

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Memotech IT Services GmbH

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Geltung und Struktur

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der Memotech IT Services GmbH und ihren Kunden im B2B-Bereich, d.h. mit Kunden, die keine Verbraucher sind.
- 1.2 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus diesem allgemeinen Teil (Abschnitt A.) sowie aus weiteren Besonderen Vertragsbedingungen (kurz „BVB“). Die Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für alle unsere Produkte (Waren und Dienstleistungen). Die Besonderen Vertragsbedingungen gelten für ein bestimmtes, in dem jeweiligen Abschnitt genanntes Produkt. Die Besonderen Vertragsbedingungen gehen den Allgemeinen Vertragsbedingungen vor. Im Einzelnen gilt folgendes:
 - 1.2.1 Für Lieferung von Hardware und (Standard-)Software, welche wir nicht bzw. nicht im Auftrag des Kunden programmiert haben, gelten unsere BVB für Lieferung von Waren (Abschnitt B.).
 - 1.2.2 Für die Erbringung von Dienstleistungen gelten unsere BVB für Dienstleistungen (Abschnitt C.). Hierzu zählen auch Verträge über Programmierung sowie über die Pflege von Software und Wartung von Hardware.
 - 1.2.3 Für die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, v.a. in Form von Cloud-Leistungen oder den Produkten „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS) gelten unsere BVB für Cloud-Services (Abschnitt D.).
- 1.3 Diese AGB gelten ausschließlich, weitere Vertragsbedingungen bestehen nicht. Etwaige abweichende Vereinbarungen können einvernehmlich mit dem Kunden erfolgen, sie ergeben sich dann z.B. aus Vertragsabschlussdokumenten bzw. -Korrespondenz.
- 1.4 Von diesen AGB abweichende, ergänzende oder widersprechende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die Memotech IT Services GmbH hat diesen ausdrücklich und zumindest in Textform zugestimmt.

2. Angebot, Vertragsabschluss, Erklärungen und Termine

- 2.1 Unsere Angebote sind freibleibend. Der Vertragsschluss erfolgt dadurch, dass der Kunde uns – entsprechend dem freibleibenden Angebot – verbindlich einen Auftrag erteilt und wird dem Kunden daraufhin eine entsprechende Auftragsbestätigung zusenden; gleiches gilt für mündliche Abreden und Erklärungen.
- 2.2 Alle auf unserer Website dargestellten Produkte (Waren und Dienstleistungen), auch solche, die ausdrücklich als „lieferbar“ bezeichnet werden, sind nur als Einladung zur Abgabe eines Angebotes (Auftrags nach Ziffer 2.1) bestimmt.

- 2.3** Die von uns genannten Termine und Fristen stellen ausschließlich transparent unsere Planungen dar; sie sind nicht verbindlich und insbesondere kein Fixgeschäft. Verbindliche Termine bestehen nur dann, wenn die Vertragsparteien dies ausdrücklich vereinbart haben.
- 2.4** Erklärungen gelten dann als fristgerecht abgegeben, wenn sie innerhalb der vereinbarten beim anderen Vertragspartner eingegangen sind.

3. Zahlungsbedingungen und Preise

- 3.1** Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir ihm – soweit gesetzlich zulässig – Rechnungen als PDF-Datei zusenden, anstelle von elektronischen (XML-)Rechnungen, welche wir ebenfalls jederzeit zusenden dürfen. Die Zusendung erfolgt per E-Mail.
- 3.2** Unser Vergütungsanspruch ist innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung fällig. Die Zahlungen erfolgen stets bargeldlos auf das in der Rechnung genannte Konto der Memotech IT Services GmbH. Die Kosten der Überweisung trägt der Kunde. Die Zahlung erfolgt rechtzeitig, wenn der Rechnungsbetrag innerhalb der Fälligkeitsfrist nach Satz 1 auf unserem Konto gutgeschrieben wurde. Der Kunde kann uns auch eine Lastschrift-Ermächtigung erteilen; in diesem Falle erfolgt die Zahlung rechtzeitig, wenn der Kunde uns spätestens 5 Kalendertage nach Zugang der Rechnung eine Lastschrift-Ermächtigung erteilt – wenn nicht bereits erfolgt – und das dort genannte Konto für die Dauer von mindestens weiteren 30 Kalendertagen über ausreichende Deckung verfügt.
- 3.3** Mit Eintritt des Verzuges werden Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet.
- 3.4** Die Zahlung erfolgt, wie vertraglich vereinbart, entweder gegen Rechnung (also nachträglich) oder als Vorauszahlung oder in Form einer Kombination dieser beiden Abrechnungsformen. Die Abrechnungsperiode ergibt sich aus den Vereinbarungen der Vertragsparteien; fehlen solche, erfolgt die Abrechnung nach unserer Wahl 14-tägig oder kalendermonatlich. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Memotech IT Services GmbH jederzeit einen angemessenen Vorschuss verlangen kann, wenn sie bereits Leistungen erbracht und diese abgerechnet hat, eine Zahlung des Kunden jedoch noch nicht erfolgt ist. Wir behalten uns ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die unsere Forderungen als gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen 14 Kalendertagen nach, so können wir vom Vertrag zurücktreten bzw. den Vertrag kündigen. Weitere gesetzliche Leistungsverweigerungsrechte bleiben unberührt.

4. Laufzeit und Kündigung

- 4.1** Wir erbringen unsere Leistungen entweder aufgrund eines Vertrages für einen einmaligen Leistungsaustausch, wie Verkauf von Gegenständen, einschließlich Software, oder aufgrund von Dauerschuldverhältnissen. Für Dauerschuldverhältnisse gelten die nachfolgenden Regelungen.
- 4.2** Serviceverträge (früher auch Pflege- und Wartungsverträge genannt) nach Abschnitt C. dieser AGB sowie Cloud-Services nach Abschnitt D. dieser AGB werden für eine feste Vertragslaufzeit für 12 oder 24 Monate (Mindestvertragslaufzeit) abgeschlossen; fehlt eine ausdrückliche Vereinbarung, gilt die 24-monatige Mindestvertragslaufzeit. Während dieser Mindestvertragslaufzeit ist ein ordentliches Kündigungsrecht ausgeschlossen. Beide Vertragsparteien können den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündigen. Die Kündigung hat zumindest in Textform zu erfolgen.

Anderenfalls verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr, wobei während dieser und etwaiger nachfolgender Verlängerungen das ordentliche Kündigungsrecht ausgeschlossen ist und der Vertrag mit der Frist von 3 Monaten zum Anlauf der jeweiligen Vertragslaufzeit von beiden Vertragsparteien gekündigt werden kann.

- 4.3** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde, die ihm nach diesem Vertrag obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt auch bei einer Vertragsbeendigung vorbehalten.

5. Mitwirkung des Kunden

- 5.1** Der Kunde trägt auf seinen Systemen die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen incl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates.
- 5.2** Der Kunde übergibt uns unverzüglich nach Vertragsabschluss alle Unterlagen, aus denen alle für unsere Leistungserbringung erforderlichen kundenseitigen Informationen entnehmen können. Dies kann insbesondere die Konfiguration der beim Kunden vorhandenen Hardware/Betriebssystem-Plattform sein. Stellen wir dabei fest, dass die Konfiguration zu ändern ist, damit wir unsere Leistung erbringen können, hat der Kunde diese Änderung unverzüglich auf eigene Kosten und Risiko durchzuführen.
- 5.3** Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.
- 5.4** Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Accounts und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als zu vergütender Aufwand.
- 5.5** Der Kunde ist verpflichtet, auch alle sonstigen Mitwirkungshandlungen für uns kostenfrei zu erbringen, die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich sind. Hierzu gehören u.a., uns den Zugang zur Hardware zu ermöglichen und uns Testdaten und Rechenzeit zur Verfügung zu stellen entsprechend unseren Anforderungen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, uns kostenlos durch einen kompetenten Mitarbeiter zu unterstützen, der erforderliche Tests durchführt bzw. Anpassungen überprüft.

