

Inhaltsverzeichnis

ITKONE
IHR IT-SYSTEMHAUS
ITK ONE GmbH – AGB & BVB
Gesamtdokument

Teil A – AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ITK ONE GmbH

Stand: Januar 2026

Geltungsbereich / Bindungsfrist

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für Geschäftsbeziehungen der ITK ONE GmbH, Oberallener Weg 2a, 59069 Hamm (nachfolgend „Anbieter“) mit ihren Kunden.

Der Anbieter bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter diesem https://itk-one.de/wp-content/uploads/ITK-ONE-GmbH_AGBs.pdf online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

Kunden des Anbieters sind ausschließlich Unternehmer nach § 14 BGB.

Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird der Anbieter den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.6 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie

sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

Angebote des Anbieters sind gegenüber Kunden, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar.

Der Anbieter setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird der Anbieter den Kunden über den Ersatz informieren.

Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://www.abc-systemhaus.de/preisliste> abrufbaren Preisliste vom Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Anbieter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner beim Anbieter.

Der Kunde wird dem Anbieter jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage des Anbieters binnen vierzehn (14) Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen, damit der Anbieter die Leistungen erbringen und ggf. Fehler beseitigen kann. Der Kunde gewährt dem Anbieter nach entsprechender vorheriger Ankündigung Zugang zur

Software vor Ort oder remote, sofern das zur Leistungserbringung oder Fehlerbehebung erforderlich ist.

Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er den Anbieter rechtzeitig und umfassend schriftlich informiert, insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt.

Der Kunde sorgt für regelmäßige Datensicherungen seiner kompletten Datenbestände und einen angemessenen stets aktuellen Virenschutz.

Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann der Anbieter seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist der Anbieter für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird der Anbieter dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte des Anbieters wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

Preise und Zahlungsbedingungen

Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 16:30 Uhr an Werktagen am Sitz des Anbieters (Montag-Freitag). Der Anbieter rechnet Aufwände pro begonnene Viertelstunde ab.

Der Anbieter stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung.

Rechnungen sind innerhalb von 8 (acht) Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (3) Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst.

Der Anbieter versendet Rechnungen per E-Mail sowie zusätzlich als E-Rechnung elektronisch.

Sofern nicht abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde den Anbieter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

Der Anbieter darf die vereinbarten Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen (z.B. monatliche Preise) ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die vom Anbietervorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

Der Anbieter behält sich vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 500,00 netto. Der Anbieter behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann der Anbieter vom Vertrag zurücktreten.

Der Anbieter kann mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen.

Die Erbringung der Leistungen durch den Anbieter im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder

in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht,

in Verzug, ist der Anbieter berechtigt,

die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder

die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht dem Anbieter eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass der Anbieter kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte des Anbieters wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch den Anbieter anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt der Anbieter für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann der Anbieter für zusätzlich nach gesondertem Angebot beauftragte Leistungen eine gesonderte Verfügung berechnen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste des Anbieters.

Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums zusätzliche Leistungen werden diese ab dem Änderungszeitpunkt berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet. Eine Reduzierung des Leistungsumfangs ist ebenfalls nur nach Vereinbarung mit dem Anbieter möglich.

Haftung

Der Anbieter haftet für grob fahrlässig oder vorsätzlich vom Anbieter, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Der Anbieter haftet ferner für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet der Anbieter auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung des Anbieters für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR [Betrag zu ergänzen.] beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter des Anbieters und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

Die Haftung von dem Anbieter für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Soweit gemäß Angebot der Anbieter für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des Anbieters auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

Geheimhaltung und Datenschutz

Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter des Anbieters. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

Der Anbieter wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird der Anbieter ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen entweder

ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende, oder

ab Bereitstellung für eine Vertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der zwölf (12) Monate nicht automatisch, sondern endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein sich anschließender Vertrag wird dann zu den zum jeweiligen Zeitpunkt des neuen Angebots geltenden Konditionen abgeschlossen.

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

Wird die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen geht aus dem Angebot eindeutig hervor.

Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

Allgemeine Bestimmungen

Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für den Anbieter als Referenzkunde aufzutreten.

Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters ausgeschlossen.

Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen den Anbieter verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Entstehung.

Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.

Teil B – BVB Kauf

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Kauf

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ITK ONE GmbH

Stand: Januar 2026

Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der ITK ONE GmbH (nachfolgend „Anbieter“) über den Verkauf von Waren, insbesondere Hardware und Standardsoftware nebst Zubehör. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter https://itk-one.de/wp-content/uploads/ITK-ONE-GmbH_AGBs.pdf online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

Leistungsumfang

Verkaufte Waren, die dem Kunden dauerhaft zur entgeltlichen Nutzung auf Grundlage dieser BVB zur Verfügung gestellt werden, können sein:

Hardware, und/oder

Standardsoftware (nur dauerhaft lizenzierte Softwareprodukte – Kauflizenz; für Mietlizenzen / Abomodelle als Bestandteil von Managed Service Leistungen gelten die BVB Managed Service; für reine Mietlizenzen gelten die BVB Vermietung, im Falle von SaaS gelten die BVB SaaS-Dienste).

Die Beschaffenheit (z.B. Funktionalität / Liefer-/Leistungsumfang) der Hardware und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot (einschließlich Produktbeschreibungen / Bedienungsanleitungen) näher beschrieben. Für die Sicherheit der Hardware sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergang maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Die Installation und Inbetriebnahme der Hardware und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt. Alle weiteren Leistungen des Anbieters, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, werden gesondert nach Aufwand vergütet. Ein Pflege-/Wartungs-/Supportvertrag ist gesondert zu schließen.

Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

Bei Überschreiten eines angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er dem Anbieter zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein

Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit vom Anbieter Teillieferungen erbracht wurden, ist das Rücktrittsrecht des Kunden ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages ist für ihn nicht von Interesse.

Vorbehalt der Selbstbelieferung

Da der Anbieter Hardware und Standardsoftware bei Drittanbietern / Herstellern auf Grundlage kongruenter Deckungsgeschäfte bezieht, steht die Lieferpflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung, soweit der Anbieter die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat.

Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

Die Einhaltung der Lieferverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

Bereitstellung von Hardware

Hardware wird vorinstalliert mit Konfigurations- und Installationsdokumentation in digitaler Form, der Betriebssystemsoftware, Standardtreibern und der Anwendungssoftware gemäß Angebot dem Kunden bereitgestellt.

Die Gefahr geht direkt ab Auslieferungslager auf den Kunden über. Soweit nicht abweichend vereinbart, transportiert der Kunde die Hardware vollständig auf eigene Kosten.

Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, obliegt der Anschluss der Hardware am Aufstellungsort an das Strom- und Datennetz dem Kunden. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Betriebsbereitschaft der Hardware und die

erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) herzustellen.

Die Einweisung und Schulung des Kunden und seiner Nutzer durch den Anbieter ist nicht geschuldet.

Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird vom Anbieter weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

Der Kunde prüft die generelle Betriebsbereitschaft und Vollständigkeit der gelieferten Hardware und bestätigt die Bereitstellung.

Überlassung von Standardsoftware

Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die dauerhafte Überlassung von Software sind daher Kaufverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

Durch den Anbieter überlassene Software kann auch Open Source Software enthalten. Sofern es in den jeweiligen Open Source Bedingungen vorgesehen ist, werden diese Software-Bestandteile unentgeltlich weitergegeben.

Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

Ist Software zu liefern, so ist der Anbieter verpflichtet, den Objektcode zu überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der

Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

Nutzungsrechte an der Hardware

Der Anbieter gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt der Anbieter dem Kunden mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises einfache, zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.

Der Kunden verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware, Standardtreiber und der Anwendungssoftware. Die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind auf der Website des Drittanbieters / Herstellers näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht im Vertrag erfolgt. Soweit auf der Hardware Open-Source-Software installiert ist, gelten hierfür ausschließlich die jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingungen; der Anbieter stellt dem Kunden eine Übersicht dieser Bedingungen auf Anforderung zur Verfügung.

