, sofern er den Auftraggeber zuvor auf die möglichen rechtlichen Risiken hingewiesen hat.

(2) Der Auftraggeber ist als verantwortliche Stelle / Verantwortlicher für die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn Betroffene ihre Betroffenenrechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend machen.

(3) Der Auftraggeber hat sich vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Datensicherheit zu überzeugen. Der Auftraggeber wird das Ergebnis in geeigneter Weise dokumentieren.

(4) Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung gegenüber dem Auftragnehmer zu erteilen. Weisungen können

- [x] schriftlich
- [ ] Fax
- [x] E-Mail
- [ ] mündlich

erfolgen. Weisungen und Weisungsänderungen des Auftraggebers sind ausschließlich in Textform zulässig. Mündliche Weisungen entfalten keine rechtliche Wirkung.

(5) Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Auftraggebers beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

(6) Der Auftraggeber kann weisungsberechtigte Personen benennen. Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers sind:

Mitarbeiter, Familienangehörige, Bekannte, Freunde oder Lebenspartner/in

Für den Fall, dass sich die weisungsberechtigten Personen beim Auftraggeber ändern, wird der Auftraggeber dies dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform mitteilen.

(7) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer feststellt.

(8) Für den Fall, dass eine Informationspflicht gegenüber Dritten nach Art. 33, 34 DSGVO besteht, ist der Auftraggeber für deren Einhaltung verantwortlich.

(9) Die ordnungsgemäße Datensicherung liegt in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers, sofern und soweit diese nicht ausdrücklich als Leistungspflicht des Auftragnehmers vereinbart wurde. Im Übrigen gelten die Regelungen zur Datensicherung gemäß Artikel 2.9 der IT-Service-AGB. Der Auftragnehmer übernimmt ohne eine solche ausdrückliche Vereinbarung keine Verpflichtung zur Datensicherung und haftet nicht für Datenverluste, die auf eine unzureichende Datensicherung durch den Auftraggeber zurückzuführen sind.

D. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und/oder unter Einhaltung der ggf. vom Auftraggeber erteilten ergänzenden Weisungen. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Regelungen, die den Auftragnehmer ggf. zu einer anderweitigen Verarbeitung verpflichten. In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Zweck, Art und Umfang der Datenverarbeitung richten sich ansonsten ausschließlich nach diesem Vertrag und/oder den Weisungen des Auftraggebers. Eine hiervon abweichende Verarbeitung von Daten ist dem Auftragnehmer untersagt, es sei denn, dass der Auftraggeber dieser schriftlich zugestimmt hat. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Datenverarbeitung im Auftrag nur in Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) durchzuführen. Sofern Anbieter von Software, Cloud- oder sonstigen IT-Diensten die Nutzung ihrer Leistungen an Standardvertragsklauseln, Nutzungsbedingungen oder vergleichbare vertragliche Regelungen knüpfen, ist der Auftragnehmer berechtigt, diese Dienste im Rahmen der Leistungserbringung einzusetzen. Voraussetzung ist, dass diese Bedingungen branchenüblich sind und der ordnungsgemäßen Durchführung der vereinbarten Leistungen nicht entgegenstehen.

(2) Nicht mehr benötigte Unterlagen mit personenbezogenen Daten und Dateien dürfen erst nach vorheriger Zustimmung durch den Auftraggeber datenschutzgerecht vernichtet werden.

(3) Der Auftragnehmer sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu.

(4) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sein Unternehmen und seine Betriebsabläufe so zu gestalten, dass die Daten, die er im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, im jeweils erforderlichen Maß gesichert und vor der unbefugten Kenntnisnahme Dritter geschützt sind.

(5) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung nach seiner Auffassung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung solange auszusetzen, bis diese durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

(6) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jeden Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder gegen die getroffenen vertraglichen Vereinbarungen und/oder die erteilten Weisungen des Auftraggebers, der im Zuge der Verarbeitung von Daten durch ihn oder andere mit der Verarbeitung beschäftigten Personen erfolgt ist, unverzüglich mitzuteilen. Ferner wird der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine Aufsichtsbehörde nach Art. 58 DSGVO gegenüber dem Auftragnehmer tätig wird und dies auch eine Kontrolle der Verarbeitung, die der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers erbringt, betreffen kann.

(7) Für den Fall, dass der Auftragnehmer feststellt oder Tatsachen die Annahme begründen, dass von ihm für den Auftraggeber verarbeitete

- besondere Arten personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) oder
- personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen oder
- personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen oder (auch i.S.v. Art. 10 DSGVO)
- personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten

unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich und vollständig über Zeitpunkt, Art und Umfang des Vorfalls/der Vorfälle in Schriftform oder Textform (Brief/E-Mail) zu informieren. Die Information muss eine Darlegung der Art der unrechtmäßigen Kenntniserlangung enthalten. Die Information soll zusätzlich eine Darlegung möglicher nachteiliger Folgen der unrechtmäßigen Kenntniserlangung beinhalten. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, unverzüglich mitzuteilen, welche Maßnahmen durch den Auftragnehmer getroffen wurden, um die unrechtmäßige Übermittlung bzw. unbefugte Kenntnisnahme durch Dritte künftig zu verhindern.