6. Abnahme

- 6.1** Ist vertragsgemäß (z.B. bei Dienstverträgen vereinbart) oder aufgrund der gesetzlichen Vorschriften (falls ein Werkvertrag vorliegt) eine Abnahme des Produktes (Ware oder Dienstleistung) durch den Kunden vorgesehen, so erfolgt die Abnahme grundsätzlich förmlich im Rahmen eines zu protokollierenden Abnahmetests. Hierzu teilen wir dem

Kunden die Abnahmereife mit. Einer etwaigen Abnahmeprüfung des Kunden kann auf unseren Wunsch unsere Funktionsprüfung vorausgehen. Die Funktionsprüfung ist erfolgreich durchgeführt, wenn zu diesem Zweck von uns entwickelte Testprogramme bzw. Verfahren keine Fehler am Produkt feststellen. Der Kunde kann eine eigene Abnahmeprüfung durchführen oder die Abnahme auf der Grundlage unserer Funktionsprüfung erklären.

- 6.2** Die Abnahme des Kunden gilt als erklärt, wenn er innerhalb von 14 Kalendertagen (1) nach Lieferung bzw. Zurverfügungstellung des Produktes sowie (2) der Mitteilung der Abnahmereife und/oder der Ergebnisse der Funktionsprüfung die Abnahme – unter genauer Bezeichnung eines wesentlichen und damit die Abnahme ausschließenden Mangels – nicht verweigert.
- 6.3** Der produktive Einsatz eines von uns gelieferten Produktes beim Kunden, ganz oder teilweise, gilt als Abnahme des gesamten Produktes. Kleinere Mängel, die die Funktion und Nutzungsmöglichkeit nicht wesentlich beeinflussen, hindern die Abnahme nicht, wenn wir dies verlangen und unverzügliche Mängelbeseitigung zusagen.
- 6.4** Bei einem Dienstvertrag vertraglich vereinbarte, gesetzlich jedoch (mangels Werkvertrags) nicht vorgesehene Abnahme stellt keine Abnahme nach § 640 BGB dar und begründet auch keinen Werkvertrag zwischen den Vertragsparteien. Die Zahlung der Vergütung ist daher allein aufgrund der vertragskonform erbrachten Leistungen, nicht aufgrund der Abnahme, geschuldet.

7. Gewährleistung

- 7.1** **Unverzügliches Untersuchen von Produkten (Waren und Dienstleistungen sowie Mietgegenstände) und Rügepflicht/Rügeform:** Der Käufer hat die von uns gelieferten Produkte (v.a. Waren, einschließlich Software und Informationen, wie Zugangsdaten) unverzüglich nach ihrem Empfang auf offensichtliche Sach- und Rechtsmängel sowie auf die sonstige Vertragskonformität hin zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind unverzüglich – in der Regel binnen 8 Kalendertagen – nach Lieferung zumindest in Textform und unter Bezeichnung der Beanstandungen zu rügen. Zunächst verdeckte Mängel sind innerhalb von 8 Kalendertagen nach ihrer Entdeckung in der gleichen Weise zu rügen. Erfolgt die Lieferung direkt vom Hersteller, sind Mängel stets auch uns gegenüber zu rügen; Mängelvermerke auf den Frachtpapieren reichen nicht aus. Teilt der Kunde die Abweichungen uns nicht unverzüglich nach Entdeckung zumindest in Textform mit, erlöschen insoweit seine Ansprüche, v.a. Mängelansprüche. Im Übrigen gilt § 377 HGB.

Mängelrügen und sonstige Fehlermeldungen haben stets in möglichst in qualifizierter Form zu erfolgen, sodass es uns möglich wird, den Fehler erforderlichenfalls nachzubilden (zu reproduzieren), um diesen und seine Auswirkungen zu analysieren und bestenfalls beheben oder verringern zu können. Die Reproduzierbarkeit liegt dann vor, wenn die Bedienungssituation, die Arbeitsumgebung, etwaige vorangegangene Systemänderungen, die betroffenen Arbeitsplätze/Systeme sowie Zeitpunkt(e) und Auswirkung(en) des Fehlers so genau beschrieben sind, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

- 7.2** **Gewährleistung bei Dienstleistungen:** Dienstverträge erfüllen wir mit der üblichen kaufmännischen Sorgfalt und gewährleisten, dass das mit der Vertragserfüllung beauftragte Personal über die erforderlichen Qualifikationen, die erforderlichen Erfahrungen für die Erbringung der vertraglich geforderten Leistungen und die entsprechende Zuverlässigkeit verfügt und die Leistungen nach jeweiligen anerkannten Regeln der Technik erbracht werden; dies betrifft insbesondere die IT-Sicherheit und die

Datensicherung. Sonstige Gewährleistungsansprüche bestehen ausschließlich dann, wenn und soweit wir gegenüber dem Kunden ausdrückliche vertragliche Zusagen machen, wie eine bestimmte Reaktionszeit oder eine bestimmte Verfügbarkeit; insoweit gelten die nachfolgenden Regelungen entsprechend.

- 7.3 Gewährleistung bei Kauf- und Werkverträgen:** Besteht eine Gewährleistungspflicht von uns, gilt Folgendes: Tritt an den von uns gelieferten oder gefertigten neuen Gegenständen (einschließlich Software) ein Mangel auf, werden wir diesen innerhalb angemessener Zeit nach unserer Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (insgesamt Nacherfüllung). Die Nacherfüllungsfrist beginnt, sobald der Kunde gegenüber uns möglichst präzise und detailliert den Mangel oder seine Auswirkungen zumindest in Textform beschrieben hat. Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere, weil der Mangel trotz mindestens zwei Beseitigungsversuchen nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt von uns abgelehnt wird, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern. Dies gilt jedoch nur bei einem wesentlichen Mangel, wenn der Kunde an einer Teilleistung objektiv kein Interesse hat. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar. Wir sind berechtigt, falls eine Mangelbehebung tatsächlich oder wirtschaftlich unmöglich oder unzumutbar ist, eine Ausweichlösung umzusetzen (Workaround), wenn diese zu einer für den Kunden zumutbaren Problemlösung führt.

Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, zahlt er an uns für die Zeit bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt. Das Nutzungsentgelt bemisst sich an der vereinbarten Vergütung.

Etwaige Fristsetzung erfolgt stets zumindest in Textform (z.B. per E-Mail durch eine vertretungsberechtigte Person des Kunden).

- 7.4** Der Kunde hat keine Ansprüche infolge von Fehlern, die er allein oder im Wesentlichen selbst verursacht hat. Daher bestehen Mängelansprüche nicht für solche Mängel, die ausschließlich oder wesentlich zurückzuführen sind, auf

- 7.4.1 Beschädigung des Produktes durch den Kunden,
- 7.4.2 ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder Behandlung des Produktes, insbesondere falsche Bedienung, einschließlich Nutzung in einer nicht geeigneten oder nicht freigegebenen Systemumgebung bzw. Betriebssystem, übermäßige Beanspruchung oder falsche Lagerung,
- 7.4.3 falsche Montage oder unsachgemäßen oder falschen Anschluss,
- 7.4.4 natürliche Abnutzung bzw. Verbrauch,
- 7.4.5 eigenmächtige, nicht fachmännisch durchgeführte Reparaturen oder Änderungen an der Ware;
- 7.4.6 nicht vorgesehener Betrieb unter Einwirkung von elektromagnetischen Feldern;
- 7.4.7 Betrieb unter Stromschwankungen, die über das im öffentlichen Elektrizitätsnetz gewöhnliche Maß hinausgehen.

