

Besondere Geschäftsbedingungen für IT-Security Leistungen von your admins GmbH & Co. KG (BesAGB-ITSec), Fulda

Inhalt

1.	Vertragliche Grundlagen.....	1
1.1.	Präambel & Geltungsbereich.....	1
1.2.	Vertragsbestandteile	1
1.3.	Definitionen	2
2.	Leistung.....	2
2.1.	Leistungsbeschreibung	2
2.2.	Leistungsumfang.....	3
2.3.	Service Level	3
2.4.	Einräumen besonderer Nutzungsrechte an und Nutzung der Zugriffssoftware und der Anwendung, Rechte von your admins bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse	4
2.5.	Zugang zu Know-How und sonstige allgemeine Mitwirkungspflichten	5
2.6.	Zusammenarbeit und Governance-Strukturen	6
2.7.	Leistungsstörungen.....	6
2.8.	Leistungsänderungen.....	7
3.	Vergütung, Zahlung und Fälligkeit	7
4.	Sonstige Regelungen.....	8
4.1.	Besondere Haftungsregelungen	8
4.2.	Vertraulichkeit, Datenschutz und Auftragsverarbeitungsvereinbarung	8
4.3.	Prüfungs- und Kontrollrechte	8
4.4.	Exit-Regelungen	8
4.5.	Laufzeit und Kündigung	9
4.6.	Salvatorische Klausel	9

1. Vertragliche Grundlagen

1.1. Präambel & Geltungsbereich

- (1) Die BesAGB-ITSec beschreiben die vereinbarten Dienstleistungen und Anwendungen sowie die

relevanten Details, die von your admins dem Kunden in der Leistungskategorie IT-Security zur Verfügung gestellt werden. Die BesAGB-ITSec geltend ihrem Anwendungsbereich ergänzend zu den AGB von your admins und sind Teil der vertraglichen Gesamtvereinbarungen zwischen Kunde und your admins, die durch die Annahme des Angebotes, den AGB und den ggfs. bestehenden Individualvereinbarungen vereinbart wurden.

- (2) Die BesAGB-ITSec gelten nicht für andere Leistungen von your admins.
- (3) Diese BesAGB-ITSec gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge, die your admins mit seinen Kunden in der Leistungskategorie IT-Security schließt und gehen den AGB vor.
- (4) Änderungen, Ergänzungen oder Neufassungen der Bedingungen sind seitens your admins möglich, sofern nach dem Vertragsschluss unvorhersehbare und unbeeinflussbare Änderungen eingetreten sind oder Lücken offenbar werden und dadurch das Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung erheblich gestört wird. Dabei darf der Kunde durch die Änderungen nicht wesentlich schlechter gestellt werden als im Moment des ursprünglichen Vertragsschlusses, insbesondere dürften die Hauptleistungspflichten des Vertrages nicht geändert werden. your admins gibt dem Kunden die Änderungen wenigstens 2 Wochen vor Ihrer Geltung bekannt.
- (5) Über Abs. 4 hinausgehende Änderungen, Ergänzungen oder Neufassungen der BesAGB-ITSec bedürfen der Zustimmung des Kunden. Sofern diese Zustimmung des Kunden nicht innerhalb von 6 Wochen nach Bekanntgabe der Änderung gegenüber dem Kunden bei your admins vorliegt, hat your admins das Recht die Verträge sofort und außerordentlich zu kündigen.

1.2. Vertragsbestandteile

- (1) Diese BesAGB-ITSec bilden zusammen mit den Anlagen, den AGB, dem Angebot und deren Anlagen, insbesondere der Leistungsbeschreibung, sowie ggfs. bestehenden Individualvereinbarungen diesen Vertrag. Alle Anlagen zu diesem Vertrag werden durch Verweis unten aufgenommen und bilden einen integralen Bestandteil dieses Vertrags:
 - Leistungskatalog
 - Auftragsverarbeitungsvereinbarung und TOM
 - Sicherheitskonzept
 - Technische Dokumentation fuldaasp
 - Technische Dokumentation inhouse
 - Technische Dokumentation yourasp
 - IT-Sicherheitsrichtlinie
- (2) Die Überschriften in diesen BesAGB-ITSec dienen lediglich der Gliederung des Vertrages und dürfen

- nicht für Zwecke der Auslegung des Vertrages herangezogen werden.
- (3) Wenn es einen Konflikt oder eine Unklarheit zwischen oder unter den Dokumenten gibt, die Teil dieses Vertrages sind, gelten die Bedingungen in absteigender Rangfolge wie folgt:
1. Angebot und Annahme einschließlich detaillierter Leistungsbeschreibung mit ggfs. individuellen Vereinbarungen,
 2. die BesAGB-ITSec;
 3. die Anlagen zu den BesAGB-ITSec;
 4. die AGB von your admins;
 5. alle anderen Anhänge zu den AGB von your admins und
 6. sonstige Projekt- oder Leistungsunterlagen.
- (4) Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich your admins auch nach der Annahme des Angebotes durch den Kunden vor.

