



Vertragsbedingungen
your admins GmbH & Co. KG
(Stand: 01.01.2019 - Version 1.4)

Inhalt

1. Regelungen für alle Vertragsarten.....	4
1.1 Geltungsbereich	4
1.2 Angebot und Annahme.....	4
1.3 Leistungserbringung, Leistungstermine	4
1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen	5
1.5 Störungen bei der Leistungserbringung	5
1.6 Software und andere Leistungen für Test- und Demonstrationszwecke	6
1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis	6
1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden.....	7
1.9 Abtretung von Rechten.....	7
1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte	8
1.11 Eigentumsvorbehalt, Schutz des Auftragnehmereigentums	8
1.12 Haftung	8
1.13 Untersuchungs- und Rügepflicht, Verjährung Mängelansprüche	9
1.14 Schutzrechte Dritter.....	9
1.15 Zustellungen	10
1.16 Rechtswahl.....	10
1.17 Gerichtsstand	10
1.18 Allgemeine Vertragsbestimmungen	10
2. ASP-Leistungen.....	11
2.1 Anwendungsbereich.....	11
2.2 Bereitstellung der Software	11
2.3 Nutzungsrecht	12
2.4 Hotline	13
2.5 Datenspeicherung und -übernahme.....	13
2.6 Datenschutz und Datensicherheit	14

2.7	Pflichten des Kunden	14
2.8	Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags	16
2.9	Vertragslaufzeit	16
3.	ASP-Leistungen Inhouse	17
3.1	Anwendungsbereich, Eigentum	17
3.2	Bereitstellung der Hardware	17
3.3	Bereitstellung der Software	17
3.4	Nutzungsrecht	18
3.5	Hotline	20
3.6	Datenspeicherung und -übernahme	20
3.7	Datenschutz und Datensicherheit	20
3.8	Pflichten des Kunden	21
3.9	Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags	22
3.10	Vertragslaufzeit	23
4.	Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software	24
4.1	Anwendungsbereich	24
4.2	Leistungsbeschreibung	24
4.3	Sachmängel und Aufwandsersatz	24
4.4	Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung	25
5.	Regelungen für Softwarepflege	26
5.1	Anwendungsbereich	26
5.2	Gegenstand der Softwarepflege	26
5.3	Pflegeleistungen	26
5.4	Umfang der Supportleistungen	28
5.5	Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen	29
5.6	Zusätzliche Leistungen	30
6.	Regelungen für Wartung	31
6.1	Anwendungsbereich	31
6.2	Leistungsumfang.....	31
6.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	32
6.4	Fehlerbeseitigung	32
6.5	Gewährleistung	32
7.	Regelungen für Dienstleistungen	34
7.1	Anwendungsbereich	34
7.2	Durchführung der Dienstleistung	34
7.3	Rechte an den verkörpertem Dienstleistungsergebnissen	34
7.4	Leistungsstörung.....	34
8.	Cloud-Services	36
8.1	Anwendungsbereich	36
8.2	Leistungsumfang Cloud Services	36
8.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	36

8.4	Teilung der Inhalte, Reseller-Ausschluss	37
8.5	Vertragslaufzeit	37
8.6	Mängelhaftung	38

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich

Diese Vertragsbedingungen gelten für alle aktuellen und zukünftigen Lieferungen und Leistungen der Firma your admins GmbH & Co. KG., Paul-Klee-Straße 70, 36041 Fulda (nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt). Dies unabhängig davon, ob in den Verträgen zwischen dem Auftragnehmer und den Kunden ausdrücklich auf diese Vertragsbedingungen Bezug genommen wird.

1.2 Angebot und Annahme

1.2.1 Vom Auftragnehmer dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum des Auftragnehmers.

Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Vertragsbedingungen.

1.2.2 Der Auftragnehmer kann Angebote von Kunden innerhalb von zwei Wochen annehmen. Angebote vom Auftragnehmer sind freibleibend.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung vom Auftragnehmer.

1.2.4 Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Vertragsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Vertragsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Vertragsbedingungen.

1.3 Leistungserbringung, Leistungstermine

1.3.1 Der Kunde trägt, soweit nichts anderes vereinbart ist, die Projekt- und Erfolgsverantwortung. Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.3.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit in den nachfolgenden Ziffern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde verantwortet auch alle Maßnahmen zur IT-Sicherheit.

1.3.3 Der Kunde gibt die Aufgabenstellung vor. Auf dieser Grundlage wird die Aufgabenerfüllung, soweit vertraglich vereinbart, nach Vorgaben des Kunden geplant. Auftragnehmer kann hierfür ein schriftliches Konzept unterbreiten.

1.3.4 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein der Auftragnehmer seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem Projektkoordinator des Auftragnehmers Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.3.5 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich

rechtzeitig durch Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

1.3.6 Der Auftragnehmer entscheidet, welche Mitarbeiter er einsetzt, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Er kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftrags Erfüllung einsetzen.

1.3.7 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Auftragnehmers.

1.3.8 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Auftragnehmer die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1.4.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Auftragnehmers berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer kann monatlich abrechnen.

1.4.2 Die permanente Aktualisierung der Software ist ohne ausdrückliche Vereinbarung im Preis nicht inbegriffen. Dies wird in einem separaten Pflegevertrag zwischen Auftragnehmer und Kunde schriftlich vereinbart.

1.4.3 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 10 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

1.4.4 Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der beim Auftragnehmer üblichen Tätigkeitsnachweise, spätestens mit Übersendung der Rechnung. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

1.4.5 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters des Auftragnehmers berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

1.4.6 Bei Vor-Ort-Terminen wird bei einer Abrechnung nach Aufwand für jeden Einsatz gesondert als Minimum ein Aufwand von 2 Arbeitsstunden dem Kunden in Rechnung gestellt. Über den Aufwand von 2 Arbeitsstunden hinaus verbleibt es bei den tatsächlichen abrechenbaren Aufwänden.

1.5 Störungen bei der Leistungserbringung

1.5.1 Wenn eine Ursache, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die

Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

1.5.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Auftragnehmer auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

1.5.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung vom Auftragnehmer vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen vom Auftragnehmer innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Auftragnehmer den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

1.5.4 Störungen der Internetverbindungen und die dadurch ausgelösten Tätigkeiten des Auftragnehmers sind verschuldensunabhängig vom Kunden auf Basis einer Vergütung nach Aufwand zu bezahlen.