-
- 7.5 Der Gewährleistungsausschluss in der Vorziffer gilt nicht, wenn die Kundenhandlung unseren Analyse- oder Bearbeitungsaufwand nicht wesentlich erschwert hat und der Mangel bei der Übergabe bereits vorhanden war.
 - 7.6 **Verjährung der Gewährleistungsansprüche:** Mängelansprüche verjähren **innerhalb eines Jahres** ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von uns beruhen, und nicht für Ansprüche, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von uns beruhen.
 - 7.7 **Erstattungsansprüche bei vermeintlicher Mangelbeseitigung:** Stellt sich heraus, dass wir auf Aufforderung des Kunden und in der Annahme einer Mangelbeseitigungspflicht Leistungen vornehmen, obwohl ein Mangel nicht vorlag und beispielsweise eine Fehlbedienung vorliegt, haben wir gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Ersatz ihrer damit unmittelbar in Zusammenhang stehenden Aufwendungen. Die Vergütungspflicht erlischt jedoch ab dem Zeitpunkt, an dem wir erkennen oder erkennen mussten, dass ein Mangel nicht vorliegt. Wir informieren den Kunden hierüber. Der Kunde kann die Fortsetzung der Arbeiten gegen Vergütung beauftragen.
 - 7.8 **Vorgehen zur Abwehr von geltend gemachten Drittrechten:** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung seiner Rechte durch den Einsatz von unseren Produkten (vor allem Software oder SaaS) geltend, stellen wir den Kunden von diesen Ansprüchen frei und übernehmen nach eigenem Ermessen die Abwehr dieser Ansprüche. Der Kunde wird uns unverzüglich über die Geltendmachung solcher Ansprüche unterrichten und die zur Abwehr der Ansprüche notwendigen Informationen und Unterstützungen zur Verfügung stellen. Wehren wir solche Ansprüche nicht oder nicht im erforderlichen Umfang ab, ist der Kunde berechtigt, selbst notwendige Abwehrmaßnahmen vorzunehmen. Wir erstatten dem Kunden in diesem Fall die dem Kunden entstehenden erforderlichen Kosten. Die Erstattungspflicht gilt nicht, wenn die Kostenerstattung bereits von Dritten erfolgte. Wir sind bei einer Verletzung von Schutzrechten Dritter in Abstimmung mit dem Kunden berechtigt, die Produkte so abzuändern oder zu ersetzen, dass die Rechte Dritter nicht verletzt werden und die Leistung dennoch vertragsgerecht ist oder dem Kunden die zur Nutzung im vertraglich vereinbarten Umfang erforderlichen Rechte zu verschaffen, sodass die vereinbarte Nutzung durch den Kunden wieder rechtlich gestattet wird.

8. Rückgabe von Gegenständen

Nach Vertragsbeendigung sind alle Gegenstände, welche wir dem Kunden zur Nutzung überlassen haben, insbesondere gemietete oder geleaste Hardware, an uns zurückzusenden, wobei die Transport- und Versicherungskosten vom Kunden zu tragen sind.

9. Haftung

- 9.1 Die Ansprüche der Vertragsparteien auf Schadensersatz oder auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich nach dieser Regelung. Die nachfolgenden Regelungen gehen allen anderen vertraglichen Regelungen vor, die den Schadensersatz oder auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen beschränken könnten, wie Verjährungsvereinbarungen oder

Gewährleistungsvereinbarungen in diesen Allgemeinen Bedingungen oder in den besonderen Bedingungen.

- 9.2** Für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Vertragsparteien oder deren gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, haften die Vertragsparteien unbeschränkt.
- 9.3** Bei übrigen Haftungsansprüchen haften die Vertragsparteien unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein garantierter Beschaffenheit sowie für Vorsatz und für grobe Fahrlässigkeit von ihren gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen.
- 9.4** Für leichte Fahrlässigkeit haften die Vertragsparteien nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf 50.000,00 Euro je Schadensfall sowie nur auf solche Schäden beschränkt, mit deren Entstehung im Rahmen der Vertragserfüllung typischerweise gerechnet werden muss.
- 9.5** Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien (mindestens täglich) eingetreten wäre, es sei denn, die Datensicherung ist wesentliche Vertragspflicht.
- 9.6** In allen sonstigen Fällen ist die Haftung der Vertragsparteien, soweit gesetzlich zugelassen, ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für entgangenen Gewinn, für indirekte Schäden wie Folgeschäden, entgangene Ersparnisse, Verzugsschäden, erlittene Verluste, Schäden durch Geschäftsstockung oder Ansprüche Dritter gegen die jeweils andere Vertragspartei.
- 9.7** Die Vertragsparteien haften ferner nicht für Schäden oder Mängel aufgrund von Umständen, die außerhalb der jeweiligen vertraglichen Verantwortung liegen. Hierzu gehören vor allem Höhere Gewalt oder kriminelle Handlungen, z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Epidemien, Streik, Pandemien, Diebstahl, Feuer, Explosion, (D-)DOS-Angriffe, Hacking, Cracking. In diesen Fällen ist die jeweilige Vertragspartei von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit ihr die Leistungserbringung durch diese Umstände tatsächlich unmöglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist. Dauert der Umstand länger als vier Monate und beruft sich die leistungsverpflichtete Vertragspartei auf ihr Leistungsverweigerungsrecht, kann die andere Vertragspartei die Vertragsbeziehung beenden.
- 9.8** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

10. Sonstiges

- 10.1** Der Kunde ist verpflichtet, uns jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von uns binnen 14 Kalendertagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit zu bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name/Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand oder sonstige Vertretungsberechtigte; postalische Anschrift; E-Mail-Adresse sowie Telefonnummer.
- 10.2** Sämtliche wechselseitigen Ansprüche der Vertragsparteien gegen uns verjähren, soweit in diesen AGB oder einzelvertraglich nichts Abweichendes geregelt ist, 24 Monate nach ihrer Entstehung.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1** Die Vertragsparteien können nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Ansprüchen aufrechnen. Ihnen steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 11.2** Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, wobei die telekommunikative Übermittlung (z.B. per E-Mail oder Telefax) ausreichend ist. Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen.
- 11.3** Die Rechtsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 11.4** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten hinsichtlich unserer Vertragsbeziehung und im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung sowie über ihr Bestehen oder Nichtbestehen ist Köln; gesetzliche ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.
- 11.5** Sollte eine Bestimmung oder sollten mehrere Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen des Vertrags hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die unwirksame Bestimmung durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

B. Besondere Vertragsbedingungen für Lieferung von Waren

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten, zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen, für alle Verträge der Memotech IT Services GmbH über die Lieferung von Waren, insbesondere von technischen Geräten und Standardsoftware nebst Zubehör.

1. Lieferung von Waren

- 1.1 Teillieferungen sind zulässig.
- 1.2 Wir liefern, sofern nichts anderes vereinbart, ab Werk und unversichert. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, liefern wir die Ware bis zu der ersten Tür im Erdgeschoss des vereinbarten Lieferortes. Uns trifft, unbeschadet abweichender Vereinbarung, keine Verpflichtung zum Transport der Ware in Obergeschosse oder Untergeschosse oder abgelegene Gebäudeteile sowie zu deren Aufbau, Installation und Einrichtung.
- 1.3 Sofern nichts Besonderes vereinbart ist, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung der Ware auf den Kunden über, sobald die Ware an den Frachtführer übergeben wurde. Dies gilt auch dann, wenn die Ware von unserem Lieferanten (meist Hersteller oder Großhandel) an den Frachtführer übergeben wird. Erfolgt der Versand durch unsere Lieferanten persönlich, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über, sobald die Ware an den Fahrer unseres Lieferanten übergeben wurde.
- 1.4 Bei Lieferung von Software ist unsere Leistungspflicht auf die Vermittlung einer Vereinbarung über die Einräumung von Nutzungsrechten mit dem Hersteller der Software beschränkt. Den Umfang der Nutzungsrechte bestimmt der Hersteller in seinen Lizenzbestimmungen, es sei denn, etwas Anderes ist zumindest in Textform vereinbart worden.
- 1.5 Wir sind bei Softwarelieferung verpflichtet, dem Kunden (1) das Nutzungsrecht zu verschaffen, die Software auf seinem System einzusetzen und (2) ihn in die Lage zu versetzen, dass er über eine installationsfähige Softwareversion verfügen kann. Hierzu ist insbesondere eine Downloadmöglichkeit über das Internet ausreichend; wir sind nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu liefern.
- 1.6 Hinsichtlich sämtlicher Waren schulden wir die Übergabe ausschließlich von solchen Dokumenten, welche wir unsererseits vom Hersteller erhalten haben. Dies betrifft insbesondere Administrations-, Installations- und Benutzerdokumentationen sowie Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden und sonstige Dokumente. Die etwaig bestehende Dokumentationspflicht ist erfüllt, wenn dem Kunden ein Link mitgeteilt wird, unter welchem er die Dokumentationen herunterladen kann, jedenfalls in einem Zeitraum von mindestens sechs Monate nach Mitteilung des Links und Lieferung der Ware hätte herunterladen können.
- 1.7 Bei Überschreiten des angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Käufer nur zurücktreten, wenn er uns zuvor eine verbindliche, angemessene Nachfrist zumindest in Textform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von uns Teillieferungen bereits erbracht wurden, ist das Rücktrittsrecht des Käufers ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat an der teilweisen Erfüllung des Vertrages kein Interesse.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 2.1** Der Kunde hat bei der Lieferung von Waren, insbesondere bei großen und schweren technischen Geräten die Zuwegung zum vereinbarten Lieferort auf einer lichten Breite von 90 cm frei von Stufen und sonstigen Barrieren zur Verfügung zu stellen.
- 2.2** Bei Softwarelieferung ist es alleinige Aufgabe des Kunden, anhand der Herstellervorgaben zu prüfen, ob diese auf der von ihm eingesetzten Hardware mit der von ihm eingesetzten Betriebssystemsoftware und sonstiger IT-Umgebung lauffähig ist, es sei denn, diese Software wurde von uns für den Einsatz auf dem System des Kunden empfohlen.