Nutzungsrechte an der Standardsoftware

Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware enthält oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, zeitlich unbeschränkte und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Der Kunde darf sein Nutzungsrecht an der Standardsoftware nur dann auf einen Dritten übertragen, wenn er zugleich alle ihm verbleibenden Kopien der Standardsoftware einschließlich etwaiger Vorgängerversionen unbrauchbar macht. Darüberhinausgehende Rechte an der Standardsoftware erhält der Kunde nicht.

Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der

Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

Sofern dem Kunden bis zur vollständigen Bezahlung ein Recht zum Testen eingeräumt wurde, erlischt dieses, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

Der Kunde wird die Standardsoftware nur für seine internen Zwecke einsetzen. Er ist nicht berechtigt, die Standardsoftware über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere darf der Kunde weder die Standardsoftware selbst noch die Rechte an der Standardsoftware vermieten, verleihen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten, noch die Standardsoftware kopieren oder das Kopieren der Standardsoftware weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier genannten und gesetzlich erlaubten Fällen (z.B. zur bestimmungsgemäßen Nutzung, Erstellung einer Sicherungskopie). Nutzer (s. 7.1.) gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Regelung.

Der Kunde hat unberechtigte Zugriffe auf die Standardsoftware durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Sobald er von derartigen Zugriffsversuchen Kenntnis erlangt, teilt der Kunde dem Anbieter dies unverzüglich mit.

Der Kunde haftet für alle Schäden, die dem Anbieter aus einer Verletzung des Urheberrechts entstehen.

Eigentumsvorbehalt; Zahlungsverzug

Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an der vom Anbieter gelieferten Hardware / Standardsoftware bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung vor.

Der Anbieter darf dem Kunden für die Dauer eines Zahlungsverzugs die weitere Nutzung der Leistungen untersagen. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Gibt der Kunde Gegenstände zurück, liegt in der Entgegennahme ebenfalls kein Rücktritt vom Anbieter, es sei denn, der Anbieter hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt.

Der Kunde ist bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden sowie gegen Überspannungsschäden und sonstige von einer marktüblichen Elektronikversicherung abgedeckte Schäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und

Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss er diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter wird der Kunde den Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit der Anbieter Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Anbieter entstandenen Ausfall.

Der Kunde ist berechtigt, die Hardware / Standardsoftware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt dem Anbieter jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages einschließlich Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt, sofern er die Voraussetzungen für die Weiterleitung der eingekommenen Beträge an den Anbieter geschaffen hat und solange nicht die Voraussetzungen der Bestimmung über Anspruchsgefährdung (§ 321 BGB) eintreten. Die Befugnis des Anbieters, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen des Anbieters ist der Kunde zur Offenlegung der Abtretung und zur Herausgabe der für die Geltendmachung der Forderung erforderlichen Unterlagen und Informationen an den Anbieter verpflichtet.

Der Anbieter wird die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden in dem Umfang freigeben, in dem der Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Anbieter.

Gewährleistung für Sachmängel

Die Hardware / Standardsoftware ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen diejenigen objektiven, subjektiven und ggf. Montageanforderungen erfüllen, die im Angebot bzw. vom Drittanbieter / Hersteller beschrieben sind.

Soweit die Hardware / Standardsoftware im Angebot genannte subjektive Anforderungen erfüllt, ist sie auch dann frei von Sachmängeln, wenn objektive Anforderungen nicht erfüllt sind.

„Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) sind nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind.

Der Anbieter erhält vom Kunden alle für die Beseitigung eines Mangels erforderlichen Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

Der Kunde ist zur Geltendmachung seiner über die Nacherfüllung hinausgehenden gesetzlichen Ansprüche erst nach dem endgültigen Scheitern der Nacherfüllung berechtigt. Ein Scheitern der Nacherfüllung ist erst dann anzunehmen, wenn der Anbieter dies gegenüber dem Kunden schriftlich bestätigt hat.

Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn, mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, Ansprüchen wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

In Abweichung der Ziffern 9.1 bis 9.10 dieser BVB gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware von Drittanbietern (Hersteller, Lieferanten oder sonstigen Dritten), dass der Anbieter zum Zwecke der Nacherfüllung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) seine entsprechenden Ansprüche gegen den Drittanbieter an den Kunden abtreten kann. Bevor der Kunde in diesen Fällen seine Gewährleistungsrechte gegen den Anbieter geltend machen kann, muss er zunächst den Drittanbieter notfalls gerichtlich in Anspruch nehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

Ziffer 9.11 gilt auch, wenn der Anbieter die Hard- oder Software für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert hat, es sei denn, der Sachmangel wurde durch die Leistung des Anbieters verursacht.

Gewährleistung für Rechtsmängel

Der Anbieter gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und der Anbieter die

Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

Teil C – BVB Dienstleistungen

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Dienstleistungen

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ITK ONE GmbH

Stand: Januar 2026

Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der ITK ONE GmbH (nachfolgend „Anbieter“) über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („AGB“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter https://itk-one.de/wp-content/uploads/ITK-ONE-GmbH_AGBs.pdf online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

Leistungsumfang

Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen oder nach sonstigem vertraglichem Abruf.

Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

Der Anbieter führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet der Anbieter nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftreten Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben

können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen des Anbieters. Dabei wird der Anbieter stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

Sofern der Anbieter mit der Leistungserbringung für einen Erfolg verantwortlich ist, kann vertraglich eine Abnahme vereinbart werden. Diese beinhaltet auch ein Abnahmeprotokoll. Soweit im Angebot die Abnahme einer Leistung vorgesehen ist, wird der Kunde die Abnahme erklären, sofern der Anbieter die zwischen den Parteien festgelegten Abnahmekriterien erfüllt.

Einzelheiten der Abnahme, insbesondere Abnahmetermin, Abnahmekriterien und Abnahmeprüfung (inklusive Festlegung der Fehlerklassen) sind in Ziffer 8 dieser BVB geregelt.

Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

Der Anbieter ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

Ist nach Einschätzung des Anbieters zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird der Anbieter stets zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den vom Anbieter zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Der Anbieter wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

Übernimmt der Anbieter im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. Der Anbieter schuldet 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 liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu

installieren, soweit der Kunde dem Anbieter nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

Leistungskontingente

Der Kunde kann beim Anbieter monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern des Anbieters und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen beim Anbieter erworben, kann er diese zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schuldet der Anbieter jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt. Dies gilt nur, sofern nicht ausschließlich in der Sphäre des Anbieters liegende Umstände dazu geführt haben, dass das Kontingent nicht abgerufen werden konnte.

Schulungen

Soweit der Anbieter mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in vom Anbieter zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für den Anbieter an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Leistungsausschlüsse

Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang enthalten:

Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß Ziffer 7.5;

Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den durch den Anbieter vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere in einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

Leistungen hinsichtlich Hardware und / oder Standardsoftware, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist dem Anbieter in Textform mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann der Anbieter nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Service-/Supportleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Besondere Pflichten des Kunden

Übernimmt der Anbieter vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Anbieter bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständiger Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

Der Kunde wird dem Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

Ansprechpartner des Kunden müssen in der Bedienung der Hardware und Standardsoftware ausreichend geschult sein.

Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen unter Umständen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

Supportleistungen / Service Level Agreement

Soweit im Angebot aufgeführt, erbringt der Anbieter für den Kunden Supportleistungen. Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Vertrag gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

Dienstleistungen werden je nach individueller Vereinbarung vor Ort beim Kunden oder beim Anbieter durchgeführt. Gegebenenfalls muss der Kunde seine Hardware auf eigene Verantwortung in angemessener Verpackung an den Anbieter versenden. Muss der Anbieter aufgrund unangemessener Verpackung durch den Kunden selbst für eine gesonderte Verpackung sorgen, ist er berechtigt, die Kosten dafür dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Installations-/Service-/Support-/ Wartungsleistungen können nach Bedarf und pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters remote erbracht werden.

Service-/Supportleistungen erbringt der Anbieter insbesondere über den Service Desk, soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart.