1.6 Software und andere Leistungen für Test- und Demonstrationszwecke

1.6.1 Wenn Software oder andere IT-Leistungen (nachfolgend „Test-Leistungen“ genannt) für Demonstrations- und Testzwecke dem Kunden überreicht werden, so bleibt die Testleistung im Eigentum des Auftragnehmers und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test- oder Demonstrationszeit, maximal 4 Wochen ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testleistungen haftet der Auftragnehmer nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische Schutzvorrichtungen dürfen nicht umgangen werden.

1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis

1.7.1 Für die vertraglichen Pflichten und die Auslegung des Vertrages gelten die folgenden Dokumente in der nachfolgenden Reihenfolge:

- a) Der Vertrag nebst Anlagen und/oder das Angebot des Auftragnehmers,
- b) die Leistungsbeschreibung vom Auftragnehmer,
- c) diese Vertragsbedingungen Ziffern 2 bis 7,
- d) diese Vertragsbedingungen Ziffer 1,
- e) die Regelungen des BGB und HGB,
- f) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

1.7.2 Mit dem vorliegenden Vertrag werden Leistungen ausgetauscht. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen Auftragnehmer und Kunde wird hierdurch nicht begründet.

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.8.1 Der Kunde wird den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.
- 1.8.2 Der Kunde hat Störungen unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Auftragnehmers zur Verfügung steht.
- 1.8.3 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen.
- 1.8.4 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.
- 1.8.5 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Vertragsbedingungen abzugeben. Der Ansprechpartner steht dem Auftragnehmer für notwendige Informationen zur Verfügung.
- 1.8.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Auftragnehmer übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.8.7 Der Auftragnehmer kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

1.9 Abtretung von Rechten

- 1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung des Auftragnehmers abtreten.
- 1.9.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Er wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.
- 1.9.3 Der Auftragnehmer ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet Auftragnehmer weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung vom Auftragnehmer an.

1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Informationspflichten, Kontrollrechte

- 1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Knowhow, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
- 1.10.2 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Vertragsbedingungen sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus den Programmcodes zu entfernen.
- 1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Vertragsbedingungen steht Auftragnehmer einmal im Jahr ein Inspektionsrecht zu.

1.11 Eigentumsvorbehalt, Schutz des Auftragnehmereigentums

- 1.11.1 Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an der dem Kunden gelieferten Software und/oder Hardware bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehender oder später entstehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel bis zu deren Einlösung.
- 1.11.2 Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch Auftragnehmer nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, Auftragnehmer teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit.
- 1.11.3 Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch den Auftragnehmer erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software. Sämtliche vom Kunden angefertigten Programmkopien müssen übergeben oder gelöscht werden.
- 1.11.4 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle einer Insolvenz, im Falle von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder sonstigen Zugriffen Dritter auf das Eigentum des Auftragnehmers darauf hinzuweisen, dass die Hardware, Software oder Leistungen im Eigentum des Auftragnehmers stehen. Sobald Dritte entsprechende Rechte geltend machen, wird der Auftragnehmer vom Kunden unverzüglich informiert.

1.12 Haftung

- 1.12.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.12.
- 1.12.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung vom Auftragnehmer oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen vom Auftragnehmer beruhen, haftet Auftragnehmer unbeschränkt.
- 1.12.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet der Auftragnehmer unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das

Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet Auftragnehmer nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.12.4.

- 1.12.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von vertragswesentlicher Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung auf solche Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss, beschränkt, maximal auf 20.000,00 EUR.
- 1.12.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 1.12.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des Auftragnehmers.
- 1.12.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 1.12.8 Dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation wird der Kunde daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.12.9 Die Haftung für vom Kunden allein verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

1.13 Untersuchungs- und Rügepflicht, Verjährung Mängelansprüche

- 1.13.1 Der Kunde wird Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen dem Auftragnehmer innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.
- 1.13.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.13.1 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.
- 1.13.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.
- 1.13.4 Im Übrigen verjähren Mängelansprüche nach 12 Monaten. Bei Kaufverträgen ist Verjährungsbeginn die Übergabe der Kaufsache, bei Werkverträgen die Abnahme.

1.14 Schutzrechte Dritter

- 1.14.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise des Auftragnehmers in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen. Der Auftragnehmer stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an vom Auftragnehmer entwickelten und überlassenen Programmen in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der

Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung vom Auftragnehmer verbunden und in keinem Fall die Software bestimmungswidrig genutzt haben.

1.14.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird den Auftragnehmer unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein vom Auftragnehmer geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.15 Zustellungen

1.15.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer sowie Bankdaten dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.16 Rechtswahl

1.16.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.17 Gerichtsstand

1.17.1 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Fulda als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.18 Allgemeine Vertragsbestimmungen

1.18.1 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.

1.18.2 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

2. ASP-Leistungen

2.1 Anwendungsbereich

2.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 2 regeln die Überlassung von Software über ASP (Application Service Providing). Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

2.2 Bereitstellung der Software

2.2.1 Der Auftragnehmer hält für den vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen die Software gemäß den vertraglichen Vereinbarungen bereit. Der Auftragnehmer übermittelt dem Kunden die notwendigen Benutzernamen und Benutzerpasswörter. Sämtliche Benutzernamen und Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Namen und Kennwörter zu ändern. Weitere Sicherheitsmaßnahmen wird der Auftragnehmer festlegen und dem Kunden bei Vertragsschluss die jeweils aktuellen Anforderungen mitteilen.

Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die Nutzung **der in der Anlage „ASP-Spezifikation“** bezeichneten Client- und Anwendungs-Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die Anwendungssoftware wird von dem Auftragnehmer an dem in der Anlage **„ASP-Spezifikation“** vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Auftragnehmer betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die Anwendungs-Software verbleibt dabei auf dem Server des Auftragnehmers. Vom Auftragnehmer nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Auftragnehmer betriebenen Übergabepunkt.

2.2.2 Der Auftragnehmer wird die zu überlassende Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der vom Hersteller aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software-Version unter Berücksichtigung der Interessen des Auftragnehmers für den Kunden zumutbar ist. Der Auftragnehmer wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der in der Anlage **„ASP-Spezifikation“** genannten Software besteht jedoch nicht.

2.2.3 Die Anwendung und die Anwendungsdaten werden kalendertäglich gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

2.2.4 Die Nutzung der Anwendungssoftware wird dem Kunden nach dessen Wahl zeitlich gestaffelt zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann den Auftragnehmer mit der Erbringung der Leistungen in den durch die Kategorien A, B, C, D und E definierten Zeiträumen beauftragen.