3. Mängelhaftung

- 3.1** Ergänzend zu den Regelungen im Allgemeinen Teil (Abschnitt A.) vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:
- 3.2** Bei Softwarelieferung schulden wir – wie oben vereinbart – die ausreichenden Nutzungsrechte sowie die Installationsversion der Software. Daher sind die Ansprüche des Kunden auf Nacherfüllung (d.h. Mängelbeseitigung oder Neulieferung) insoweit ausgeschlossen, als sie mit Programmierung von Software verbunden sind. Nach Wahl des Kunden werden wir ihm entweder zum Zwecke der Nacherfüllung unsere Ansprüche gegen den Hersteller abtreten oder die übrigen gesetzlichen Rechte (Rücktritt oder Minderung) erfüllen. Gleiches gilt für den Fall, dass die eingeräumten Nutzungsrechte nicht vertragskonform sind (Rechtsmangel).
- 3.3** Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.
- 3.4** Sofern die Lieferung von Software auf mietvertraglicher Basis erfolgt, gelten im Übrigen die gesetzlichen Regelungen zum, mietvertragsrechtlichen Gewährleistungsrecht, jedoch mit der Maßgabe, dass eine Schadensersatzpflicht entgegen § 536a Abs. 1 BGB nur dann besteht, wenn wir nach Ziffer 9. der Allgemeinen Bestimmungen haften.

4. Eigentumsvorbehalt

- 4.1** Die verkauft Ware bleibt bis zur Zahlung des Kaufpreises unser Eigentum. Wird die Ware von dem Kunden bearbeitet oder verarbeitet, erstreckt sich der Eigentumsvorbehalt auch auf die neue Sache. Bei einer Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit fremden Sachen erwerben wir Miteigentum an der hergestellten neuen Sache, und zwar zu dem Bruchteil, der dem Verhältnis des Wertes zu dem der anderen benutzten Sache zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung entspricht.
- 4.2** Der Kunde ist berechtigt, die im Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im Rahmen eines geordneten Geschäftsbetriebes weiter zu veräußern. Bei nicht sofortiger Zahlung hat der Kunde mit seinem Kunden einen Eigentumsvorbehalt entsprechend diesen Bedingungen zu vereinbaren. Der Kunde tritt ferner bereits jetzt seine Forderungen aus der Weiterveräußerung und Weitergabe der Vorbehaltsware sowie die Rechte aus dem von ihm vereinbarten Eigentumsvorbehalt an uns ab; wir nehmen die Abtretung bereits jetzt an. Er ist auf unser Verlangen verpflichtet, seinen jeweiligen Kunden über den

Eigentumsvorbehalt zu informieren und uns die für die Geltendmachung unserer Rechte gegen seine Kunden erforderlichen Auskünfte zu geben und Unterlagen auszuhändigen.

- 4.3** Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen uns gegenüber nicht nach, so haben wir jederzeit – unbeschadet unserer sonstigen Rechte – das Recht, die Herausgabe der Vorbehaltsware an uns zu fordern und/oder die an uns abgetretenen Rechte direkt geltend zu machen.

C. Besondere Vertragsbedingungen für Dienstleistungen

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten, zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen, für alle Verträge der Memotech IT Services GmbH über die Erbringung von sonstigen Dienstleistungen, einschließlich Programmierung, Installation, Einrichtung und Konfiguration sowie Schulungen. Ausgenommen sind Cloud-Service-Leistungen, welche in einem gesonderten Abschnitt geregelt sind.

1. Vertragsgegenstand und Vertragsänderung

- 1.1 Wir erbringen unsere Dienstleistungen entsprechend der Auftragsbestätigung. Zu unserem Leistungsumfang gehören u.a.: Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software und daneben auch Schulungen und ferner die Programmierung bzw. Entwicklung von Computerprogrammen (Software).
- 1.2 Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich oder in Textform (z.B. E-Mail) abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies vereinbart wurde. Nicht verbrauchte monatliche Zeitkontingente können in den Folgemonat nicht übertragen werden, sie verfallen.
- 1.3 Im Rahmen unserer Leistungserbringung schulden dem Kunden ausschließlich die vertragsgemäße Tätigkeit als solche, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten oder gewünschten Erfolg (Dienstvertrag). Dies gilt nur dann nicht, wenn wir mit dem Kunden vertraglich einen bestimmten Erfolg vereinbart bzw. wir ihm einen solchen zugesichert haben, in diesem Fall sind wir verpflichtet, diesen Erfolg herbeizuführen (Werkvertrag).
- 1.4 Das Dienstvertragsrecht gilt auch für die Programmierleistungen und alle damit zusammenhängenden Leistungen als vereinbart; sofern einzelne Leistungen auf Werkvertragsbasis erfolgen, werden die Vertragsparteien dies ausdrücklich vereinbaren.
 - 1.4.1 Das Dienstvertragsrecht gilt insbesondere dann, wenn der Kunde lediglich Wünsche und Vorstellungen sowie gegebenenfalls ein Lastenheft erstellt hat, aus dessen Umsetzung sich die Vertragsparteien geeinigt haben, ein Pflichtenheft mit konkreten und die Abnahme der Leistung (v.a. Software) ermöglichen Vorgaben fehlt jedoch aufseiten des Kunden.
 - 1.4.2 Ein Werkvertrag liegt dagegen nur dann vor, wenn der Kunde ein Pflichtenheft vorlegt, aus welchem sich die konkreten Leistungseigenschaften (v.a. Softwareeigenschaften) ergeben, sodass auf dieser Grundlage eine Abnahme durchgeführt werden kann, und sich die Vertragsparteien auf die verbindliche Umsetzung dieses Pflichtenheftes einigen. Die Vertragsparteien können jedoch auch beim vorliegenden Pflichtenheft des Kunden sich auf die Leistungserbringung als Dienstleistung – statt Werkvertrag – einigen.
- 1.5 Liegt bei Vertragsschluss kein Pflichtenheft vor, können die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Memotech IT Services GmbH – jeweils auf Basis des Dienstvertragsrechts –