Service Desk / Supportzeiten

Der Anbieter richtet für den Support des Kunden innerhalb der vereinbarten Supportzeiten einen Service Desk ein. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.

Supportzeiten und Kontaktwege (z.B. Telefon, E-Mail, Ticket-System) ergeben sich aus dem Angebot / der Preisliste. Soweit Supportzeiten nicht ausdrücklich vereinbart sind, geltend die im Angebot / der Preisliste genannten Geschäftszeiten als Supportzeiten.

Außerhalb der Supportzeiten gemeldete Störungen gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen, es sei denn, eine gesonderte Rufbereitschaft wurde ausdrücklich vereinbart.

Entstörung

Störungen werden den folgenden Prioritätsstufen zugeordnet:

Die Prioritätsstufe „sehr hoch“ umfasst gravierende Störungen, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.

Die Prioritätsstufe „hoch“ umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

Die Prioritätsstufe „mittel“ umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.

Die Prioritätsstufe „niedrig“ umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

Jede Störungsmeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Prioritätsstufe zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Prioritätsstufe von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der höheren Klassifizierung.

Die spätere Umstufung einer Störungsmeldung in eine andere Prioritätsstufe ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

Reaktionszeiten

Der Anbieter sichert dem Kunden nur bestimmte Reaktionszeiten zu, sofern der Kunde einen Bereitschaftsvertrag / Wartungsvertrag abgeschlossen hat.

Die Reaktionszeiten werden im Angebot festgelegt.

Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung des Kunden beim Service Desk über die vereinbarten Kontaktwege.

Als qualifiziert ist eine Störungsmeldung nur dann zu bewerten, wenn die beschriebene Störung reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so

genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters die Störung jederzeit selbst auslösen kann.

Jede Störungsmeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt die Störung nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

Wurde vom Kunden vor Auftreten der Störung eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

Sofern der Kunde einen Wartungsvertrag abgeschlossen hat, beginnt der Anbieter bei gravierenden Störungen der Prioritätsstufen „sehr hoch“ und „hoch“ zeitnah im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen der Störung einzugrenzen. Solange die Störung nicht beseitigt ist, gilt das System als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kunden zu vertreten ist oder der Prioritätsstufe „mittel“ oder „niedrig“ hätte zugeordnet werden müssen. Störungen der Prioritätsstufe „mittel“ oder „niedrig“ gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit des Systems.

Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

Abnahme

Nur Werkleistungen (im Sinne der §§ 635 ff. BGB) unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern dies im jeweiligen Angebot aufgeführt wurde und die Abnahme nach der Beschaffenheit des Werkes nicht ausgeschlossen ist. Dienstleistungen (im Sinne der §§ 611 ff. BGB) unterliegen nicht der Abnahme.

Zum Zweck der Abnahme stellt der Anbieter die erbrachten Werkleistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Werkleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich bestätigt wird. Die Prüfung beginnt spätestens zwei (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch den Anbieter.

Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen ausschließlich Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so begründet dies kein Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird dem Anbieter vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

Alle Mängel sind schriftlich mitzuteilen, und nicht abnahmehindernde Mängel sind im Rahmen der Mängelgewährleistung zu beheben.

Verweigert der Kunde die Abnahme wegen abnahmehindernder Mängel, hat er dem Anbieter eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Der Anbieter wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von einem (1) Monat schriftlich die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage des Anbieters nicht, gilt die Leistung als abgenommen.

Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens zweimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Vertrags, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten.

Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) erstellt, räumt der Anbieter dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

Ziffer 9.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen des Anbieters oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies beinhaltet auch Produkte oder Komponenten, die Open Source Software sind.

Unabhängig von der Einräumung von Nutzungsrechten nach Ziffer 9.1 bleibt der Anbieter Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Arbeitsergebnissen, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit eigenen Softwareprodukten oder denen eines Dritten verbindet. Bei solchen Änderungen / Verbindungen wird der Kunde einen entsprechenden Copyright-Vermerk anbringen.