Service-Kategorie	Wochentag	Zeitraum
Service-Kategorie A	Arbeitstag (Montag bis Freitag ohne bundesweite Feiertage)	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Kategorie B	wie Kategorie A	20:00 bis 24:00 Uhr
Service-Kategorie C	wie Kategorie A	0:00 bis 3:00 Uhr
Service-Kategorie D	Samstag	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Kategorie E	Sonn- und Feiertags	7:00 bis 18:00 Uhr

2.2.5 Der Auftragnehmer überlässt dem Kunden die Anwendungssoftware am Übergabepunkt, mit der nachfolgend definierten Verfügbarkeit, zur Nutzung.

Service-Kategorie A	99,0%
Service-Kategorie B	98,0 %
Service-Kategorie C	96,0 %
Service-Kategorie D	98,0%
Service-Kategorie E	95,0%

Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des, auf die jeweilige ServiceKategorie entfallenden, Zeitraums. In Abstimmung mit dem Kunden kann der Auftragnehmer die Leistungserbringung für einen definierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Kunde wird die Zustimmung zu diesen Unterbrechungen nicht unbillig verweigern.

2.2.6 Innerhalb der definierten Verfügbarkeit schuldet der Auftragnehmer die Leistungen nach den in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“ festgehaltenen Qualitäts-Werten.

2.2.7 Der Kunde darf von der, in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“, genannten Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig auf die für ihn bereit gehaltene Anwendungssoftware zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die, in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“, angegebenen technischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenverbindung gemäß den Angaben in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“.

2.3 Nutzungsrecht

2.3.1 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf die in der kundenindividuellen Vereinbarung festgelegte Software mittels Telekommunikation zurückzugreifen und mittels eines Browsers oder der gesondert vereinbarten Zugriffssoftware die mit dem ASP-Produkt verbundenen Funktionalitäten zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht.

2.3.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung erlaubten Nutzung hinaus zu nutzen und von Dritte nutzen zu lassen oder die Software Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

2.3.3 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch nicht vom Kunden benannten Nutzer oder Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe der Vergütung zu leisten, die im Falle des Abschlusses eines Vertrages während einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten in der höchsten Vergütungsstufe für einen einzelnen Nutzer angefallen wäre. Der Nachweis, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

- 2.3.4 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Auftragnehmer auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.
- 2.3.5 Wird die vertragsgemäße Nutzung der Software ohne Verschulden des Auftragnehmers durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Auftragnehmer wird den Kunden hiervon kurzfristig unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.
- 2.3.6 Sofern der Auftragnehmer während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder Neulieferungen der Software vornimmt, gelten die vorstehenden Regelungen auch für diese.
- 2.3.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Zugriffssoftware oder Software vorzunehmen. Die vollständige Entfernung der Zugriffssoftware von einer, mehreren oder allen Datenverarbeitungsanlagen des Kunden bei Beendigung des Vertrages gilt nicht als Änderung.
- 2.3.8 Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Software durch Unbefugte zu verhindern.
- 2.3.9 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziff. 2. aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Auftragnehmer den Zugriff des Kunden auf die Software sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Auftragnehmers weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Ziff. 2. und hat er dies zu vertreten, so kann der Auftragnehmer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.
- 2.3.10 Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die vom Auftragnehmer für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers zu gestatten. Dritter ist nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, Freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

2.4 Hotline

Der Auftragnehmer stellt dem Kunden zur Unterstützung in technischen Fragen eine Hotline zur Verfügung, die über E-Mail, Fax oder Telefon zu erreichen ist. Die Hotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen des Auftragnehmers. Die Hotline wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt. Kundenanfragen an die Hotline werden in der Reihenfolge ihres Einganges bearbeitet.

2.5 Datenspeicherung und -übernahme

- 2.5.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, auf dem für ihn vom Auftragnehmer eingerichteten virtuellen Datenserver, Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Anwendungssoftware zugreifen kann. Der Auftragnehmer schuldet lediglich

die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. Ihn treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten.

2.5.2 Der Umfang des dem Kunden zur Verfügung stehenden Speicherplatzes ist in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“ definiert. Dort ist auch erläutert, wie die Verarbeitung der Daten erfolgt. Der Kunde kann die Daten im Rahmen einer Datenbankübernahme, sowie im

Rahmen der laufenden Nutzung der Anwendungssoftware, auf dem Datenserver ablegen.

2.5.3 Im Falle der Übernahme der Daten aus einer Datenbank des Kunden, hat der Kunde dem Auftragnehmer, die für die Übernahme erforderlichen Angaben zum

Datenbankverwaltungssystem, einschließlich etwaiger Testdaten in dem in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“, dargelegten Umfang, gegebenenfalls nach gesonderter Absprache, mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Übernahme der Daten mitzuteilen. Die zu übernehmenden Daten sind dem Auftragnehmer anschließend auf einem, in der Anlage ebenfalls genannten, Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung, mindestens fünf Arbeitstage vor der beabsichtigten Nutzung der Daten zu überlassen. Der Auftragnehmer unterstützt den Kunden bei der Übernahme der Daten zu den hierfür in der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste angegebenen Entgelten.

2.6 Datenschutz und Datensicherheit

2.6.1 Der Auftragnehmer und der Kunde werden die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

2.6.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten, so steht der Kunde dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei.

2.6.3 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (§ 11 BDSG). Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) allein Berechtigter. Der Auftragnehmer nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor. Diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. Der Auftragnehmer ist nur berechtigt, die kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen. Der Auftragnehmer ist im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Kunden) berechtigt.

2.7 Pflichten des Kunden

2.7.1 Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere

- a) die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie die vereinbarten Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Auftragnehmer unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nichtberechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
- b) die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte einhalten, insbesondere keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen

oder in Programme, die vom Auftragnehmer betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Auftragnehmers unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern; den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Software möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
- c) dafür Sorge tragen, dass der Kunde alle Rechte Dritter an von ihm verwendeten Material beachtet, z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server des Auftragnehmers;
- d) nach § 11 Abs. 2 BDSG die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
- e) vor der Versendung von Daten und Informationen an den Auftragnehmer diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- f) Mängel an Vertragsleistungen des Auftragnehmers unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt diese eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit der Auftragnehmer infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, gegenüber dem Auftragnehmer Rechte geltend zu machen;
- g) die vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlt;
- h) wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe der Software dem Auftragnehmer Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen.

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

2.7.3 Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Auftragnehmer definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

2.7.4 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindest-Anforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Anwendungssoftware berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Der Kunde wird die ihm vom Auftragnehmer überlassene Client-Software und nachfolgende Updates auf jedem Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus er berechtigterweise auf die Anwendungssoftware zugreifen will. Im Übrigen wird er zur Nutzung der Leistungen des Auftragnehmers nur solche Hard- und Software einsetzen, die den, in der Anlage „**ASPSpezifikation**“ genannten, Mindest-Anforderungen entspricht.