- 1.5.1 die zur Feststellung des Leistungsumfangs mit Unterstützung des Kunden – eine Spezifikation erstellt, die möglichst alle in der Planungsphase für den Kunden erforderlichen Informationen über die Leistungseigenschaften (v.a. Softwareeigenschaften) enthalten soll,
- 1.5.2 diese Spezifikation mit dem Kunden als Grundlage der weiteren Leistungserbringung (v.a. Programmierung) abstimmt und
- 1.5.3 die Leistungserbringung (v.a. Programmierung) dann durchführt, mit dem Ziel, die abgestimmte Spezifikation möglichst umzusetzen; die Spezifikation bestimmt also den Leistungsumfang, ohne dass ein bestimmter Erfolg geschuldet ist.
- 1.6** Für die fruchtbare Zusammenarbeit erbringen wir unsere Leistungen allein aufgrund der Vorgaben im Pflichtenheft oder in einer anderen vereinbarten Spezifikation. Dennoch kann es sinnvoll werden, über eine Vertragsänderung zu verhandeln. Eine solche Änderung kann ausschließlich aufgrund des nachfolgenden **förmlichen Change Request Verfahrens** (kurz „CR“) wirksam vereinbart werden:
- 1.6.1 Eine CR-Anfrage muss zumindest in Textform an die andere Vertragspartei erfolgen und Ziel und Zweck der begehrten Änderung beschreiben. Die andere Vertragspartei ist verpflichtet, die CR-Anfrage (Änderungsverlangen) in angemessener Zeit zu prüfen und hierzu Stellung zu nehmen.
- 1.6.2 Erfolgt die CR-Anfrage unsererseits, unterbreiten unmittelbar mit der CR-Anfrage auch ein verbindliches Änderungsangebot. Erfolgt die CR-Anfrage durch den Kunden, werden wir unserer Stellungnahme entweder ein Änderungsangebot beifügen oder unsere Stellungnahme enthält Erläuterungen dazu, aus welchen Gründen die vom Kunden begehrte Änderung nicht sinnvoll oder unzumutbar erscheint. Im letztgenannten Fall kann der Kunde auf einem Änderungsangebot bestehen; diesen Wunsch werden wir erfüllen, wobei der Kunden unsere Arbeiten zur Erstellung des Änderungsangebotes in diesem Fall nach Aufwand vergütet.
- 1.6.3 Das Änderungsangebot soll insbesondere eine Beschreibung der Änderung sowie Angaben zu den Gründen für die Änderung, den Auswirkungen der Änderung, dem Einfluss auf die durch das Änderungsverlangen beeinflussten Leistungen, den Preisen bzw. den erwarteten Aufwand und der voraussichtlichen Dauer der Umsetzung enthalten.
- 1.6.4 Der Kunde kann Änderungsangebot binnen 14 Kalendertagen nach Zugang zumindest in Textform annehmen. Erfolgt keine Annahme, wird der Vertrag zu den bisherigen Konditionen und Vereinbarungen fortgesetzt.

2. Fehlerbearbeitung

- 2.1** Meldet der Kunde einen Fehler oder stellen wir einen Fehler fest und sollen wir uns im Rahmen unseres Einzelvertrages oder eines Pflege-, Wartungs- und sonstigen Servicevertrages mit dem Kunden um die Fehlerbeseitigung bemühen, ist das Tätigwerden als solches geschuldet. Unsere Leistungen sind **auf die Beseitigung dieses Fehlers gerichtet**; die erfolgreiche Fehlerbeseitigung schulden wir nicht. Geschuldet ist v.a. die Ursachensuche als ein Dienstleistungsbestandteil, weil auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur selten auf Anhieb festzustellen sind; manchmal lässt sich die Fehlerursache überhaupt nicht ermitteln. Anschließend oder parallel mit der Ursachensuche können konkrete Maßnahme ergriffen werden, um den Fehler oder einen

vermeintlichen Fehler zu beseitigen oder seine Auswirkungen zu beseitigen oder zu verringern. Die Auswahl der Tätigkeit und das Vorgehen liegen in unserem pflichtgemäßen Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nach unserer Erfahrung nächstliegende, wahrscheinliche Fehlerursache suchen und zu beseitigen versuchen.

- 2.2** Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbeseitigung die Beschaffung von Software, Hardware, Datenträgern oder Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbeseitigung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der angestrebte Erfolg (Fehlerbeseitigung) nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschafften Gegenstände anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutzuschreiben.

3. **Installationsleistungen**

- 3.1** Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die letzte im Handel erhältliche Installationsversion. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes haben wir bei der Vereinbarung zur Installation oder zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Kunden abgestimmt.
- 3.2** Bei der Installation von Software werden wir die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) nach unserem Ermessen und Erfahrungen vornehmen, es sei denn, konkrete Vorgaben sind vertraglich vereinbart. Etwaige weitere Softwareeinstellungen kann der Kunde gesondert beauftragen.

4. **Übergabe und Nutzungsrechte**

- 4.1** Wir sind bei Softwarelieferung verpflichtet, dem Kunden (1) das Nutzungsrecht einzuräumen, die Software auf seinem System einzusetzen und (2) ihn in die Lage zu versetzen, dass er über eine installationsfähige Softwareversion verfügen kann. Hierzu ist insbesondere eine Downloadmöglichkeit über das Internet ausreichend; wir sind nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu liefern.
- 4.2** Wir übertragen dem dies hiermit annehmenden Kunden ein einfaches, zeitlich, örtlich und inhaltlich nicht beschränktes Recht zur Nutzung der Software, einschließlich einer gegebenenfalls gelieferten Dokumentation. Etwaige abweichende, v.a. beschränkende Regelungen ergeben sich aus den nachfolgenden Ziffern sowie aus den Vereinbarungen der Vertragsparteien, welche zumindest in Textform erfolgen. Die Rechteeinräumung steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Vergütungszahlung für die Programmierung.
- 4.3** Wir bleiben auch nach Übergabe der Softwareinhaber der Urheberrechte bzw. der ausschließlichen Nutzungsrechte an von uns programmierten Software, einschließlich des jeweiligen Dokumentationsmaterials, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit seinen eigenen Programmen und/oder den Programmen eines Dritten verbindet. Bei derartigen Änderungen oder Verbindungen sowie bei der Erstellung von Kopien hat der Kunde einen entsprechenden Urhebervermerk anzubringen und uns unverzüglich zu informieren.

-
- 4.4** Gleiches gilt auch für Änderungen und Erweiterungen des Programmcodes, welche wir auf Wunsch und Rechnung des Kunden durchführen: Die ausschließlichen Nutzungsrechte an der Neuprogrammierung stehen allein uns zu; der Kunde erhält die vertraglich vereinbarten Rechte; die gesetzlichen Rechte des Vorentwicklers bleiben unberührt.
 - 4.5** Das Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software weiterzugeben, soweit nicht das Verbreitungsrecht durch Übergabe eines analogen oder digitalen Vervielfältigungsstückes erschöpft ist. Im Falle der berechtigten Weitergabe sind wir gegenüber dem neuen Nutzungsrechtsinhaber weder zur Pflege und Support noch zur Anpassung der Software an betriebliche Erfordernisse verpflichtet.
 - 4.6** Das Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die Software zu lizenziieren bzw. zu vermieten.
 - 4.7** Der Kunde erhält keinerlei Nutzungsrechte am Quellcode. Das eingeräumte Nutzungsrecht berechtigt den Kunden ferner nicht zur Veränderung, Bearbeitung, Umarbeitung, Rückübersetzung in den Quellcode oder andere Codeformen (Dekompilierung) sowie auch nicht zur Rückerschließung der Programmierung bzw. Herstellung (Reverse-Engineering) der Software. Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.
 - 4.8** Das Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht, die überlassenen Programme sowie das Dokumentationsmaterial ganz oder teilweise Dritten zugänglich zu machen, wenn nicht ausdrücklich durch uns genehmigt oder durch die Art des Geschäfts unumgänglich.
 - 4.9** Wir weisen vorsorglich darauf hin, dass das einfache Nutzungsrecht bedeutet, dass wir die programmierte Software auch weiteren Kunden zur Nutzung zu überlassen dürfen.
 - 4.10** Verstößt der Kunde gegen eine der Nutzungsvereinbarungen und v.a. gegen eine der Nutzungsbeschränkungen trotz Abmahnung und nach Ablauf einer angemessenen Frist weiter, sind wir berechtigt, die Nutzungsrechtsvereinbarung außerordentlich fristlos, d.h. mit sofortiger Wirkung, zu kündigen. Gesetzliche Rechte zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben im Übrigen unberührt.
 - 4.11** Der Quellcode verbleibt bei uns. Wir sind verpflichtet, diesen sicher aufzubewahren und auf Anforderung des Kunden nur durch Zugriff auf den Quellcode zu behebende Störungen an der Software unverzüglich zu beseitigen. Auf Verlangen des Kunden haben wir den Quellcode einem vom Kunden zu benennenden Notar zu übergeben, der auf Anforderung des Kunden diesen an einen Dritten aushändigen darf, falls wir mit der nur durch Zugriff auf den Quellcode möglichen Mängelbeseitigung an der Software trotz Aufforderung des Kunden (mindestens in Textform) nicht binnen einer angemessenen Frist erfolgreich nachkommen oder eine mögliche Mängelbeseitigung durch Stellung eines Insolvenzantrags über das Vermögen der Memotech IT Services GmbH gefährdet wird. Der Kunde darf den Quellcode jedoch nicht Dritten zur Kenntnis geben, es sei denn, wir stimmen der Weitergabe zumindest in Textform zu. Diese Zustimmung dürfen wir nicht entgegen Treu und Glauben verweigern.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1** Unseren Aufwand für die etwaige Erstellung der Spezifikation und für die Programmierung der Software vergütet der Kunde nach Aufwand. Dies gilt sowohl bei Programmierung aus werkvertraglicher als auch auf dienstvertraglicher Basis.
- 5.2** Bei Abrechnung nach Aufwand berechnen wir bei Auftragserteilung 30 % des von uns nach kaufmännischem Ermessen erwarteten und im Angebot angegebenen, unverbindlichen