Dem Auftragnehmer ist bekannt, dass für den Auftraggeber ab dem 25.05.2018 eine Meldepflicht nach Art. 33 DSGVO bestehen kann, die eine Meldung an die Aufsichtsbehörde binnen 72 Stunden nach Bekanntwerden vorsieht.

(8) Die Verarbeitung von Daten im Auftrag des Auftraggebers außerhalb von Betriebsstätten des Auftragnehmers oder Subunternehmern ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers in Schriftform oder Textform zulässig. Eine Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber findet regelmäßig in der Privatwohnung des Auftragnehmers statt. Der Auftragnehmer sichert mit der Anlagenliste 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen dem Auftraggeber zu, unter den dort beschriebenen Voraussetzungen die Daten stets unzugänglich und geschützt aufzubewahren/zu verarbeiten.

(9) Der Auftragnehmer wird die Daten, die er im Auftrag für den Auftraggeber verarbeitet, auf geeignete Weise kennzeichnen. Sofern die Daten für verschiedene Zwecke verarbeitet werden, wird der Auftragnehmer die Daten mit dem jeweiligen Zweck kennzeichnen.

(10) An der Erstellung der Verfahrensverzeichnisse bzw. Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten durch den Auftraggeber hat der Auftragnehmer mitzuwirken. Er hat dem Auftraggeber die jeweils erforderlichen Angaben in geeigneter Weise mitzuteilen.

(11) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in Art. 32-35 DSGVO genannten Pflichten.

(12) Der Auftragnehmer soll dem Auftraggeber die Person(en) benennen, die zum Empfang von Weisungen des Auftraggebers berechtigt sind.

Weisungsempfangsberechtigte Personen des Auftragnehmers sind:

-

E. Kontrollbefugnisse

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

(2) Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle i.S.d. Absatzes 1 erforderlich ist.

(3) Der Auftraggeber kann eine Einsichtnahme in die vom Auftragnehmer für den Auftraggeber verarbeiteten Daten sowie in die verwendeten Datenverarbeitungssysteme und -programme verlangen.

(4) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber i.S.d. Art. 58 DSGVO, insbesondere im Hinblick auf Auskunfts- und Kontrollpflichten die erforderlichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen und der jeweils zuständigen Aufsichtsbehörde eine Vor-Ort-Kontrolle zu ermöglichen. Der Auftraggeber ist über entsprechende geplante Maßnahmen vom Auftragnehmer zu informieren.

F. Datengeheimnis/Vertraulichkeitsverpflichtung

1) Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung des Datengeheimnisses im Sinne der Vertraulichkeit über Daten, die er im Zusammenhang mit dem Auftrag erhält bzw. zur Kenntnis erlangt, verpflichtet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gleichen Geheimnisschutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige besondere Geheimnisschutzregeln mitzuteilen.

(2) Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind und er mit der Anwendung dieser vertraut ist. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Personen mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und diese auf das Datengeheimnis verpflichtet werden. Sofern der Auftragnehmer im Zusammenhang mit Leistungen für den Auftraggeber an der Erbringung geschäftsmäßiger Telekommunikationsdienste mitwirkt, ist er verpflichtet, die hieran beteiligten Beschäftigten schriftlich auf das Fernmeldegeheimnis i.S.d. § 88 TKG zu verpflichten.

G. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, die zur Einhaltung der anzuwendenden Datenschutzvorschriften erforderlich sind.

(2) Der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehende Stand der technischen und organisatorischen Maßnahmen ist als Anlagenliste 2 zu diesem Vertrag beigefügt. Die Parteien sind sich darüber einig, dass zur Anpassung an technische und rechtliche Gegebenheiten Änderungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen erforderlich werden können. Wesentliche Änderungen, die die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten beeinträchtigen können, wird der Auftragnehmer im Voraus mit dem Auftraggeber abstimmen. Maßnahmen, die lediglich geringfügige technische oder organisatorische

Änderungen mit sich bringen und die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten nicht negativ beeinträchtigen, können vom Auftragnehmer ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber umgesetzt werden. Der Auftraggeber kann jederzeit eine aktuelle Fassung der vom Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen anfordern.

(3) Der Auftragnehmer wird, die von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen regelmäßig und auch anlassbezogen auf ihre Wirksamkeit kontrollieren. Für den Fall, dass es Optimierungs- und/oder Änderungsbedarf gibt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber informieren.

Anlagenliste 1 – Unterauftragnehmer

Der Auftragnehmer nimmt für die Verarbeitung von Daten im Auftrag des Auftraggebers Leistungen von Dritten in Anspruch, die in seinem Auftrag Daten verarbeiten („Unterauftragnehmer“).