2.7.5 Der Kunde erhält, im Rahmen der Schulung durch den Auftragnehmer, einen Leitfaden für das Verhalten bei einem vollständigen Ausfall der, vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung. Der Kunde hat sich mit den Angaben in dem Leitfaden vertraut zu machen und für seinen Betrieb einen Notfallplan, unter Berücksichtigung der in dem Leitfaden enthaltenen Angaben, zu erstellen. Sollten die Leistungen des Auftragnehmers vollständig ausfallen oder nur in einer Weise erbracht werden können, die den Betrieb des Kunden wesentlich behindern, so wird der Kunde auf der Grundlage des Leitfadens und des Notfallplans umgehend Maßnahmen zur Aufrechterhaltung seines Betriebes ergreifen. Auf Wunsch des Kunden wird ihn der Auftragnehmer im Rahmen einer gesonderten Beauftragung bei der Umsetzung von Maßnahmen, die über den Inhalt des Leitfadens und der Schulung hinausgehen, entgeltlich beraten.

2.8 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

2.8.1 Der Auftragnehmer wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses, unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem, in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“ genannten, Datenträger oder per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver abgelegt sind; abweichend hiervon in einem zwischen Auftragnehmer und Kunden vereinbarten Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem Kalenderquartal, so hat er hierfür die in der **bei Vertragsschluss gültigen Preisliste** festgehaltenen Entgelte zu zahlen, die ebenfalls Bestandteil dieses Vertrages sind und diesem als Anlage beigefügt ist.

2.8.2 Ein Zurückbehaltungsrecht, sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen dem Auftragnehmer hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.

2.8.3 Der Auftragnehmer wird die bei ihm vorhandenen Kunden-Daten 14 Tage nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an den Kunden löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Der Auftragnehmer wird den Kunden bei Übermittlung der Daten auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

2.9 Vertragslaufzeit

2.9.1 Der Vertrag läuft zunächst fest über einen Zeitraum von drei Jahren, gerechnet vom Zeitpunkt der Leistungsabrechnung. Nach Ablauf dieser Frist verlängert sich der Vertrag um zwei Jahre, wenn er nicht mit einer Frist von einem Jahr zum Ablauf des fest vereinbarten Zeitraumes gekündigt wird.

2.9.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

2.9.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.

3. ASP-Leistungen Inhouse

3.1 Anwendungsbereich, Eigentum

3.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 3 regeln die mietweise Überlassung von Hardware Software über ASP (Application Service Providing) in den Räumlichkeiten des Kunden. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

3.1.2 Hardware, und Software gemäß „ASP-Spezifikation Inhouse“ verbleibt während der Dauer des Vertrages im Eigentum des Auftragnehmers.

3.2 Bereitstellung der Hardware

3.2.1 Der Auftragnehmer stellt zu dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt Hardware (zusammenfassend für: Hardware, IT-Komponenten und IT-Infrastruktur) gemäß den vertraglichen Vereinbarungen in den Räumlichkeiten des Kunden bereit. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der Anlage „ASP-Spezifikation Inhouse“.

3.2.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Hardware jederzeit auszutauschen, soweit die technischen Anforderungen, die in der Anlage „ASP-Spezifikation Inhouse“ beschrieben sind, eingehalten werden.

3.2.3 Soweit keine anderweitige vertragliche Vereinbarung getroffen wurde, ist der Kunde für die Einrichtung einer technischen notwendigen Systemumgebung verantwortlich, beispielsweise für eine ausreichende Klimatisierung der Räumlichkeiten und für die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen. Der Kunde stellt sicher, dass die von den Herstellern der Hardware geforderten Umgebungs- und Systemvoraussetzungen vor Einrichtung vorhanden sind.

3.3 Bereitstellung der Software

3.3.1 Der Auftragnehmer hält für den vereinbarten Zeitpunkt auf der von ihm gelieferten Hardware gemäß der „ASP-Spezifikation Inhouse“ die Software gemäß den vertraglichen Vereinbarungen bereit. Der Auftragnehmer übermittelt dem Kunden die notwendigen Benutzernamen und Benutzerpasswörter. Sämtliche Benutzernamen und Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Namen und Kennwörter zu ändern. Weitere Sicherheitsmaßnahmen wird der Auftragnehmer festlegen und dem Kunden bei Vertragsschluss die jeweils aktuellen Anforderungen mitteilen.

3.3.2 Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die Nutzung

der in der Anlage „ASP-Spezifikation Inhouse“

bezeichneten Client- und Anwendungs-Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die Anwendungssoftware wird von dem Auftragnehmer an dem in der Anlage „ASP-Spezifikation Inhouse“ vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Auftragnehmer betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt.

Die Anwendungs-Software verbleibt dabei auf dem Server des Auftragnehmers. Vom Auftragnehmer nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden außerhalb der vom Auftragnehmer gestellten Hardware und dem vom Auftragnehmer betriebenen Übergabepunkt.

3.3.3 Der Auftragnehmer wird die zu überlassende Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der vom Hersteller aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die

Änderung der Software-Version unter Berücksichtigung der Interessen des Auftragnehmers für den Kunden zumutbar ist. Der Auftragnehmer wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der in der Anlage „ASP-Spezifikation Inhouse“ genannten Software besteht jedoch nicht.

3.3.4 Die Anwendung und die Anwendungsdaten werden kalendertäglich gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen und Archivierung ist der Kunde verantwortlich.

3.3.5 Die Nutzung der Hardware und der Anwendungssoftware gemäß „ASP-Spezifikation Inhouse“ wird dem Kunden nach dessen Wahl zeitlich gestaffelt zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann den Auftragnehmer mit der Erbringung der Leistungen in den durch die Kategorien A, B, C, D und E definierten Zeiträumen beauftragen.

Service-Kategorie	Wochentag	Zeitraum
Service-Kategorie A	Arbeitstag (Montag bis Freitag ohne bundesweite Feiertage)	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Kategorie B	wie Kategorie A	20:00 bis 24:00 Uhr
Service-Kategorie C	wie Kategorie A	0:00 bis 3:00 Uhr
Service-Kategorie D	Samstag	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Kategorie E	Sonn- und Feiertags	7:00 bis 18:00 Uhr

3.3.6 Der Auftragnehmer überlässt dem Kunden die Anwendungssoftware am Übergabepunkt, mit der nachfolgend definierten Verfügbarkeit, zur Nutzung.