1.3. Definitionen

Für die Zusammenarbeit unter diesen BesAGB-ITSec und die vertragliche Beziehung werden die nachfolgenden Begriffe zusätzlich zu den geltenden Definitionen in 1.4 der AGB von your admins einheitlich definiert:

- **Leistungsübergabepunkt (LÜP):** Als LÜP wird die Systemkomponente definiert, an der die technische Verantwortlichkeit von your admins endet und die des Kunden beginnt. An diesen LÜP werden jeweils auch Performance, Verfügbarkeit und sonstige Leistungen von your admins gemessen.
- **Leistungszeitraum** Der Leistungszeitraum für die Messung der Verfügbarkeit der Leistung ist das Vertragsjahr, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbaren.
- **Reaktionszeit** Reaktionszeit ist definiert als die Zeit zwischen der Annahme des Fehlers durch einen Mitarbeiter (Anlage eines Tickets, telefonisch oder per E-Mail) und dem Zeitpunkt, zu dem ein Mitarbeiter von your admins die Störungsbehebung einleitet.
- **Servicezeit** Als Servicezeiten gelten alle Zeiträume, in denen eine Leistung am Leistungsübergabepunkt verfügbar sein soll.
- **Supportzeit** Als Supportzeiten gelten alle Zeiträume, in denen Mitarbeiter von your admins als Ansprechpartner und/oder zur Fehlerbehebung verfügbar sind.
- **Update** Aktualisierung von Software, die beispielsweise bei einem Softwareprodukt in der Regel für kleinere Verbesserungen sorgt oder Fehler innerhalb eines bestimmten Softwarestands beseitigt. Es wird auch als Service Release, Patch oder Hotfix bezeichnet. Ein Update steht für eine neue Version der Software und wird in der Regel durch eine Änderung der Versionsnummer gekennzeichnet.

- **Upgrade** ist zum einen die höherwertige Konfiguration einer Basissoftware, zum anderen die Aktualisierung auf eine neuere Version. In Abgrenzung zum Update kann das Upgrade besser als eine neue Variante bezeichnet werden, die auf der ursprünglichen Variante basiert und eine technische Neuerung oder höherwertige Funktionen beinhaltet.
- **Verfügbarkeit** Die Verfügbarkeit beschreibt die vertraglich vereinbarte Nutzbarkeit einer Leistung durch den Kunden.
- **Wartungszeit** Als Wartungszeiten gelten alle Zeiträume in denen your admins oder die Dienstleister, auf die your admins bei der Leistungserbringung zurückgreift, periodisch wiederkehrende Wartungsarbeiten durchführen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes an den Systemen erforderlich sind.

2. Leistung

2.1. Leistungsbeschreibung

- (1) Unter diesen BesAGB-ITSec erbringt your admins besondere Leistungen zum Schutz von IT-Systemen, d.h. aller Hardware- und Softwaresysteme bzw. aller Rechner- und Netzsysteme, insbesondere die sichere Anbindung der Kunden-Geräte an das Rechenzentrum, sofern die Leistungen, nicht unter Rechenzentrumsleistungen oder Client-Services Leistungen erfasst sind. Ziel von IT-Security ist die Sicherheit der Informationsverarbeitung und der Kommunikation, die korrekte Abläufe der Hardwareoperationen und der Software- bzw. Programmsysteme voraussetzt.
- (2) Dabei greift your admins auf die Leistung eigenen Mitarbeitern sowie Dienstleistern zurück. your admins ist für die Durchführung der IT-Security Leistungen verantwortlich. Dies schließt auch die vereinbarte Performance, die Sicherheitsvorkehrungen und die vereinbarte Verfügbarkeit ein. Die Leistungen sind detailliert im Angebot, den detaillierten Leistungsbeschreibungen dieser BesAGB-ITSec, dem Leistungskatalog sowie ergänzend dem Servicekatalog zu entnehmen.
- (3) your admins verpflichtet sich, die vertraglich geschuldeten IT-Security Leistungen:
 - nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu erbringen und
 - die Leistungserbringung mit anerkannten bzw. geeigneten Qualitätssicherungssystemen zu steuern, soweit nicht etwas anderes abweichend vereinbart wurde.
- (4) Der Kunde bleibt während der Leistung von your admins „Herr der Daten“, vor allem auch im datenschutzrechtlichen Sinne (Art. 24 und Art. 28 DSGVO). your admins wird durch geeignete technische Maßnahmen sicherstellen, dass die Daten des Kunden (auch) in einem Bereich von (virtuellen)

Datenträgern gespeichert sind, die ausschließlich Daten des Kunden enthalten.