Gesamtaufwandes als Vorschuss. Danach stellen wir dem Kunden kalendermonatlich den tatsächlich geleisteten Aufwand in Rechnung; der Vorschuss wird angerechnet.

- 5.3 Soweit im Angebot ein Pauschalpreis für die Software aufgeführt ist, sind 30 % der Auftragssumme bei Auftragerteilung fällig. Liegt ein Werkvertrag vor sind weitere 40 % bei Lieferung der Software und Mitteilung der Fertigstellung und 30 % nach Abnahme fällig. Andernfalls sind 70 % bei Lieferung und Mitteilung der Fertigstellung fällig. Im Übrigen ist ein Zurückbehaltungsrecht ausgeschlossen.
- 5.4 Kommt der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung in Verzug, sind wir berechtigt, die Arbeiten bis zum Ausgleich der offenen Rechnung einzustellen.

6. Schulungen

- 6.1 Wir führen Seminare und Workshops (nachfolgend zusammen **Schulungen** genannt) in den Räumlichkeiten des Kunden oder nach Absprache in eigenen bzw. selbst organisierten Schulungsräumen und online durch. Der konkrete Schulungsinhalt, die maximale Teilnehmerzahl, die Zielgruppe und der Referent sind im Angebot enthalten.
- 6.2 Schulungsinhalte können v.a. sein: Installation, Einrichtung/Customizing oder Bedienung von Software oder Hardware sowie Themen aus den Bereichen der IT-Sicherheit, Datenschutz, Künstliche Intelligenz.
- 6.3 Zur Schulung gehört nicht die Beseitigung von Fehlern oder Umsetzung von Änderungswünschen hinsichtlich der Produkte.
- 6.4 Die jeweils vereinbarte Vergütung schließt die Kosten für die Schulungen als solche sowie für die Schulungsunterlagen (v.a. Präsentation; ein Skript o.ä. ist nicht geschuldet) und, soweit in unseren Räumen geschult wird, Snacks und Erfrischungsgetränke ein.
- 6.5 Die Absage einer Schulung Workshops durch den Kunden ist kostenfrei möglich, wenn sie bis spätestens 14 Kalendertage vor Beginn der Schulung erfolgt. Erfolgt die Absage später, gilt folgendes: Für eine zugesagte Schulungsteilnahme zahlt der Kunde an uns ein Ausfallentgelt, wenn er nicht teilnimmt oder die Teilnahme nicht rechtzeitig absagt. Das Ausfallentgelt beträgt 30 % der vereinbarten Vergütung zuzüglich weiterer tatsächlich entstandener Kosten, wie nicht oder nicht kostenfrei stornierbarer Reise- und Übernachtungskosten, soweit diese nach der Schulungsvereinbarung von Kunden zu tragen waren. Einen Anspruch auf die Schulungsunterlagen hat der Kunde nicht. Er kann die Schulungsunterlagen erhalten, wenn er neben dem Ausfallentgelt eine weitere Zahlung in Höhe von ebenfalls 30 % an uns leistet.
- 6.6 Diese Regelungen gelten für Präsenzschulungen wie Onlineschulungen gleichermaßen.

7. Gewährleistung

- 7.1 Ergänzend zu den Regelungen im Allgemeinen Teil (Abschnitt A.) vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:
- 7.2 Wir schulden keine Funktionsfähigkeit unserer Arbeitsergebnisse (v.a. Software) nach einer Systemveränderung, wie einem Update oder einem Austausch von Systembestandteilen. Der Kunde kann mit uns einen gesonderten Servicevertrag abschließen, der die Lauffähigkeit der Software nach einem Update des Betriebssystems und Hardwaretreibern zum Gegenstand hat, allerdings ebenfalls ausschließlich in Form eines Dienstvertrages,

weil wir die Herstellung der Lauffähigkeit im Kundensystem nicht verbindlich zusagen können.

- 7.3** Wir übernehmen keine Haftung dafür, dass die Software speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden vorhandenen Systeme zusammenarbeitet, wenn dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

D. Besondere Vertragsbedingungen für Cloud-Services

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten, zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen, für alle Verträge der Memotech IT Services GmbH über die die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere als Cloud- Leistungen in Form der Produkte „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS). Ferner gelten, soweit nachfolgend nicht abweichend vereinbart, die Besonderen Vertragsbedingungen für (BVB) für Dienstleistungen.

1. Unsere Leistungspflichten

- 1.1 Der Umfang unserer serverbasierten Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem vom Kunden angenommenen Angebot bzw. dokumentiert in unserer Auftragsbestätigung. Wir stellen lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie deren Anschluss an das Internet zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung, das Funktionieren des Internets sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Systeme (Hard- und Software) ist nicht Vertragsbestandteil.
- 1.2 Soweit wir dem Kunden feste IP-Adressen der Infrastrukturen zur Verfügung stellen, behalten wir uns Neuzuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich und für den Kunden zumutbar ist.
- 1.3 Wir betreiben und nutzen ausschließlich Rechenzentren in der Europäischen Union (EU). Wir behalten uns vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter – ebenfalls in der EU – anzumieten, sollte dies technisch oder wirtschaftlich zweckmäßig sein und für den Kunden zumutbar sein. In diesem Fall teilen wir dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.

Für serverbasierte Leistungen stellen wir eine **Verfügbarkeit** von **99 % pro Monat** während der Servicezeiten sicher, gemessen an der technischen Übergabestelle von unseren Servern bzw. Infrastruktur an das Internet. Servicezeiten sind Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in NRW.

- 1.4 Als **keine Ausfallzeiten** gelten ebenfalls Zeiten (und werden daher bei der Verfügbarkeit nicht als Nicht-Verfügbarkeit gewertet, sofern sie innerhalb der Servicezeiten erfolgen),
 - 1.4.1 in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen verursacht durch Kunden und Kundensysteme (Hard- und Software), vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur nicht zur Verfügung steht,
 - 1.4.2 in denen unsere Services aufgrund dieser BVB gesperrt oder beschränkt sind,
 - 1.4.3 ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter, soweit keine Lieferanten von uns)
 - 1.4.4 sowie Zeiten (1) der planmäßigen Wartungen, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde, und (2) der sonstigen Wartungen, soweit diese in der Nachtzeit (von 22.00 bis 06.00 Uhr) erfolgen.

- 1.5** Wir führen an unseren Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig **Wartungsarbeiten** durch. Zu diesem Zwecke können wir unsere Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Wir werden solche Wartungsarbeiten soweit möglich in nutzungsarmen Zeiten oder zu Nachtzeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, werden wir den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die Dauer dieser Wartungsarbeiten stellt ebenfalls keine Ausfallzeit dar, sofern diese Wartungsarbeiten innerhalb der Servicezeiten erfolgen.

- 1.6** Die Verfügbarkeit wird insgesamt wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Servicezeit} - \text{Zeiten nach Ziffern 1.3 und 1.4} - \text{Stunden der Nichtverfügbarkeit}}{\text{Servicezeit} - \text{Zeiten nach Ziffern 1.3 und 1.4}} \times 100\%$$

Die Verfügbarkeit wird minütlich von uns bzw. unserem Dienstleister gemessen, aufgezeichnet und für die Dauer von einem Jahr aufbewahrt. Wir stellen Ihnen Messprotokolle zur Verfügung, soweit Sie es wünschen. Werden regelmäßige Messprotokolle gewünscht, erfolgt dies aufgrund einer entsprechenden, zu vereinbarenden, Vergütung.