Service-Kategorie A	98,0%
Service-Kategorie B	97,0 %
Service-Kategorie C	95,0 %
Service-Kategorie D	97,0%
Service-Kategorie E	94,0%

Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des, auf die jeweilige ServiceKategorie entfallenden, Zeitraums. In Abstimmung mit dem Kunden kann der Auftragnehmer die Leistungserbringung für einen definierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Kunde wird die Zustimmung zu diesen Unterbrechungen nicht unbillig verweigern.

3.3.7 Innerhalb der definierten Verfügbarkeit schuldet der Auftragnehmer die Leistungen nach den in der Anlage „**ASP-Spezifikation** Inhouse“ festgehaltenen Qualitäts-Werten.

3.3.8 Der Kunde darf von der, in der Anlage „**ASP-Spezifikation** Inhouse“, genannten Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig auf die für ihn bereit gehaltene Anwendungssoftware zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die, in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“, angegebenen technischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenverbindung gemäß den Angaben in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“.

3.4 Nutzungsrecht

3.4.1 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf die in der kundenindividuellen Vereinbarung festgelegte Software zuzugreifen und die mit dem ASP-Produkt verbundenen Funktionalitäten zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht.

3.4.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung erlaubten Nutzung hinaus zu nutzen und von Dritte nutzen zu lassen oder die Software Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

3.4.3 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch nicht vom Kunden benannten Nutzer oder Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe der Vergütung zu leisten, die im Falle des Abschlusses eines Vertrages während einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten in der höchsten Vergütungsstufe für einen einzelnen Nutzer angefallen wäre. Der Nachweis, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

3.4.4 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Auftragnehmer auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

3.4.5 Wird die vertragsgemäße Nutzung der Software ohne Verschulden des Auftragnehmers durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Auftragnehmer wird den Kunden hiervon kurzfristig unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

3.4.6 Sofern der Auftragnehmer während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder Neulieferungen der Software vornimmt, gelten die vorstehenden Regelungen auch für diese.

3.4.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Zugriffssoftware oder Software vorzunehmen. Die vollständige Entfernung der Zugriffssoftware von einer, mehreren oder allen Datenverarbeitungsanlagen des Kunden bei Beendigung des Vertrages gilt nicht als Änderung.

3.4.8 Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Hardware und Software durch Unbefugte zu verhindern.

3.4.9 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziff. 3. aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Auftragnehmer den Zugriff des Kunden auf die Hardware und Software sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Auftragnehmers weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Ziff. 3. und hat er dies zu vertreten, so kann der Auftragnehmer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

3.4.10 Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die vom Auftragnehmer für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers zu gestatten. Dritter ist nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, Freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

3.4.11 Der Kunde wird eine ausreichende Versicherung für die Hardware und Software abschließen, insbesondere Diebstahl, Vandalismus und Überspannungsschäden.

3.5 Hotline

Der Auftragnehmer stellt dem Kunden zur Unterstützung in technischen Fragen eine Hotline zur Verfügung, die über E-Mail, Fax oder Telefon zu erreichen ist. Die Hotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen des Auftragnehmers. Die Hotline wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt. Kundenanfragen an die Hotline werden in der Reihenfolge ihres Einganges bearbeitet.

3.6 Datenspeicherung und -übernahme

3.6.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, auf dem für ihn vom Auftragnehmer eingerichteten virtuellen Datenserver, Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Anwendungssoftware zugreifen kann. Der Auftragnehmer schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. Ihn treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten.

3.6.2 Der Umfang des dem Kunden zur Verfügung stehenden Speicherplatzes ist in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“ definiert. Dort ist auch erläutert, wie die Verarbeitung der Daten erfolgt. Der Kunde kann die Daten im Rahmen einer Datenbankübernahme, sowie im Rahmen der laufenden Nutzung der Anwendungssoftware, auf dem Datenserver ablegen.

3.6.3 Im Falle der Übernahme der Daten aus einer Datenbank des Kunden, hat der Kunde dem Auftragnehmer, die für die Übernahme erforderlichen Angaben zum Datenbankverwaltungssystem, einschließlich etwaiger Testdaten in dem in der Anlage „**ASP-Spezifikation**“, dargelegten Umfang, gegebenenfalls nach gesonderter Absprache, mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Übernahme der Daten mitzuteilen. Die zu übernehmenden Daten sind dem Auftragnehmer anschließend auf einem, in der Anlage ebenfalls genannten, Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung, mindestens fünf Arbeitstage vor der beabsichtigten Nutzung der Daten zu überlassen. Der Auftragnehmer unterstützt den Kunden bei der Übernahme der Daten zu den hierfür in der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste angegebenen Entgelten.

3.7 Datenschutz und Datensicherheit

3.7.1 Der Auftragnehmer und der Kunde werden die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

3.7.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten, so steht der Kunde dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei.

3.7.3 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (§ 11 BDSG). Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) allein Berechtigter. Der Auftragnehmer nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor. Diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. Der Auftragnehmer ist nur berechtigt, die kundenspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen. Der Auftragnehmer ist im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Kunden) berechtigt.

3.8 Pflichten des Kunden

3.8.1 Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere

- a) die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie die vereinbarten Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Auftragnehmer unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nichtberechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
- b) die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte einhalten, insbesondere keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die vom Auftragnehmer betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Auftragnehmers unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern; den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Software möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
- c) dafür Sorge tragen, dass der Kunde alle Rechte Dritter an von ihm verwendeten Material beachtet, z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server des Auftragnehmers;

- d) nach § 11 Abs. 2 BDSG die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
- e) vor der Versendung von Daten und Informationen an den Auftragnehmer diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- f) Mängel an Vertragsleistungen des Auftragnehmers unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt diese eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit der Auftragnehmer infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, gegenüber dem Auftragnehmer Rechte geltend zu machen;
- g) die vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlt;
- h) wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe der Software dem Auftragnehmer Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen.

3.8.2 Der Kunde wird den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Hardware und/oder Software durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Hardware und/oder Software verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Auftragnehmers.

3.8.3 Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Auftragnehmer definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

3.8.4 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Auftragnehmers ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindest-Anforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version sowie den Anforderungen der Auftragnehmer-Hardware entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Anwendungssoftware berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Der Kunde wird die ihm vom Auftragnehmer überlassene Client-Software und nachfolgende Updates auf jedem Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus er berechtigterweise auf die Anwendungssoftware zugreifen will. Im Übrigen wird er zur Nutzung der Leistungen des Auftragnehmers nur solche Hard- und Software einsetzen, die den, in der Anlage „**ASP-Spezifikation Inhouse**“ genannten, Mindest-Anforderungen entspricht.