2.2. Leistungsumfang

- (1) your admins stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrags die Leistungen entsprechend dem vereinbarten Service Level am jeweiligen Leistungsübergabepunkt entgeltlich zur Nutzung bereit. Die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sowie deren Qualität und Umfang sind die Mitwirkungsleistungen sowie das Eintreten der Prämissen zu den jeweiligen Leistungen. Insbesondere gilt Ziffer 2.3 der AGB von your admins.
- (2) Der Leistungsübergabepunkt ist in der Regel das lokale Endgerät beim Kunden oder der Internet Port der Firewall beim Kunden sowie die Firewall des jeweiligen Rechenzentrums zum Internet, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbaren. Die Anbindung des Kunden oder von ihm berechtigter Dritte an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung und die Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden, sind im Rahmen der BesAGB-ITSec nicht Bestandteil der von your admins geschuldeten Leistung, sofern nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung etwas Abweichendes z.B. Bereitstellung im Mietmodell bestimmt ist. Zusätzlich zu diesen BesAGB-Client gelten die SW-Lizenzen des Herstellers von überlassener Software sowie die allgemeine Geschäftsbedingungen eines externen Providers (ProviderAGB), sofern und soweit Software oder Leistungen Dritter von your admins bei der Leistungserbringung zur Verfügung gestellt werden
- (3) Für rechenzentrumsbasierte Leistungen des Client-Service gelten die BesAGB-RZ ergänzend. Für Vor-Ort-Leistungen gilt das entsprechend für die BesAGB-Client.
- (4) Die im Rahmen des Lebenszyklus notwendigen Upgrades von Produkten der standardisierten Systemumgebung von your admins erfolgen als kostenpflichtige Leistungsänderung nach Ziffer 2.8 (6).

2.3. Service Level

- (1) your admins wird die zwischen your admins und dem Kunden im Angebot und in den im Leistungskatalog detaillierten Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Levels im Leistungszeitraum einhalten sowie auf Nachfrage des Kunden Bericht erstatten. In Bereichen, in denen your admins die geforderte Einhaltung eines Service Levels nicht erreicht, wird your admins eine Verbesserungsinitiative durchführen, um die Einhaltung gemäß den Verpflichtungen von your admins aus der Vereinbarung zu erreichen. Die Parteien sind sich darüber einig, dass die vereinbarten Service Levels von Zeit zu Zeit geändert werden, soweit dies aufgrund sich verändernder betrieblicher und technischer Anforderungen von your admins oder

zur Verbesserung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

- (2) your admins bietet für Leistungen, die den dauerhaften Betrieb von IT-Systemen betreffen, folgende Service Level an:

Service Level	Verfügbarkeit	Servicezeit
A	99% in der Servicezeit	<ul style="list-style-type: none"> • Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 20:00 Uhr • jeweils ohne gesetzliche Feiertage in Hessen
B	98% in der Servicezeit	<ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung zu Service Level A • Samstag von 7:00 Uhr bis 20:00 Uhr • jeweils ohne gesetzliche Feiertage in Hessen

Die Supportzeit ist grundsätzlich von Montag bis Freitag jeweils von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr sowie Samstag 10:00 Uhr bis 14:00 Uhr, jeweils ohne gesetzliche Feiertage in Hessen. your admins kann die Supportzeit temporär, z.B: in der Urlaubszeit oder Brückentagen anpassen, sofern der Support voraussichtlich weiterhin in angemessen Umfang geleistet werden kann und your admins die Anpassung mit einem Vorlauf von wenigstens 1 Woche bekannt gibt.

- (3) Die Berechnung der Verfügbarkeit im Leistungszeitraum erfolgt gemäß der nachstehenden Formel:

$$\text{Verfügbarkeit (in \%)} = 100 \times \frac{\text{tatsächliche Servicezeit} + \text{erlaubte Wartungszeit}}{\text{zugesagte Servicezeit}}$$

Die Verfügbarkeit errechnet sich für jeden vertraglich vereinbarten Service Level je bestellter Leistung getrennt. Erlaubte Wartungszeiten und tatsächliche Servicezeiten werden für die Verfügbarkeit gezählt, sofern Sie in den zugesagten Zeitfenstern des jeweiligen Service Levels liegen. Zur tatsächlichen Servicezeit zählen alle Zeiträume der Verfügbarkeit des Service am LÜP innerhalb der zugesagten Zeitfenster des Service Levels. Bis zum Eingang der Meldung des Kunden über Nichtverfügbarkeit des Service bei your admins gilt ein Service als verfügbar.

- (4) your admins und der Kunde vereinbaren folgende erlaubte Wartungszeiten:
 - Jeden 4. Samstag von 8:00 bis 23:59 Uhr
 - Weiter hat your admins das Recht kurzfristige Wartungszeiten mit einem Vorlauf von 24 Stunden anzukündigen, z.B.: für Hot Fixes oder

zum Schließen von anderen Sicherheitslücken. Gleiches gilt für die Wartungszeiten eines Dienstleisters, der von your admins als Subunternehmer eingesetzt wird, sofern your admins die Kunden über dessen Ankündigung informiert hat.

- Von den Parteien geplante und vereinbarte Ausfallzeiten oder
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle your admins entziehen.
- (5) your admins reagiert innerhalb der in der folgenden Tabelle definierten Reaktionszeiten auf Anfragen und Vorfälle des Kunden innerhalb der Supportzeit:

Problemklasse	Reaktionszeit
Kritisch (Klasse 1)	4 Stunden
Wichtig (Klasse 2)	1 Arbeitstage
Allgemein (Klasse 3)	5 Arbeitstage

Die Reaktionszeiten sind nach Schwere des Problems gestaffelt, um den vertragsgemäßen Betrieb der wesentlichen IT-Systeme beim Kunden alsbald wiederherzustellen.