- 1.7** Unsere Pflichten sind auf die Zurverfügungstellung der Infrastruktur beschränkt. Wir sind weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die Infrastruktur übertragenen Daten, Dateien, Informationen zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. Wir haben auch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.

2. Speicher- und Transfervolumen

- 2.1** Das **Gesamtspeichervolumen** wird mit dem Kunden individuell im Angebot vereinbart. Das genutzte Gesamtspeichervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Speichervolumen.
- 2.2** Das **Datentransfervolumen** wird mit dem Kunden individuell im Angebot vereinbart. Das genutzte Datentransfervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Datentransfers.

3. Mitwirkung des Kunden

- 3.1** Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.
- 3.2** Der Kunde darf von beliebigen Rechnern auf unsere Server zugreifen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 3.3** Die vertragsgemäße Inanspruchnahme unserer Leistungen ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzten Systeme (Hard- und Software), einschließlich Arbeitsplatzrechner, Router, Datenkommunikationsmittel usw. den technischen Mindest-Anforderungen entsprechen, welche wir dem Kunden mit unserem Angebot bekanntgeben.

Ebenso ist Voraussetzung, dass die vom Kunden zur Nutzung unserer Dienste berechtigten Nutzer mit der Bedienung vertraut sind. Im Übrigen wird der Kunde zur Nutzung unserer Leistungen nur solche Systeme einsetzen, die den in der Anlage in der Leistungszusammenfassung genannten Systemanforderungen und genannten Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seiner Systeme ist Aufgabe des Kunden.

- 3.4 Der Kunde ist verpflichtet, unsere Leistung nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme unserer Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um unser Gesamtsystem nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit unseres Netzes zu gewährleisten. Insbesondere sind **Penetrationstests** ohne unsere Freigabe verboten und zu unterlassen. Gleiches gilt für jegliche Angriffe auf andere Systeme von unseren Servern aus, wie „Denial of Service“-Attacken (kurz „**DoS**“-Attacken) oder **Spam**-E-Mails.
- 3.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des unserer Server, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Wir sind berechtigt, unseren Service vorübergehend sperren oder beschränken, soweit die Systeme des Kunden diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Wir werden den Kunden eine solche Maßnahme mit einem Vorlauf von mindestens einer Woche ankündigen, um ihm eine Korrektur zu ermöglichen. Erfolgt eine Sperrung oder Beschränkung, werden wir unseren Service wiederherstellen, sobald der Kunde uns nachweist, dass eine Umgestaltung derart erfolgt ist, dass die Systeme den obigen Anforderungen genügen.
- 3.6 Gefährdet ein Kunde bzw. seine Systeme die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Daten oder entsteht bei uns aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher schwerwiegender Verdacht, dass erhebliche Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten eingetreten sind oder dies unmittelbar bevorsteht, können wir den Service vorübergehend sperren oder beschränken. Eine Ankündigung erfolgt nur, wenn dies zeitlich für uns und gegebenenfalls andere etwaig betroffene Kunden zumutbar ist. Erfolgt eine Sperrung oder Beschränkung, werden wir unseren Service wiederherstellen, sobald die auslösenden Zustände nicht mehr bestehen und dies für uns offensichtlich ist oder wenn der Kunde uns dies nachweist.
- 3.7 Der Kunde ist verpflichtet, die von uns zum Zwecke des Zugangs zu unseren Diensten erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und uns unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt geworden ist oder wegen eines Ereignisses (wie Einbruch oder verlorener USB-Stick) bekannt werden könnte.
- 3.8 Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches uns gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten uns gegenüber – widerlegbar – als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde uns gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

4. **IaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkung des Kunden**

- 4.1 Soweit wir „Infrastructure as a Service“ (kurz „IaaS“) erbringen, also der Kunde über das Internet auf bestehende Dienste innerhalb unseres Systems zugreift (insbesondere bei

Inanspruchnahme sog. „virtueller Server“ in unseren Rechenzentren) obliegt ihm die alleinige Verwaltung aller Ressourcen.

- 4.2** Wir überlassen dem Kunden die in dem Vertrag im Volumen bezeichneten Hardware-Infrastrukturen zu eigenverantwortlichen, für die Dauer dieses Vertrages ausschließlich durch die nachfolgenden Bestimmungen beschränkten Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, eigene Daten und eigene Programme auf der Infrastruktur zu nutzen.
- 4.3** Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist es nicht gestattet, auf unserer Infrastruktur Software oder Daten für Zwecke einzusetzen oder vorzuhalten, welche gegen Gesetze verstößen, insbesondere Urheberrechte verletzen oder jugendgefährdenden oder gewaltverherrlichenden Inhaltes sind. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen, die auf den von uns zum Gebrauch überlassenen Infrastrukturen allein durch ihn erfolgt und er sich selbst darum kümmern muss, dass die Programme ausreichend lizenziert sind.
- 4.4** Der Kunde hat keinen Anspruch auf die volle, im Vertrag bezeichnete Infrastruktur zur exklusiven Nutzungsüberlassung. Kern der Leistung IaaS ist die jederzeitige Skalierbarkeit, d.h. solange der Kunde, die im Vertrag bezeichneten, Infrastrukturvolumina nicht voll ausnutzt, müssen wir diese für ihn nicht freihalten, sondern können sie anderen Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellen. Das Recht des Kunden, die Infrastrukturvolumina jederzeit zur vollständigen Nutzung abzurufen, bleibt hiervon unberührt.
- 4.5** Die gegenwärtig vom Kunden genutzten Ressourcen können je nach Anforderungen unverzüglich im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen um weitere Instanzen erweitert oder verkleinert werden. Die Umsetzung erfolgt durch den Kunden selbst: Er kann z.B. direkt Virtuelle Maschinen (VMs) oder Rechenleistung für bestehende VMs hinzubuchen oder ausbuchen.

5. PaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkung des Kunden

- 5.1** Soweit wir „Platform as a Service“ (kurz „PaaS“) erbringen, also eine Anwendung in unserem Rechenzentrum zur Nutzung durch den Kunden über das Internet zur Verfügung stellen, ist es die Obliegenheit des Kunden, sich selbst um die Aufteilung auf die eigentlichen Verarbeitungseinheiten zu kümmern. Im Unterschied zu IaaS hat der Kunde also keinen direkten Zugriff auf unsere Ressourcen. Er bringt ausschließlich seine Programmlogik in unsere Recheneinheit ein, die ihm gegenüber als Programmierschnittstelle auftritt.
- 5.2** Unsere Aufgabe ist die erforderliche Bereitstellung der Verarbeitungseinheiten, die Organisation des Zusammenwirkens unterschiedlicher Komponenten und Softwareeinheiten sowie das Verteilen der zu verarbeitenden Daten.
- 5.3** Soweit wir dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Skripte sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang der Auftragsbestätigung ein. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.
- 5.4** Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen (Lizenzierung an Dritte), erhält der Kunde ebenfalls nicht. Auch ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen

und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu de-kompilieren, zu de-assemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

6. SaaS: Urheberrecht, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Soweit wir „Software as a Service“ (kurz „SaaS“) erbringen, wir also dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Scripte sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein bzw. beschaffen ihm derartige Nutzungsrechte auf eigene Rechnung von dem jeweiligen Rechteinhaber. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.
- 6.2 Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen (Lizenziierung an Dritte), erhält der Kunde nicht. Ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu de-kompilieren, zu de-assemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.
- 6.3 Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunde wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen dort Produkte registrieren, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind.
- 6.4 Es ist nicht gestattet, die Software für Zwecke einzusetzen, welche mit hohem Risiko direkt oder indirekt verbunden sind (No High Risk Use). Hierzu zählt auch der Einsatz in folgenden Bereichen: Luftfahrt (Flugsicherheit, Luft- und Raumfahrzeuge), Wasser- bzw. Kraftfahrzeuge, Kernkraftwerke oder militärische Verwendungszwecke, umweltrelevante Anlagen, finanzmathematische Anwendungen.

