

# AGB zum Servicevertrag

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Pflege von Standardsoftware und die Wartung von Hardware – Geschäftskunden -

### 1. Allgemeines

**1.1** Der Anbieter erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

**1.2** Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden, die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistung durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

### 2. Angebote und Preise

**2.1** Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens des Anbieters zustande. Erfolgt die Leistung durch den Anbieter, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

**2.2** Der Kunde vergütet soweit im Einzelfall nichts Anderes vereinbart ist, die Leistungen durch ein im Servicevertrag ggf. nebst Leistungsschein festgelegtes laufendes jährliches Serviceentgelt zzgl. der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19%. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraumes wird die Vergütung zeitanteilig in Rechnung gestellt. Soweit im Servicevertrag bzw. Leistungsschein nichts anderes vereinbart ist, ist das Serviceentgelt jeweils für das laufende Vertrags-/Kalenderjahr im Voraus, spätestens bis zum siebten Werktag des ersten Vertrags-/Kalendermonats eines jeweiligen Abrechnungsjahres fällig. Sofern der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat, wird der Anbieter die fällige Forderung jeweils quartalsweise zum siebten Werktag des ersten Monats eines jeden Quartals einziehen.

**2.3** Die Zahlung der Vergütung ist auf eines der auf der Rechnung des Anbieters bezeichneten Konten des Anbieters zu zahlen.

**2.4** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Ziffer 6.3.2 gilt entsprechend. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden, mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde liegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

**2.5** Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

**2.6** Der Anbieter kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:

- er aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm eine Neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder
- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstand in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommene Veränderungen der Pflegesoftware(d.h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist)/Wartungshardware steht.
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 11) anfällt.

Soweit der Anbieter berechtigt ist eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen für Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

**2.7** Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung des Anbieters fallen.

Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen der Hardwarewartung oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden vom Anbieter geliefert werden, gemäß den zurzeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 % zu vergüten. Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Softwarepflege/Hardwarewartung enthalten sind, werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen für Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

### 3. Laufzeit

**3.1** Der Vertrag wird ab dem im Servicevertrag bzw. Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein vereinbarten Jahre abgeschlossen. Während dieser Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des laufenden Kalenderjahres schriftlich ordentlich gekündigt werden.

**3.2** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Der Anbieter kann u. a. diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn der Kunde ein Angebot des Anbieters ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) der Pflegesoftware umzusteigen und für die beim Kunden im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Lebenszyklus der vertragsgegenständlichen Software ergibt sich aus dem Servicevertrag bzw. Leistungsschein, hilfsweise entsprechenden Herstellerangaben. Der Kunde kann die Kündigung abwenden, wenn es dem Anbieter möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige Pflegesoftware ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Kunde sich mit einem dementsprechenden Angebot des Anbieters einverstanden erklärt. Der Anbieter ist - unter Berücksichtigung des Vorstehenden – verpflichtet, dem Kunden im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung, ein derartiges Angebot zu übermitteln.

### 4. Umfang der Softwarepflege/Hardwarewartung

**4.1** Der Anbieter pflegt/wartet - soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird - nur die jeweils aktuelle Version der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein aufgeführten Software bzw. die von den Parteien dort spezifizierten Version der Hardware in der dort vereinbarten System- und Einsatzumgebung.

**4.2** Die Softwarepflege/Hardwarewartung umfasst vorbehaltlich der unter den Ziffern 5 bis 7 aufgeführten Bestimmungen:

- das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung,
- die Weitergabe von Updates, d.h. verbesserte Versionen der vorstehend aufgeführten Software,
- die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk).

### 5. Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung

#### 5.1 Software

**5.1.1** Der Anbieter wird im Rahmen der Softwarepflege während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt der Anbieter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

**5.1.2** Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- *schwerwiegende Störung*

Die Störung macht die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- *sonstige Störung*

Die Störung schränkt die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- *sonstige Meldung*

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von dem Anbieter nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**5.1.3** Durchführung von Maßnahmen zur Störungs-beseitigung

**5.1.3.1** Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einsatzes der Pflegesoftware begründet, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

**5.1.3.2** Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

Der Anbieter wird dem Kunden bei ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der Pflegesoftware unverzüglich zur Verfügung stellen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

**5.1.3.3** Der Kunde wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 5.2 Hardware

Der Anbieter wird im Rahmen einer Überwachung und Untersuchung auf Abruf die im Leistungsschein aufgeführten Leistungen erbringen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware des Kunden unterstützen. Er unterstützt diesen ferner bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten; Ziffer 5.1.1 und 5.1.2 gelten entsprechend.

## 5.3 Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, z.B. in einem gesonderten Service-Level-Agreement (SLA), zu vereinbaren.

## 6. Weitergabe von Updates/verbesserte Versionen der Pflegesoftware

**6.1** Der Anbieter überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Der Anbieter überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt der Anbieter dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

Der Anbieter stellt dem Kunden die Neuen Versionen so zur Verfügung, wie die Pflegesoftware erstmals überlassen wurde, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wird.