3.8.5 Der Kunde erhält, im Rahmen der Schulung durch den Auftragnehmer, einen Leitfaden für das Verhalten bei einem vollständigen Ausfall der, vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung. Der Kunde hat sich mit den Angaben in dem Leitfaden vertraut zu machen und für seinen Betrieb einen Notfallplan, unter Berücksichtigung der in dem Leitfaden enthaltenen Angaben, zu erstellen. Sollten die Leistungen des Auftragnehmers vollständig ausfallen oder nur in einer Weise erbracht werden können, die den Betrieb des Kunden wesentlich behindern, so wird der Kunde auf der Grundlage des Leitfadens und des Notfallplans umgehend Maßnahmen zur Aufrechterhaltung seines Betriebes ergreifen. Auf Wunsch des Kunden wird ihn der Auftragnehmer im Rahmen einer gesonderten Beauftragung bei der Umsetzung von

Maßnahmen, die über den Inhalt des Leitfadens und der Schulung hinausgehen, entgeltlich beraten.

3.8.6 Änderungen und Anbauten an der Auftragnehmer-Hardware durch den Kunden bedürfen der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung dem Auftragnehmer-Hardware mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken.

Vor Rückgabe der Auftragnehmer-Hardware stellt der Kunde auf Verlangen des Auftragnehmers den ursprünglichen Zustand wieder her.

3.8.7 Die Aufstellung der Auftragnehmer-Hardware an einem anderen als dem im Vertrag festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorhergehenden Zustimmung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von qualifizierten Fachleuten vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstandenen Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

3.9 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

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

3.9.2 Der Auftragnehmer wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses, unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem, in der Anlage „**ASP-Spezifikation Inhouse**“ genannten, Datenträger oder per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver abgelegt sind; abweichend hiervon in einem zwischen Auftragnehmer und Kunden vereinbarten Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem Kalenderquartal, so hat er hierfür die in der **bei Vertragsschluss gültigen Preisliste** festgehaltenen Entgelte zu zahlen, die ebenfalls Bestandteil dieses Vertrages sind und diesem als Anlage beigefügt ist.

3.9.3 Ein Zurückbehaltungsrecht, sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen dem Auftragnehmer hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.

3.9.4 Der Auftragnehmer wird die bei ihm vorhandenen Kunden-Daten 14 Tage nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an den Kunden löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Der Auftragnehmer wird den Kunden bei Übermittlung der Daten auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

3.10 Vertragslaufzeit

3.10.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, läuft der Vertrag zunächst fest über einen Zeitraum von drei Jahren, gerechnet vom Zeitpunkt der Leistungsabrechnung. Nach Ablauf dieser Frist verlängert sich der Vertrag um zwei Jahre, wenn er nicht mit einer Frist von einem Jahr zum Ablauf des fest vereinbarten Zeitraumes gekündigt wird.

3.10.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3.10.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.

4. Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software

4.1 Anwendungsbereich

4.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 4 regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

4.2 Leistungsbeschreibung

4.2.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hard- und Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

4.2.2 Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

4.2.3 Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers auf Verlangen des Kunden werden nach Aufwand vergütet.

4.2.4 Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl vom Auftragnehmer elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

4.2.5 Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der aktuellen Version von Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

4.3 Sachmängel und Aufwandsersatz

4.3.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbietet, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solche Fall ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

4.3.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Auftragnehmers von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbare oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Fehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 1.12 ergänzend.

4.3.3 Stehen dem Kunden Mangelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von der Auftragnehmer entweder die Nachbesserung oder die Lieferung eines Ersatzes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Schlägt die zweifache Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, so stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche zu. Bezüglich des Schadens- oder Aufwendungsersatzes gilt Ziffer 1.12.

Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Auftragnehmer führt zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

4.4 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

4.4.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

4.4.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 4.4.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

4.4.3 Der Kunde darf das Einsatzrecht je Software auf einen anderen Anwender übertragen, wenn er auf den Einsatz der Software verzichtet.

4.4.4 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

4.4.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.

4.4.6 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch den Auftragnehmer frei widerruflich eingeräumt.

4.4.7 Der Auftragnehmer kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Auftragnehmer hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer

den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

5. Regelungen für Softwarepflege

5.1 Anwendungsbereich

5.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 5 regeln die Softwarepflege, soweit diese vertraglich vereinbart ist. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

5.2 Gegenstand der Softwarepflege

5.2.1 Der Auftragnehmer übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vertraglich vereinbarte Dauer die Pflege der Software auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Hardware. Gepflegt wird die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.

5.2.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die vom Auftragnehmer vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist.

Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.

5.2.3 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

5.3 Pflegeleistungen

5.3.1 Die Softwarepflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates, nicht aber Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen. Solche Leistungen können vom Auftragnehmer über gesonderte Vereinbarungen bezogen werden.

5.3.2 Der Auftragnehmer überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Der Auftragnehmer überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt Auftragnehmer dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue

Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

5.3.3 Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen Vertragsbedingungen behandelt und gemeldet. Soweit Auftragnehmer dem Kunden eine Neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch

für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

5.3.4 Die Pflegedienste des Auftragnehmers umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:

- Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Kunden. Auftragnehmer wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.
- Der Auftragnehmer wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Kunde erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates vom Auftragnehmer nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.
- Patches und/oder Updates wird Auftragnehmer dem Kunden nach seiner Wahl durch Zusendung eines Datenträgers oder durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server und Benachrichtigung per E-Mail zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Kunde Hinweise in schriftlicher Form oder per E-Mail, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

5.3.5 Nicht zu den vertraglichen Pflegediensten des Auftragnehmers zählen folgende Leistungen:

- Beratungen des Kunden.
- Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
- Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.

- Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.

5.3.6 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen

sollen, bestehen.

5.3.7 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunde.

5.3.8 Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Hotline folgendes: Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten vom Auftragnehmer entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird Auftragnehmer die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Pflegesoftware. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze vom Auftragnehmer vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

5.4 Umfang der Supportleistungen

5.4.1 Auftragnehmer übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vereinbarte Dauer den Support auf der ggf. im Vertragsformular näher bezeichneten Software. Voraussetzung für den Abschluss eines Supportvertrages ist der vorherige Abschluss eines Softwarepflegevertrages für die mit diesem Supportvertrag abgedeckten Systeme. Ohne einen entsprechenden Softwarepflegevertrag hat der Kunde keinen Anspruch auf die Supportleistungen nach diesem Vertrag. Supportleistungen werden für die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Supportleistung gelieferten bisherigen Pflegeleistungen erbracht.