Dabei handelt es sich um nachfolgende(s) Unternehmen:

Wix.com, Inc
privacy@wix.com
40 Nemal Tel Aviv St., Tel Aviv, Israel oder Wix.com Inc. , 500 Terry A. Francois Boulevard, 6th Floor, San Francisco, CA, 94158 oder Wix.com Luxembourg S.a.r.l, 5, rue Guillaume Kroll, L-1882 Luxembourg
Art der Leistung: Webseiten Hoster

(bis 31.12.2026) iZettle, AB
dataprotection@izettle.com
iZettle AB
Regeringsgatan 59
111 43 Stockholm
Sweden
Art der Leistung: Zahlungsdienstleister/Kassensystem zur Abrechnung von Forderungen gegenüber dem Auftraggeber (Altsystem von 2019-2026)

PayPal, (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.
dpo@paypal.com
impressum@paypal.com
PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburg
Art der Leistung: Zahlungsdienstleister

Telekom Deutschland GmbH
datenschutz@telekom.de
impressum@telekom.de
Landgrabenweg 151
53227 Bonn

Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn

Art der Leistung: E-Mail-Kommunikation

Sipgate GmbH
info@sipgate.de
Gladbacher Straße 74
40219 Düsseldorf
Art der Leistung: Telekommunikationsdienstleister, Sprach Kommunikation Telefon

WhatsApp, Inc
privacy.eu@support.whatsapp.com
bd@whatsapp.com
WhatsApp Ireland Limited
4 Grand Canal Square
Grand Canal Harbour
Dublin 2
Irland
Art der Leistung: Chat Kommunikation

CentralStationCRM
42he GmbH
alles-ausser-support@42he.com
Marktstraße 10 - Gebäude E8
50968 Köln
Art der Leistung: Kundendatenverwaltung/Verzeichnis und Organisation

STRATO AG
datenschutz@strato.de
Pascalstraße 10
10587 Berlin
Art der Leistung: Domain Anbieter, SSL-Zertifikat, E-Mail-Archivierung + E-Mail-Kommunikation

pso vertriebsprogramme GmbH
support@telekom-profis.de
Venloer Str. 47
50672 Köln
Art der Leistung: Vertragsbuchung Internet- und Telefonverträge der Deutschen Telekom und Congstar

Getty Images Deutschland GmbH
service.gi.glr@gettyimages.com
Auenstraße 5
80469 München
Art der Leistung: Lizenzbenennung (vollständiger Name Auftraggeber) für gekaufte Bilder oder Videos

fonial GmbH
info@fonial.de

Kaiser-Wilhelm-Ring 7-9
50672 Köln
Art der Leistung: Vertragsbuchung Cloud Telefonanlage

DeepCloud AG
info@deepcloud.swiss
Abacus-Platz 1
9300 Wittenbach Switzerland
Art der Leistung: Digitale Vertragsunterzeichnung/Unterschrift

Microsoft 365 & OneDrive for Business
Microsoft Deutschland GmbH
kunden@microsoft.com
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München
Art der Leistung: Microsoft 365 Apps for Business, OneDrive Cloud Speicher für Geschäftsdaten (Datenspeicherort: Deutschland)

Papierkram
odacer finanzsoftware GmbH
info@odacer.com
Konrad-Adenauer-Ring 13
65187 Wiesbaden
Art der Leistung: Zahlungsdienstleister/Kassensystem zur Abrechnung von Forderungen gegenüber dem Auftraggeber

Anlagenliste 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen des Auftragnehmers

1. Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- Manuelles Schließsystem

2. Zugangskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- Zuordnung von Benutzerrechten
- Erstellen von Benutzerprofilen
- Passwortvergabe

- Authentifikation mit Benutzername / Passwort
- Zuordnung von Benutzerprofilen zu IT-Systemen
- Einsatz von Anti-Viren-Software mit integrierter Software Firewall
- Verschlüsselung von Datenträgern/Ordnern in Laptops / Notebooks

3. Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- Erstellen eines Berechtigungskonzepts
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministrator
- Anzahl der Administratoren auf das „Notwendigste“ reduziert
- Sichere Passwörter mit dementsprechender Länge
- ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern
- Protokollierung der Vernichtung
- Verschlüsselung von Datenträgern

4. Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- E-Mail-Verschlüsselung
- Beim physischen Transport: sorgfältige Auswahl von Transportpersonal und –Fahrzeugen
- SSL-Verschlüsselung in Webbrowsern

5. Auftragskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit)
- Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags
- Protokollierung der Serviceleistungen, Kontrolle durch Auftraggeber

6. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Typische Maßnahmen (nur Stichworte) sind z.B.:

- Geräte zur Überwachung von Temperatur

- Feuermelder
- Feuerlöscher
- Erstellen eines Backup- & Recoverykonzepts
- Teilweise ausgelagerte Speicherung