- Bei der Problemklasse „Kritisch“ ist eine geschäftskritische Funktionalität nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dabei treten Probleme auf, welche mehrere bis alle Benutzer eines Kunden betreffen. Die Auswirkungen auf das Kundensystem und den Arbeitsablauf des Kunden ist kritisch (Beispiele: SQL Server Probleme, Anbindung an das RZ gestört (ganze Kanzlei), Terminalserver hängt, keine Anmeldung möglich (mehrere Benutzer), DATEV Lizenzmanager ist nicht verfügbar, Mailempfang nur stark eingeschränkt bis gar nicht möglich).
- „Wichtig“ ist eine Anfrage oder ein Vorfall, wenn eine Leistung in Ihrem Hauptmerkmal oder in einer wesentlichen Funktion in seiner Nutzung eingeschränkt ist und zu erheblichen geschäftlichen Einschränkungen des Kunden führt. Dabei sind nur einzelne Benutzer betroffen und die Auswirkungen auf das gesamte System des Kunden sowie den Arbeitsablauf des Kunden ist gering. (Beispiele: Anwendung hängt, Passwort vergessen, Mail kommt nicht an, DATEV kann nicht geöffnet werden, Profil Probleme beim Anmelden an der RDP Sitzung, RDP Verbindung funktioniert nicht.).
- Allgemein sind Anfragen oder Vorfälle, die weder kritisch noch wichtig sind, also alle Vorgänge, welche in mehr als 8 Stunden bearbeitet werden können. Es handelt sich zumeist um Änderungen an bestehenden Systemen, z.B. Benutzeranlagen, Änderungen der Konfiguration (nicht Sicherheitsrelevant), Interne Vorgänge und Anpassungen an Hardware und Software.

2.4. Einräumen besonderer Nutzungsrechte an und Nutzung der Zugriffssoftware und der Anwendung, Rechte von your admins bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse

- (1) Nutzungsrechte an der bereitgestellten Zugriffssoftware und den bereitgestellten Anwendungen
 - a) Der Kunde erhält an der bereitgestellten Zugriffssoftware und den bereitgestellten Anwendungen einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit dieses Vertrags beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.
 - b) Der Kunde nutzt die Zugriffssoftware nur für den Zugriff auf die für ihn bereitgestellten Server, um die bereitgestellten Anwendungen auf den bereitgestellten Servern zu nutzen. Eine physische Überlassung der Anwendungen an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die Zugriffssoftware und die Anwendungen nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal, seine Berater oder seine Kunden nutzen.
 - c) Der Kunde nutzt die Zugriffssoftware und die Anwendungen nur entsprechend den im Leistungskatalog sowie im Angebot detaillierten Lizenzmodellen und -bedingungen.
 - d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Zugriffssoftware oder den Anwendungen vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern your admins sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.
 - e) Sofern your admins während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Zugriffssoftware und/oder die Anwendungen vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
 - f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Zugriffssoftware und/oder die Anwendungen über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Zugriffssoftware oder die Anwendungen Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Zugriffssoftware oder die Anwendungen zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- (2) Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

- a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der Zugriffssoftware oder der Anwendungen durch Unbefugte zu verhindern;
 - b) Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme geändert werden. Dabei sind insbesondere die Empfehlungen von your admins sowie des Bundesamts für Sicherheit und Informationstechnik (BSI) zum sicheren Erstellen von Passwörtern zu beachten. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.
 - c) Der Kunde haftet dafür, dass Zugriffssoftware oder die Anwendungen nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.
- (3) Verletzung der Bestimmungen nach Ziffer 2.4 (1) und (2) durch den Kunden
- a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziffer 2.4 (1) und (2) aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann your admins nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden in Textform den Zugriff des Kunden auf die Anwendung oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.
 - b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Ziffer 2.4 (2) c) ist your admins berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde your admins auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insb. dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung von your admins weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Ziffer 2.4 (1) und (2), und hat er dies zu vertreten, so kann your admins den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

- (4) Rechte des Kunden an etwa entstehenden Datenbanken/Datenbankwerken
Alle Rechte an einer Datenbank, Datenbanken, einem Datenbankwerk oder Datenbankenwerken stehen dem Kunden zu, sofern und soweit sie während der Laufzeit dieses Vertrags, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden auf

dem Servern von your admins entstehen, Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankwerke.

- (5) Im Übrigen gelten insbesondere die Ziffer 2.5 und 2.6 der AGB von your admins.

2.5. Zugang zu Know-How und sonstige allgemeine Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde stellt die für den Zugang, insbesondere bei Fernzugriff (Remote-Wartung) benötigten Leistungen (W-LAN, Internetverbindung), Netzwerkkomponenten, sowie die benötigte technische Infrastruktur, bis zum vereinbarten Leistungsübergabepunkt bereit.
- (2) Die Bedienung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung liegt allein in der Verantwortung des Kunden, der hierfür die anfallenden Kosten trägt.
- (3) Die überlassenen Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
 - dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstige Leistungen übersandt werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme. Ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten, insbesondere nach Ziffer 2.4 (2) c), übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden;
 - sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten. your admins ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten nach Ziffer 2.5 (3) die jeweilige Leistung auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.
- (4) Der Kunde hat seine Daten täglich in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, sofern your admins die Datensicherung nicht als gesondert beauftragte vertragliche Leistung für den Kunden erbringt. your admins übernimmt grundsätzlich keine Sicherung von Daten auf Endgeräten (z.B. Laptops oder Tablets), die sich beim Kunden befinden.
- (5) your admins und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von Vertragsleistungen von your admins und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von your admins.
- (6) Im Fall einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden

- (Auftragsdatenverarbeitung) ist der Kunde dafür verantwortlich, die entsprechende Vereinbarung mit your admins abzuschließen. your admins ermöglicht dem Kunden, eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung mit your admins zu schließen. Gleiches gilt für die Verpflichtung zum Schutz von Berufsgeheimnissen nach § 203 StGB oder ähnlichen berufsrechtlichen Normen. Es gelten insbesondere Ziffer 4.3 und 4.4. der AGB.
- (7) Sollen von der your admins besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Datenschutz-Grundverordnung verarbeitet werden, hat der Kunde your admins hierüber unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
 - (8) Es wird ergänzend auf Ziffer 2.3 der AGB von your admins hingewiesen.

2.6. Zusammenarbeit und Governance-Strukturen

- (1) Die Parteien benennen schriftlich oder in Textform zu Zwecken der Kanalisierung der - insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen - Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von sechs Werktagen, nachdem ihm der Hauptansprechpartner der anderen Partei einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitgeteilt hat, herbeiführen kann.
- (2) Ist eine Abstimmung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von zwölf Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, ist der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Parteien oder der von diesen benannten Vertretern zur Entscheidung vorzulegen. Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren zwölf Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen.
- (3) Die vorstehend vorgegebenen Eskalationsfristen führen nicht zur Hemmung von in diesem Vertrag einschließlich Anhängen vereinbarten Reaktionszeiten oder sonstigen Fristen.
- (4) Auf Wunsch des Kunden oder von your admins finden mit einem Planungsvorlauf von mindestens 6 Wochen für die Koordination des Termins Statusgespräche zur Steuerung der vertraglichen Leistung sowie zur Planung der zukünftigen Leistungsbedarfe statt.
- (5) Auf die Grundsätze zur Zusammenarbeit nach Ziffer 2.3 der AGB von your admins wird ergänzend hingewiesen.
- (2) Der Kunde ist dazu verpflichtet die Richtigkeit und Vollständigkeit der IT-Security Leistungen zu überprüfen und Leistungsmängel unverzüglich your admins mitzuteilen.
- (3) your admins verpflichtet sich dazu nach Kenntnisnahme, fehlerhafte oder schlechte Leistungen, die auf Umständen beruhen, welche your admins oder seine Servicepartner zu vertreten haben, zu untersuchen, sowie angemessene Maßnahmen zur Beseitigung zu ergreifen, um ein erneutes Auftreten der Leistungsstörung zu verhindern. Die Reaktion von your admins sowie die Beseitigung der Leistungsstörung richten sich nach dem SLA (2.3) sowie die den dort vereinbarten Reaktionszeiten. Die Reaktionszeiten für your admins beginnen frühestens mit dem Auftreten eines Mangels und dessen Erkennbarkeit durch your admins. Sie sind der Tabelle aus dem Leistungskatalog über IT-Security Leistungen sowie der Tabelle in Ziffer 2.3 (5) zu entnehmen.
- (4) Falls sich eine Leistungsstörung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich your admins bemühen eine Umgehungslösung bereitzustellen, ohne dies zu berechnen.
- (5) Bei mangelhafter Leistung stellt your admins den vertragsgemäßen Zustand nach ihrer Wahl durch Neulieferung oder Nachbesserung gemäß den Regelungen der einschlägigen Leistungsbeschreibung wieder her. Hinsichtlich etwaiger Rechte des Kunden zum Rücktritt vereinbaren die Parteien abweichend, dass an die Stelle des Rechts des Rücktritts das Recht zur außerordentlichen Kündigung unter den Voraussetzungen der Ziffer 4.5 Abs. (5) tritt.
- (6) Bei einer tatsächlich geringeren Verfügbarkeit der Leistung als nach dem Servicelevel vereinbart wurde, welche einer erheblichen Minderung der Gebrauchstauglichkeit der Leistung entspricht, kann der Kunde gegenüber your admins, sofern im Angebot individuell oder im Leistungskatalog standardmäßig explizit vorgesehen, die nachstehend in diesem Absatz abschließend geregelten Entgelterstattungsbeträge geltend machen. Sofern der SLA einer aus dem Leistungskatalog beauftragten Leistung für den Kunden an einem Tag geringer als 70% ist und er dadurch erhebliche Einschränkungen in seinem Geschäftsbetrieb erfahren hat, kann der Kunde 1/60 der monatlichen Vergütung für diese Leistung erstattet verlangen. Bei einer Unterschreitung des SLA um mehr als 50% erhöht sich der der Erstattungsbetrag auf 1/30-tel der monatlichen Vergütung für diese Leistung.
- (7) Angaben zu Eigenschaften der Leistungen, technische Daten und Spezifikationen in den Vertragsunterlagen dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen. Garantieverprechen werden von your admins nicht abgegeben.
- (8) Sofern und soweit auf Leistungen mietrechtliche Regelungen Anwendung finden, gilt zudem:

2.7. Leistungsstörungen

- (1) your admins gewährleistet die Funktionsfähigkeit der Leistungen nach diesem Vertrag mit ihren in den Leistungsbeschreibungen benannten Eigenschaften für die Vertragslaufzeit.

- Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist nur zulässig, soweit trotz ausreichender Gelegenheit zur Mängelbeseitigung diese durch your admins fehlgeschlagen ist.
 - Eine Haftung für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a I BGB) wird ausdrücklich ausgeschlossen, sofern die Mängel nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig von your admins verursacht wurden.
 - Ein Fehlschlagen der Mängelbeseitigung liegt dann vor, wenn your admins nach Anzeige des Mangels hinreichend Gelegenheit zur Beseitigung eingeräumt wurde, ohne dass ein Erfolg eingetreten ist, eine Unzumutbarkeit vorliegt oder die Mängelbeseitigung verweigert wird.
- (9) Mängelansprüche nach diesem Vertrag verjähren 1 Jahr nach Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.
- (10) Im Übrigen sind mögliche Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt eine Haftung auf Schadensersatz unter den Voraussetzungen und im Umfang dieses Vertrages.

2.8. Leistungsänderungen

- (1) Der Kunde kann nach den nachstehenden Regelungen frei zwischen den von your admins im Leistungskatalog angebotenen Standard-Leistungen wählen und diese beauftragen.
 - (2) Mit einem Vorlauf von mindestens 2 Wochen kann der Kunde die erstmalige Bereitstellung einer Leistung durch your admins, die Erhöhung der beauftragten Menge dieser Leistungen (z.B.: durch Bestellung eines neuen Arbeitsplatzes) oder den Wechsel in eine Premium Leistung beauftragen, sofern nicht in der Leistungsbeschreibung für die konkrete Leistung eine andere Regelung vorgesehen ist. Die Laufzeit der neu beauftragten Leistungen richtet sich nach Ende der Laufzeit der bisherigen Leistungen, sofern nicht etwas anderes wenigstens in Textform vereinbart wurde. Bei einer Erhöhung des Vertragsvolumens in EUR um mehr als 10% im Vergleich zu dem initial zu Beginn der Vertragslaufzeit abgeschlossenen Vertragsvolumen, kann your admins eine Verlängerung der Vertragslaufzeit des Gesamtvertrages (aller aktiven Leistungen) zum Ende Standardlaufzeit der zuletzt erweiterten Leistung vom Kunden verlangen. Standardlaufzeit für eine Leistung ist die nach Ziffer 4.5 (2) vereinbarte Vertragslaufzeit.
 - (3) Der Kunde kann die Reduzierung der beauftragten Menge der Standardleistungen zum Ende der Laufzeit der jeweils beauftragten Leistung ohne weitere Kosten verlangen, sofern nicht in der Leistungsbeschreibung für die konkrete Leistung eine andere Regelung vorgesehen ist. Während der Laufzeit kann der Kunde die Reduzierung der beauftragten Menge zum Ende des auf die Kündigung folgenden Monats entsprechend den Regelungen in der Leistungsbeschreibung und dem Leistungskatalog verlangen. Darüber hinaus können your admins und der Kunde gegen die Zahlung einer Laufzeitschädigung die vorzeitige Beendigung einer Leistung vereinbaren. Die Laufzeitschädigung beträgt 70% der monatlichen Bereitstellungsgebühren, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Nachweis eines geringeren Schadens und der Antrag auf gerichtliche Überprüfung der Vertragsstrafe bleiben unberührt.
- (4) Änderungen von Leistungen, die keine Standard-Leistungen im Service-Katalog von your admins sind, z.B. der individuelle Betrieb von Software des Kunden, während der Laufzeit bedürfen einer gesonderten Vereinbarung mit your admins wenigstens in Textform.
 - (5) Der Kunde ist grundsätzlich frei, die Software, die your admins für ihn betreibt aber nicht von your admins als Standard-Software zur Verfügung gestellt wird, zu ändern und umzugestalten, insbesondere zu verbessern. Allerdings wird der Kunde darauf achten, dass solche Änderungen sich nicht auf die wesentlichen Leistungsmerkmale der Software sowie auf den von your admins zu erbringenden Leistungen auswirken.
 - (6) Your admins ist berechtigt, neue Betriebssystem-Versionen und auch EDV-Komponenten/Module für die Hardware und Ähnliches einzusetzen, wenn dies vor allem unter Sicherheitsaspekten empfehlenswert ist, der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages und der Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Bei Hardware-Firewalls erfolgt dies regelmäßig entweder über Fernwartung oder Tausch des auf Mietbasis überlassenen Gerätes. Soweit aus solchen Aktualisierungen Änderungen im Hinblick auf die Anwendungssoftware resultieren, auch hinsichtlich der Abläufe bzw. Organisation und der diese beschreibenden Dokumentation, wird your admins den Kunden möglichst rechtzeitig hierüber informieren. Der Kunde kann dann verlangen, dass diese Änderung unterbleibt, wobei er in der Regel die sich dadurch ergebenden Risiken bzw. Beeinträchtigungen übernimmt. Dies betrifft insbesondere die Nichtübernahme neuer Versionen des Betriebssystems, z.B. Upgrade des Betriebssystems von Windows Server 2012 auf Windows Server 2019. Your admins ist berechtigt, eventuell dadurch entstehenden Mehraufwand und Lizenzkosten geltend zu machen. Upgrades sind immer kostenpflichtig.
 - (7) Soweit eine Partei in sonstigen Fällen Leistungsänderungen wünscht, werden die Parteien hierüber verhandeln. Die Parteien werden bei Erfolg den Vertrag entsprechend anpassen.