5.4.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Supportleistungen. Systemumgebung ist die vom Auftragnehmer vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist. Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Supportleistungen.

5.4.3 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

5.4.4 Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

5.4.5 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit Supportanfragen telefonisch oder per EMail an Auftragnehmer stellen. Telefonisch kann die Supportanfrage an den im Bundesland Hessen geltenden Werktagen (nicht jedoch am 24. und am 31.12.), montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr gestellt werden.

- 5.4.6 Per E-Mail können Supportanfragen jederzeit gestellt werden. Die Supportanfrage wird durch einen benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt. Dieser Mitarbeiter des Kunden ist daraufhin Ansprechpartner vom Auftragnehmer im Rahmen der weiteren Kommunikation bezüglich der Supportanfrage. Wird die Supportanfrage durch einen anderen, nicht benannten Mitarbeiter des Kunden gestellt, besteht seitens vom Auftragnehmer keine Pflicht zur Bearbeitung.
- 5.4.7 Der Auftragnehmer wird innerhalb vertraglich definierten Reaktionszeit durch einen Supportmitarbeiter Kontakt zum Kunde aufnehmen und die Anfrage bearbeiten. Die Reaktionszeit ist dabei die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch die Zeiten während der telefonische Supportanfragen nicht möglich sind, und der ersten Kontaktaufnahme durch einen Supportmitarbeiter vom Auftragnehmer mit dem Kunden liegt. Zeiten, die außerhalb der Zeiten für die telefonische Annahme von Supportanfragen liegen, werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht mitgerechnet. Die Bearbeitung einer Anfrage kann in dem Unterbreiten eines Lösungsvorschlags (inklusive dem Verweis auf eine für den Kunden zugängliche Information mit einem Lösungsvorschlag), in dem Einholen weitere Informationen oder in der Mitteilung, dass ein Problem nicht lösbar ist, liegen.
- 5.4.8 Die Kontaktaufnahme durch den Auftragnehmer erfolgt ebenfalls per E-Mail oder per Telefon.
- 5.4.9 Die Supportsprache ist deutsch.
- 5.4.10 Nicht zu den vertraglichen Supportleistungen des Auftragnehmers zählen:
- Die Lösung eines konkreten Problems. Die Leistung vom Auftragnehmer beschränkt sich auf die Unterstützung der konkreten Problemlösung.
 - Supportleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
 - Supportleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
 - Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Supportvertrags sind.
 - Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Supportleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
 - Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.
 - Supportleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.
 - Ausgenommen sind jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer IT-Konzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen (Patches) für den Kunden.
- 5.4.11 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Supportleistungen für den Kunden unmittelbar durch eigene Mitarbeiter oder mittelbar durch Beauftragte vom Auftragnehmer zu erbringen.
- 5.4.12 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunde.

5.5 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen

5.5.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, ist er verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.

5.5.2 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 5.5.1 hat Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

5.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. Auftragnehmer hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

5.6 Zusätzliche Leistungen

5.6.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Pflegeleistung nicht unter die vertraglich geschuldete Leistungsverpflichtung vom Auftragnehmer, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste.

5.6.2 Auf Verlangen des Kunden führt Auftragnehmer Pflegeleistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes vom Auftragnehmer erbracht werden können.

6. Regelungen für Wartung

6.1 Anwendungsbereich

6.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 6 regeln die Wartung von Hardware. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

6.2 Leistungsumfang

6.2.1 Der Auftragnehmer übernimmt die für die Instandhaltung und Instandsetzung notwendige Wartung. Zu Beginn des Wartungsvertrages wird ein Protokoll erstellt, in dem alle für die Wartung notwendigen Daten erfasst werden. Bei Geräten die sich außerhalb der Garantie befinden, behält der Auftragnehmer sich eine kostenpflichtige Prüfung des technische Zustand der Hardware vor. Nur technisch einwandfreie Geräte werden von dem Auftragnehmer gewartet.

6.2.2 Bei einer Umsetzung von Hardware ist der Auftragnehmer zuvor zu informieren. Ggf. durch die Umsetzung anfallende höheren Kosten trägt der Kunde.

6.2.3 Hard- und Software, die nicht vom Auftragnehmer geliefert wurde, fällt nur dann unter die Wartungspflicht, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Vor der Aufnahme weiterer Geräte und/oder Hardware mit Software in den Wartungsvertrag wird der Auftragnehmer die Geräte oder Software einer Prüfung unterziehen.

6.2.4 Der Auftragnehmer wird, soweit nötig, Ersatzteile für Wartungsarbeiten oder zur Fehlerbeseitigung mitbringen und Teile gegebenenfalls austauschen. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von des Auftragnehmers über. Nur auf ausdrücklichen Wunsch ersetzt der Auftragnehmer Verschleiß- und Verbrauchsteile aufgrund gesonderter Bestellung gemäß der aktuellen Preisliste.

6.2.5 Der Auftragnehmer erbringt die Wartungsleistungen innerhalb der in den entsprechenden Servicescheinen vereinbarten Zeiten. Werden auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten Wartungsleistungen erbracht, so werden diese Arbeiten gemäß der aktuellen Preisliste von der Auftragnehmer abgerechnet.

6.2.6 Der Auftragnehmer schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweichanlage oder Ausweich-Hard- oder Software. Nicht im Wartungsvertrag enthalten sind die Änderungen der Konfigurationen, Änderungen des Aufstellungsortes, Operating beim Kunden, Lieferung des Betriebssystems sowie weiterer Software und deren Updates, Schulung des Kunden und/oder der Mitarbeiter. Die Wartung ersetzt nicht eine Schulung und Einweisung in Soft- oder Hardware.

6.2.7 Der Auftragnehmer sorgt für eine fachgerechte Entsorgung der bei den Wartungsarbeiten ausgetauschten Hardware-Komponenten. Der Kunde ist für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften und die Löschung von Daten auf ausgetauschten HardwareKomponenten verantwortlich.

6.2.8 Als Nachweis der Betriebsbereitschaft nach einer Wartung gilt der erfolgreiche Durchlauf der geräteeigenen Diagnoseprogramme, sowie der Bootvorgang eines Gerätes oder PCs. Der Diagnose-Durchlauf kann die Inbetriebnahme des Gerätes innerhalb der im Wartungsschein angegebenen Zeit verhindern und verlängert somit die im Wartungsschein angegebene Zeit um die Dauer des Diagnose-Durchlaufs. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Diagnose-Durchlauf verzichtet werden. Dann gilt die Inbetriebnahme als Nachweis der Betriebsbereitschaft.