7. Support; Service Level Agreement (SLA)

- 7.1 Wir leisten für alle Cloud-Services einen Support im Rahmen vertraglicher Vereinbarungen; die Leistungserbringung erfolgt nach dem Dienstvertragsrecht, sodass wir ein Tätigwerden als solches schulden, jedoch keinen bestimmten Leistungserfolg.
- 7.2 Für den jeweiligen Service richten wir für unsere Servicezeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Servicezeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.
- 7.3 Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:
 - 7.3.1 Die **Fehlerklasse 1** umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.

- 7.3.2 Die **Fehlerklasse 2** umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- 7.3.3 Die **Fehlerklasse 3** umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.
- 7.3.4 Die **Fehlerklasse 4** umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.
- 7.4** Jede Fehlermeldung wird von uns nach pflichtgemäßem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.
- 7.5** Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.
- 7.6** Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Servicezeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für
- 7.6.1 Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von drei Stunden,
 - 7.6.2 Fehlermeldungen der Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht Stunden,
 - 7.6.3 Fehlermeldungen der Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und
 - 7.6.4 Fehlermeldungen der Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.
- 7.7** Maßgeblich für den Beginn der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden bei unserem Helpdesk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer innerhalb unserer Servicezeiten.
- 7.8** Außerhalb unserer Servicezeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Telefonnummer melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Servicezeiten über E-Mail oder andere Telefonnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden Servicezeit als eingegangen, sodass die Reaktionszeit erst dann beginnt.
- 7.9** Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn wir innerhalb des zugesagten Zeitraums dem Kunden – meist per E-Mail – bestätigen, dass wir die Fehlermeldung erhalten haben und die Fehlerbearbeitung unverzüglich oder zeitnah beginnen werden (Erstreaktion). Innerhalb der Erstreaktion können wir im eigenen pflichtgemäßem Ermessen dem Kunden auch bereits erste Analyseergebnisse oder die Fehlerbeseitigung mitteilen, falls hier bereits Erkenntnisse oder Ergebnisse vorhanden sind. Eine erfolgreiche Fehlerbehebung sowohl innerhalb der Reaktionszeiten als auch bei der anschließenden Fehlerbearbeitung, ist nicht geschuldet.
- 7.10** Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion mit der Fehlerbearbeitung. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der

Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.

7.11 Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

8. Preise und Zahlung

- 8.1** Wir stellen unsere Leistungen entsprechend dem vereinbarten Abrechnungszeitraum und stets zum Monatsende in Rechnung.
- 8.2** Werden in einem Monat das im Vertrag vereinbarte Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen überschritten, sind wir berechtigt, dem Kunden das darüber hinausgehende Datentransfervolumen und/oder das Gesamtspeichervolumen nach den Konditionen in unserem Vertrag mit dem Kunden in Rechnung zu stellen; dies erfolgt grundsätzlich zum Ende eines Kalenderjahres (Endjahresabrechnung), kann jedoch auch unterjährig erfolgen (Zwischenabrechnung). Einwendungen gegen die Berechnungen dieser Volumina kann der Kunde ausschließlich innerhalb von sechs Monaten nach Rechnungszugang geltend machen. Nach Ablauf dieser Frist gelten die berechneten Volumina als zugestanden, soweit diese nicht fristgerecht beanstandet wurden.
- 8.3** Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlte Entgelte anteilig verrechnet.

9. Gewährleistung

- 9.1** Ergänzend zu den Regelungen im Allgemeinen Teil (Abschnitt A.) vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:
- 9.2** Für Mängel der Cloud-Leistungen der Konnektivität (Internetanbindung) und des Speicherplatzes (Hosting) haften wir nach den Gewährleistungsregeln des Mietrechts, jedoch mit der Maßgabe, dass eine Schadensersatzpflicht entgegen § 536a Abs. 1 BGB nur dann besteht, wenn wir nach Ziffer 9. der Allgemeinen Bestimmungen haften. Im Übrigen handelt es sich bei unseren sonstigen Cloud-Leistungen (wie Support) um reine Dienstleistungen.
- 9.3** Bei Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit vereinbaren die Vertragsparteien folgende Reduzierung der auf einen Monat entfallenden Vergütung für den betroffenen Cloud-Dienst:
 - 9.3.1 Bei einer Verfügbarkeit von 96 bis 98 % beträgt die Reduzierung 25 %
 - 9.3.2 Bei einer Verfügbarkeit von 93 bis 95 % beträgt die Reduzierung 50 %
 - 9.3.3 Bei einer Verfügbarkeit von 90 bis 92 % beträgt die Reduzierung 75 %
 - 9.3.4 Bei einer Verfügbarkeit von unter 90 % beträgt die Reduzierung 100 %
- 9.4** Ein außerordentliches Kündigungsrecht des Kunden besteht dann, wenn die Verfügbarkeit an mehr als zwei Monaten im Kalenderjahr bei unter 90 % lag oder an mehr als drei Monaten im Kalenderjahr bei unter 93 % lag; im Übrigen, wenn die Verfügbarkeit an mehr als sechs Monaten im Jahr unter 99 % lag. Das Kündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn

seit der Kenntnis der zur Kündigung berechtigenden Umstände mehr als zwei Monate verstrichen sind.

10. Deliktische Haftung des Kunden

Ergänzend zu unseren AGB gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfange bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns tatsächlich anfallenden angemessenen Kosten.

11. Personenbezogene Daten und sonstige Daten

- 11.1** Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
- 11.2** Wir werden die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Einzelheiten der etwaigen Auftragsverarbeitung sind in der **Anlage „Auftragsverarbeitung“** behandelt.
- 11.3** Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten verarbeiten. Wir werden Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf dieser Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.
- 11.4** Der Kunde hat das Recht, eine vollständige Speicherung seiner Verkehrsdaten oder eine vollständige Löschung seiner Verkehrsdaten nach Rechnungsversand zu verlangen, wenn er gleichzeitig mitteilt, dass er gegen die entsprechende Rechnung keine Einwände hat und diese als berechtigt akzeptiert.

12. Datensicherung

- 12.1** Soweit nichts anderes mit dem Kunden vereinbart, obliegt die Datensicherung dem Kunden selbst.
- 12.2** Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, weil diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können.
- 12.3** Wird von uns die Durchführung einer Datensicherung beauftragt, erfolgt die Ausgestaltung der Sicherung (z. B. Sicherungsintervall, Aufbewahrungsdauer, Speicherort, Wiederherstellungsoptionen) individuell nach den Anforderungen des Kunden und wird im jeweiligen Vertrag oder in einer gesonderten Vereinbarung verbindlich festgelegt. Ohne eine solche Vereinbarung besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Art, Häufigkeit oder Dauer der Datensicherung.

- 12.3.1 Auf Anforderung des Kunden werden wir während der Vertragslaufzeit eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten (also eine Systemsicherung nach Ziffer 12.3) jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf unserem Datenserver abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen uns und dem Kunden vereinbarten Datenformat.
- 12.3.2 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – werden wir die dem Kunden zur Verfügung gestellten Services abschalten und die zuvor von uns gespeicherten Daten (also eine Datensicherung nach Ziffer 12.3 mit Stichtag: Datum der Vertragsbeendigung) im Interesse des Kunden noch 30 Tage lang speichern (»Karenzzeit«). Während der Karenzzeit kann der Kunde die Daten abrufen. Nach Ablauf der Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht.

13. IT-Sicherheit

- 13.1** Wir weisen den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik die Vertraulichkeit nicht gewährleistet werden kann.
- 13.2** Der Kunde weiß, dass wir auf die Inhalte der Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten technisch jederzeit einsehen könnten. Wir verpflichten uns jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde uns hierzu ausdrücklich auffordert und/oder dies zur Sicherung der technischen Funktion unserer Dienste erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch uns eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzudringen, auf Kundendaten zuzugreifen und etwa den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb unserer Verantwortung, soweit wir angemessene Schutzmaßnahmen ergriffen haben.
- 13.3** Für die Sicherheit, der vom Kunden ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde volumnäßig selbst Sorge. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, können wir gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.