3. Vergütung, Zahlung und Fälligkeit

- (1) Für die in Anspruch genommene IT-Security Leistungen schuldet der Kunde mit Beginn der Leistungserbringung die entsprechende Vergütung.

- (2) Die Höhe der Vergütung für die jeweils vereinbarte Leistung ist dem angenommenen Angebot zu entnehmen Leistungsbezogene, besondere Vergütungs- und Abrechnungsbedingungen sind zudem im Leistungskatalog definiert.
- (3) Sofern die Vergütung im Angebot eine monatliche Pauschale für die vertragliche Leistung entsprechend Leistungskatalog vorsieht, zahlt der Kunde die Vergütung für die Bereitstellung der Infrastruktur mit den beschriebenen Kapazitäten einschließlich deren Betrieb entsprechend dem vereinbarten Service Level. Ergänzend gilt die Servicepreisliste von your admins sowie der Servicekatalog, insbesondere für nicht im Leistungskatalog inkludierte Leistungen, jeweils im aktuellen Stand.
- (4) Sofern der Kunde tatsächliche Kapazitäten in Anspruch nimmt, die nicht in einer monatlichen Pauschale enthalten sind oder darüber hinaus gehen (z.B. Speicherplatz), zahlt er an your admins eine Nutzungs-Intensitätsabhängige Vergütung. Hierzu haben die Parteien eine Messmethode ermittelt, die es erlaubt, pro Monat/Quartal die Inanspruchnahme von verschiedenen Infrastruktureilen (Leitungs-Kapazitäten, physische oder virtuelle Rechner-/CPU-Kapazitäten, Platten-Kapazität) zu messen.
- (5) Wird your admins in Anspruch genommen oder tätig, ohne dass eine von your admins zu vertretende Leistungsstörung vorliegt, sind die erbrachten Leistungen gesondert abzurechnen (es gilt die jeweils gültige Servicepreisliste und der Leistungskatalog).
- (6) Im Übrigen gilt Ziffer 3 der AGB von your admins.

4. Sonstige Regelungen

4.1. Besondere Haftungsregelungen

- (1) your admins haftet hinsichtlich der Erbringung von IT-Security Leistungen nach Ziffer 4.1 der AGB von your admins.
- (2) Zusätzlich wird die verschuldensunabhängige Haftung von your admins auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen. Die Haftung für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit bleibt unberührt. Auch bei leichter Fahrlässigkeit haftet your admins im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit weiter unbeschränkt.
- (3) In Ergänzung zu Ziffer 4.1 (5) der AGB von your admins haftet your admins nur für den Verlust oder die Beschädigung von Daten, sofern und soweit your admins die Datensicherung als vertragliche Leistung im vereinbarten Service Level erbringt.

4.2. Vertraulichkeit, Datenschutz und Auftragsverarbeitungsvereinbarung

- (1) Es gelten Ziffer 4.3 der AGB von your admins zur Vertraulichkeit und dem Berufsgeheimnis entsprechend.

- (2) your admins wird alle nach den geltenden Vorschriften erforderlichen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit treffen.
- (3) Für den Umgang mit personenbezogenen Daten gilt Ziffer 4.4 der AGB von your admins zum Datenschutz.

4.3. Prüfungs- und Kontrollrechte

- (1) Die Prüfungs- und Kontrollrechte des Kunden umfassen neben der bei your admins im Einsatz befindlichen IT-Infrastruktur auch deren Sicherheit sowie die Maßnahmen im Sinne von Art. 28 DSGVO, insbesondere Abs. 3 in Verbindung mit Art. 32 DSGVO.
- (2) Prüfungen seitens des Kunden sind möglichst frühzeitig, in der Regel nicht später als zwei Wochen vor dem vorgesehenen Termin, anzukündigen und dürfen den Betriebsablauf und/oder die Sicherheit bei your admins nicht beeinträchtigen. Anderenfalls sind sie ggfs. zu verschieben. Aufsichtsrechtliche Kontrollen wird der Kunde your admins unverzüglich nach eigener Kenntniserlangung mitteilen.
- (3) Das Ergebnis der Prüfungen ist zu dokumentieren. your admins verpflichtet sich ferner, mittels regelmäßiger eigener Prüfungen oder genehmigter Verhaltensregeln oder genehmigter Zertifizierungsverfahren die Einhaltung der Bestimmungen der Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 4.2 zu gewährleisten.
- (4) your admins führt zusätzlich auf Anforderung des Kunden oder bei sonstigem Bedarf, eine Selbstprüfung im Umfang von Ziffer 4.3 (1) oder (3) oder Teilen davon mit dem Ziel durch, den vereinbarten Leistungsumfang und die Wirksamkeit der Leistung festzustellen.
- (5) Werden bei einer Prüfung Abweichungen von den IT-Security Leistungen festgestellt, werden Korrekturmaßnahmen innerhalb einer angemessenen, vereinbarten Frist durch your admins umgesetzt.
- (6) Für den Aufwand bei der Durchführung oder Begleitung der Prüfungen, die nicht ausschließlich auf Eigeninitiative von your admins durchgeführt werden, erhält your admins für jede eingesetzte Ressource eine Vergütung von 250 EUR pro Stunde zuzüglich Umsatzsteuer.