Das nach Ziffer 9.1 eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Eine Vermarktung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden ist nicht zulässig. Die Dekompilierung / das Reverse Engineering von Software ist untersagt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

Der Anbieter ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

Soweit im Rahmen der Leistungserbringung des Anbieters Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Anbieter eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Anbieter wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

Preise und Zahlungsbedingungen

Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter https://itk-one.de/wp-content/uploads/ITK-ONE-GmbH_AGBs.pdf abrufbaren Preisliste vom Anbieter

genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

Soweit nicht anders vereinbart, stellt der Anbieter seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung.

Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung für eine Mindestvertragslaufzeit von sechsunddreißig (36) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein (1) weiteres Jahr.

Über die vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

Teil D – BVB Managed Service

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ITK ONE GmbH

Stand: Januar 2026

Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der (nachfolgend „Anbieter“) über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

Leistungsumfang

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „Infrastruktur“);

Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur;

sonstige Dienstleistungen bezogen auf die Infrastruktur.

Der Serviceumfang beinhaltet, sofern nicht vertraglich anders abweichend vereinbart:

Bereitstellung einer Fernwartungssoftware für Support;

Monitoring ausgewählter Werte der im Vertrag enthaltenen Server;

Erstqualifizierung der Meldungen aus Monitoring der im Vertrag enthaltenen Server;

Schnellhilfe mit automatisierten Werkzeugen (Self-Healing);

Mindestens ein Wartungsfenster pro Monat (Server);

Update von im Vertrag enthaltenen Server-Betriebssystemen;

Update von im Vertrag enthaltenen Client-Betriebssystemen;

Update von Office-Produkten.

Vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind:

Durchführung von Restore-Tests der Backups; diese müssen gesondert beauftragt werden;

Notfall-Patches am System außerhalb der vereinbarten Wartungsfenster;

Upgrades und Versionssprünge der Produkte (bspw. CU-Updates oder Windows-Versionen);

Nacharbeiten bei erfolgloser Installation von Updates oder unerwünschten Folgen durch die Installation von Updates.

Hier nicht aufgeführte Leistungen können separat beauftragt werden. Die Abrechnung dieser zusätzlichen Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.abc-systemhaus.de/preisliste> abrufbaren Preisliste vom Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, die genaue Auflistung der inkludierten Leistungen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen die Angaben aus dem Angebot den hier aufgeführten vor.

Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

Bei gebrauchten Geräten und Materialien steht dem Kunden das Recht zu, vor Absendung eine Besichtigung und Prüfung auf seine Kosten vorzunehmen. Mit Auslieferung des gebrauchten Liefergegenstandes gelten die Verpflichtungen des Anbieters als vollständig und ordentlich erfüllt.

Sofern der Kunde die technischen Vorrichtungen für eine Archivierung von Daten gebucht hat, ist zu beachten, dass es sich nicht um eine Archivsoftware handelt. Die Dauer der Leistung wird im Angebot festgelegt. Eine revisionssichere Archivierung nach Handels- und steuerrechtlichen Vorgaben wird nicht angeboten.

Sofern der Kunde den Anbieter mit der Erstellung eines Backups beauftragt, ist zu beachten, dass Testläufe zur Wiederherstellung von Daten ausschließlich dann durchgeführt werden, wenn dies explizit im Angebot aufgeführt ist. Wiederherstellungstestläufe haben immer nur eine Aussagekraft bezüglich des

getesteten Datenstandes. Eine sichere Prognose für zukünftig zu wiederherstellende Daten lässt sich daraus nicht entnehmen.

Der Anbieter führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Infrastruktur von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

Vorbehalt der Selbstbelieferung

Soweit der Anbieter Infrastruktur bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs-

oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

Bereitstellung von Infrastruktur

Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugang hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung von Hard- und Software, die nicht vom Anbieter bezogen wird, ist nicht Vertragsbestandteil.

Der Anbieter kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services / Standardsoftware in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt der Anbieter bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher, ebenso wie die zeitlich beschränkte Überlassung von Hardware, Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

Der Anbieter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

Support / Service Level Agreement

Der Anbieter leistet im Rahmen der Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

Regelungen zur Verfügbarkeit

Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.1/3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}.$$

Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 5.2.1 ausgenommen:

Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom Anbieter / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;

Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;

Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle des Anbieters unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

Service Desk / Supportzeiten

Der Anbieter richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten einen Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot vereinbart.

Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der betreuten Supportzeiten als erfolgt.

Entstörung

Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

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 Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.

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 Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.

Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

Jede Fehlermeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter 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.

Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

Im Falle eines Fehlers wird der Anbieter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege. Die Ermittlung der Reaktionszeit endet mit dem Zeitpunkt des Beginns einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch ihn beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn vor Arbeiten vor Ort beim Kunden).

Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt der Anbieter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. 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. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

Besondere Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

Der Kunde wird die Hardware in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

Mängel an der Hardware wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

Der Kunde wird dem Anbieter über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geändertem Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, kann der Anbieter wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob der Anbieter die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten des Anbieters tragen und Reisezeiten vergüten.

Übernimmt der Anbieter vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite

der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Anbieter bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

Der Kunde wird den Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen und sonstiger Dienstleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

Innerhalb eines vorher bestimmten Wartungsfensters führt der Anbieter Wartungsarbeiten an Servern und sonstiger IT-Infrastruktur durch. In diesem Zeitraum führt der Kunde keinerlei produktive Arbeiten an der IT-Infrastruktur aus. Der Kunde setzt seine Mitarbeiter, Außenstellen und ggf. weitere Dienstleister über dieses Wartungsfenster in Kenntnis. Während des Zeitraums des Wartungsfensters steht die IT-Infrastruktur dem Kunden nicht zur Verfügung. Sofern der Kunde zum angekündigten Zeitpunkt des Wartungsfensters nicht auf seine produktiven Systeme verzichten kann, weist er den Anbieter rechtzeitig, mindestens aber drei (3) Werktage im Voraus, schriftlich darauf hin, damit der Wartungstermin verschoben werden kann.

Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Anbieter 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 gegenüber dem Anbieter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt.

Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen des Anbieters nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Anbieter.

Der Kunde wird den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services des Anbieters oder entsteht beim Anbieter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von Cloud Services eintreten, kann der Anbieter den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS-Attacken“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

Werden Cloud Services des Anbieters vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann der Anbieter den Cloud Service sperren.

Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

Gewährleistung für Sachmängel

Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und dem Anbieter eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

Bei Mängeln der vom Anbieter gestellten Hardware gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Reparatur der Geräte, sobald und dem Anbieter eine solche möglich ist. Erst nach gescheiterter Reparatur hat der Kunde Anspruch auf ein Ersatzgerät. Das Ersatzgerät kann auch ein vergleichbares Gerät anderer Hersteller und/oder anderer Modellreihen sein. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein Tauschgerät des gleichen Herstellers und des gleichen Modells.

Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

Gewährleistung für Rechtsmängel

Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

Kann der Kunde die bereitgestellte Infrastruktur wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Infrastruktur nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Infrastruktur mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern des Anbieters ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

Der Anbieter ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er dem Anbieter innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist der Anbieter ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit der Anbieter im Rahmen der Cloud Services personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, verarbeitet er diese nur auf Weisung und im Auftrag des Kunden auf Grundlage eines gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags.

Datensicherheit

Soweit der Anbieter im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

Die auf Systemen des Anbieters gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten (vierzehn) 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern des Anbieters gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern des Anbieters ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

Auf Anforderung des Kunden wird der Anbieter während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit,

spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver des Anbieters abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird der Anbieter bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Anbieter die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde den Kunden hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch den Anbieter in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung des Anbieters.

Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann den Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

Laufzeit und Kündigung

Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

Wird innerhalb eines laufenden Vertragsverhältnisses die Anzahl der gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten erhöht, beginnt im Umfang der nachträglichen gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten die ursprüngliche Mindestlaufzeit. Die Laufzeit der bereits zuvor bestehenden IT-Infrastruktur-Komponenten bleibt davon unberührt.

Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

Rückgabe der Hardware

Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an den Anbieter zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.