Soweit der Anbieter dem Kunden eine Neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

**6.2** Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.

**6.3** Vorgehensweise bei Sachmängeln von Updates/verbesserten Versionen der Pflegesoftware:

**6.3.1** Ist die Pflegesoftware mit Sachmängeln behaftet, die ihren Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl des Anbieters – ggf. auch mehrfach - entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 13. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i.d.R. auf zwei Wochen ab Kenntnismöglichkeit vom Wahlrecht durch den Kunden.

**6.3.2** Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung der Verwendung der Pflegesoftware in einer nicht vereinbarten System- und Einsatzumgebung oder bei Fehlern die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

**6.3.3** Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 2 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Anbieter, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bleiben diese unberührt.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Ablieferung der Leistung oder soweit vereinbart wird, dass der Anbieter die Pflegesoftware auch installiert, mit Abschluss der Installation.

**6.3.4** Die Vorschriften für den Rückgriff des Kunden gemäß §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

## 7. Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk)

Der Anbieter stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen dazu autorisierten Personals des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline/der Helpdesk umfasst keine Leistungen die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte stehen.

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand vertraut ist.

AGB zum ITK-Servicevertrag, Version 2/10, Stand: 22.02.2010

Die Hotline/der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters per E-mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline/der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware/den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline/den Helpdesk – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht vom Anbieter hergestellter Software bzw. nicht von ihm hergestellter oder vertriebener Hardware - nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten.

Weitergehende Leistungen der Hotline/des Helpdesk, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z.B. in einem gesonderten Service-Level-Agreement, zu vereinbaren.

## 8. Leistungsausschlüsse

Die Softwarepflege/Hardwarewartung umfasst nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand durch den Kunden oder Dritte stehen,
- Upgrades, d.h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen;
- die Weitergabe von sonstiger neuer Software,
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewarteter Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt der Anbieter dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 2.6 zu vergüten.
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

## 9. Nutzungsrechte/Durchführung der Pflege/Wartung im Übrigen

**9.1** An den Leistungsergebnissen, die der Anbieter erbringt und dem Kunden übergeben hat, räumt er, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter. Dass ihm an den vom Anbieter übergebenen Leistungen eingeräumte Nutzungsrechte, kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden.

**9.2** Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

**9.3** Soweit in die Leistungen Softwareprodukte integriert werden, die von Dritten erstellt werden, z.B. Programmbibliotheken, Teile von Softwaretools und anderes, räumt der Anbieter dem Kunden ebenfalls ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, diese Softwareprodukte bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweckes zu nutzen. Im Übrigen gilt Ziffer 9.1 S. 3.

**9.4** Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

**9.5** Der Anbieter kann in Bezug auf die Software das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Widerruf erfolgt durch schriftliche Widerrufserklärung; Ziffer 14.1 S. 3 gilt entsprechend. Der Anbieter hat dem Kunden vor dem Widerruf eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter nach erfolgtem Widerruf die Einstellung der Nutzung innerhalb von sieben Kalendertagen schriftlich zu bestätigen.

**9.6** Der Anbieter ist berechtigt seine Pflege- und Wartungsleistungen auch mittels Remotezugriffs zu erbringen.

9.7 Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum des Anbieters über.

## 10. Termine und Fristen

10.1 Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie vom Anbieter und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind.

10.2 Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

## 11. Pflichten des Kunden

11.1 Der Kunde benennt dem Anbieter einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

11.2 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten soweit diese nicht vom Anbieter geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Der Anbieter darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

11.3 Der Kunde wird den Anbieter über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

11.4 Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und den Anbieter insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Kunde ist nicht berechtigt Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Wartungsgegenstandes vorzunehmen.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nicht anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere für die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

11.6 Der Kunde hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen. Der Kunde hat darüber hinaus den Anbieter auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

11.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle vom Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## 12. Rechtsmängel

12.1 Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung Rechte Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 6.3.2 gilt entsprechend.

12.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet unverzüglich den Anbieter zu benachrichtigen. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf seine Kosten abzuwehren.

12.3 Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

12.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 6.3.3. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 13.

## 13. Haftung

13.1 Der Anbieter haftet auf Schadensersatz:

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, AGB zum ITK-Servicevertrag, Version 2/10, Stand: 22.02.2010

- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

13.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z.B. im Falle der Verpflichtung zur mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt.

13.3 Für die Verjährung gilt Ziffer 6.3.3 entsprechend.

13.4 Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherheit durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

13.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gilt Ziffer 13.1 - 13.3 entsprechend.

## 14. Verschiedenes

14.1 Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen schriftlich durch den Anbieter bestätigt werden; ein Fax bzw. eine E-mail genügt diesem Schriftformerfordernis.

14.2 Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

14.3 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösch- und Sperrpflichten) für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, vor der Zugriffsmöglichkeit des Anbieters schriftlich vereinbaren. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

14.4 Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter, noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

14.5 Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

## 15. Erfüllungsort und Gerichtsstand

15.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien, ist der Sitz des Anbieters.

15.2 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.