4.4. Exit-Regelungen

- (1) your admins verpflichtet sich für den Fall der Beendigung des Vertrages, und dies gleich aus welchem Grund, eine dem Zeitpunkt der Beendigung adäquate Rückübertragung der Software, welche der Kunde your admins zum Betrieb im Rahmen dieses Vertrages übergeben hatte, der Anwendungsdaten des Kunden sowie und ggf. sonst auf einem ursprünglich vom Kunden zur Speicherung auf dem Server bei your admins bereit gestellten Massenspeicher gespeicherte Daten an den Kunden oder eine vom Kunden benannte Stelle vorzunehmen. Dies geschieht insbesondere, indem sowohl die Software des Kunden

- als auch die Datenbestände auf üblichen Datenträgern bzw. auf dem Datenträger, auf dem sie sich bei your admins befinden, oder durch die Möglichkeit eines sicheren Downloads über das Internet dem Kunden übergeben werden.
- (2) Der Kunde bleibt Eigentümer bezüglich der von ihm, auf dem von your admins zur Verfügung gestellten Speicherplatz, gespeicherten Kundendaten und kann jederzeit von your admins die Herausgabe der Daten verlangen, insbesondere nach Kündigung des Vertrags.
 - (3) Der Kunde hat keinen Anspruch auf die im Rahmen der Leistungserbringung von your admins bereitgestellte Software.
 - (4) Soweit es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse von your admins handelt, wird your admins darüber hinaus auf Anforderung des Kunden, welche mit einem Vorlauf von mindestens 6 Wochen zum Vertragende bei your admins in Textform eingegangen sein muss, besondere Unterstützungsleistungen zur Übergabe der Daten, Anwendungen und weiterer Infrastruktur auf den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten erbringen, um den Kunden in die Lage zu versetzen, den Umstieg auf einen Drittanbieter, die Re-Transition in das eigene Haus oder die Migration auf ein neues System/Programm bei einem Dritten oder im eigenen Haus sicher zu bewerkstelligen. Der Kunde ist verpflichtet, your admins den dadurch entstandenen Aufwand nach der jeweils gültigen Servicepreisliste von your admins zu vergüten. Zusätzlich hat der Kunde your admins sämtliche angefallenen und nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen.
 - (5) Der Kunde ist mit rechtlicher Beendigung des Vertrags, nicht jedoch vor Erfüllung der Verpflichtungen von your admins nach Ziffer 4.4 (1) verpflichtet, spätestens 3 Tage nach Vertragende your admins sämtliche Datenträger mit Zugriffssoftware sowie die gemieteten Geräte zurückzugeben und sämtliche Kopien der Zugriffssoftware auf seinen eigenen DV-Einrichtungen sicher zu löschen und die Löschung zumindest in Textform zu bestätigen. Andernfalls ist your admins berechtigt eine Ausgleichszahlung in Höhe des Wiederbeschaffungspreises eines vergleichbaren Gebrauchtgerätes zu verlangen.
 - (3) Der Vertrag kann erstmals von Seiten des Kunden mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der initialen Laufzeit ordentlich gekündigt werden.
 - (4) Die Laufzeit der Einzelleistungen entspricht der Laufzeit des Vertrages nach Ziffer 4.5 (2), sofern nicht etwas Abweichendes zumindest in Textform vereinbart wurde.
 - (5) Im Falle eines wichtigen Grundes besteht für die Partei, der die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses aufgrund des wichtigen Grundes unzumutbar ist, das Recht zur außerordentlichen Kündigung. Ein wichtiger Grund, der den Kunden zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn die vereinbarten Service Levels von wesentlichen Grundleistungen in einem Zeitraum von drei hintereinander folgenden Monaten nicht eingehalten wurden, ohne dass Besserung zu erwarten ist. Vor Durchlaufen des Eskalationsverfahrens nach Ziffer 2.6 (1) bis (3) ist jedoch in aller Regel eine außerordentliche Kündigung unwirksam, sofern und soweit die Kündigung auf einer Meinungsverschiedenheit der Parteien zur Leistungserfüllung beruhen soll.
 - (6) Ein wichtiger Grund, der your admins zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit mindestens 2 Monatsbeträgen der Vergütung in Verzug ist. Im Übrigen gilt Ziffer 4.10 (6) der AGB von your admins.
 - (7) Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.
 - (8) Im Übrigen gilt Ziffer 4.10 der AGB von your admins.

4.6. Salvatorische Klausel

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder durchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält, soll eine angemessene Regelung gelten, die soweit rechtlich möglich ist und dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbart haben.

4.5. Laufzeit und Kündigung

- (1) Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit Unterzeichnung. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch your admins.
- (2) Verträge über IT-Security Leistungen können mit einer initialen Laufzeit von 24, 36 oder 72 Monaten abgeschlossen werden. Sofern im Angebot keine Laufzeit vereinbart wurde, beträgt die Laufzeit 36 Monate. Nach Ablauf der initialen Laufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, sofern der Vertrag nicht von einer Partei ordentlich gekündigt wird.