6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.3.1 Der Auftragnehmer und seine Mitarbeiter erhalten Zugangsberechtigungen, die Wartungsarbeiten zu jeder Tag- und Nachtzeit ermöglichen, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.
- 6.3.2 Der Kunde ist zur Nutzung der Hotline von Dritt-Anbietern, die den Kunden beliefert haben, verpflichtet und muss die Kosten dieser Hotline tragen. Entsteht ein erhöhter Aufwand beim Auftragnehmer durch unvollständige oder mangelhafte Auskünfte der Hotline des Dritt-Anbieters, so hat der Kunde unsere Zusatzkosten zu übernehmen. Sie werden gemäß der aktuellen Preisliste vergütet.
- 6.3.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass vor Beginn der Wartungsarbeiten stets eine Komplett-Datensicherung erfolgt. Für Schäden, die aufgrund mangelhafter oder nicht erfolgter Datensicherung basieren, kann der Auftragnehmer keine Haftung übernehmen.
- 6.3.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Software-Lizenzen des Kunden zu prüfen. Der Kunde wird den Auftragnehmer alle notwendigen Dokumente für eine Prüfung auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bis zum Abschluss der Prüfung die Wartungsarbeiten einzustellen. Die Verantwortung für eine ordnungsgemäße Lizenzierung trägt ausschließlich der Kunde. Soweit die Akzeptanz von Lizenzbedingungen im Rahmen der Wartung notwendig ist, ist der Auftragnehmer oder seine Mitarbeiter entsprechend zur Anerkennung der Lizenzbedingungen berechtigt.
- 6.3.5 Der Kunde darf Hardware auf die zu wartende Hardware nur nach vorheriger Rücksprache mit dem Auftragnehmer installieren. Mehraufwendungen, die durch eine Verletzung dieser Informationspflicht entstehen, sind vom Kunden gemäß der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.
- 6.3.6 Der Kunde weist der Auftragnehmer auf die Beachtung besonderer Rechts-, Sicherheits- und Gesundheitsvorschriften vor Beginn der Wartungsarbeiten hin.
- 6.3.7 Der Kunde wird den Auftragnehmer vor Beginn der Wartungsarbeiten auf Dokumentationen und Garantien hinweisen. Die Vertragspartner sind sich einig, dass zuerst Ansprüche aus Garantien geltend gemacht werden.
- 6.3.8 Die DFÜ-Telekommunikationskosten für die Datenverbindungen trägt der Kunde.

6.4 Fehlerbeseitigung

- 6.4.1 Bei Änderungen und Erweiterungen der Hardware, die nicht mit dem Auftragnehmer abgestimmt wurden, entfällt die Wartungspflicht des Auftragnehmers, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Fehler auf diese Änderung zurückzuführen ist.
- 6.4.2 Der Kunde erhält im Rahmen der Wartung ein Nutzungsrecht an Software in dem Umfang, wie es an der Software, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, besteht.
- 6.4.3 Der Kunde bevollmächtigt den Auftragnehmer, im Rahmen von Fehlerbeseitigungsmaßnahmen die jeweiligen Lizenzbedingungen im Namen des Kunden anzunehmen.

6.5 Gewährleistung

- 6.5.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbieten, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solche Fall ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.
- 6.5.2 Wird die Wartung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Wartung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Fehlermeldung des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung Wartungsleistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.
- 6.5.3 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß 6.5.2 hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 6.5.4 Kein Mangel liegt vor, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von der Auftragnehmerin die Hardware eingegriffen hat und der Mangel nach dem Eingriff in die Hardware aufgetreten ist, es sein denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel der Hardware nicht auf dem Eingriff beruht.

7. Regelungen für Dienstleistungen

7.1 Anwendungsbereich

7.1.1 Die Regelungen der Ziffer 7 gelten für Dienstverträge im Sinne des BGB, unter anderem Schulungen, Beratungen und Serviceleistungen, soweit diese vertraglich vereinbart sind. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

7.2 Durchführung der Dienstleistung

7.2.1 Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter werden vom Auftragnehmer ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter.

7.2.2 Der Auftragnehmer bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

7.2.3 Sofern der Auftragnehmer die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen haben, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

7.3 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

7.3.1 Der Auftragnehmer räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im übrigen verbleiben alle Rechte beim Auftragnehmer.

7.3.2 Der Auftragnehmer kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Auftragnehmer hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann Auftragnehmer den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

7.3.3 Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

7.4 Leistungsstörung

7.4.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, so ist Auftragnehmer verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

7.4.2 In diesem Falle hat Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

7.4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Auftragnehmer hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

7.4.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8. Cloud-Services

8.1 Anwendungsbereich

8.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 8 regeln die rechtlichen Rahmenbedingungen für vom Auftragnehmer angebotene Cloud-Services. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

8.2 Leistungsumfang Cloud Services

8.2.1 Der Auftragnehmer stellt entsprechenden vertraglichen Vereinbarungen Cloud-Services im Kunden zur Verfügung.

8.2.2 Maßnahmen zur Verschlüsselungen werden, soweit diese vereinbart sind, im Vertrag näher definiert.

8.2.3 Die Leistungen des Auftragnehmers bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Auftragnehmer betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem vom Kunden übergebenen IT-System. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist dem Auftragnehmer nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

8.2.4 Der Auftragnehmer erbringt die vorgenannten Leistungen zur Anbindung der auf dem ITSystem abgelegten Inhalte an das Internet mit einer Verfügbarkeit von 99%. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, dienstags und donnerstags in der Zeit von 21.00–24.00 Uhr für insgesamt 10 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

8.2.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Auftragnehmers zu gewährleisten, so wird der Auftragnehmer dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, dass heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Auftragnehmer das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

8.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

8.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts-widrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des

Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt den Auftragnehmer von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

8.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Auftragnehmer auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist der Auftragnehmer berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

8.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Auftragnehmer auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

8.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von dem Auftragnehmer ein neues Passwort zugeteilt. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

8.3.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

8.4 Teilung der Inhalte, Reseller-Ausschluss

8.4.1 Der Kunde darf die Inhalte, die im Rahmen des Cloud-Services von ihm gespeichert werden, mit Dritten gemäß den technischen Möglichkeiten der Cloud-Services teilen.

8.4.2 Der Kunde darf die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

8.5 Vertragslaufzeit

8.5.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, laufen die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting unbefristet und können nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30

Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

8.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.5.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte des Auftragnehmers bleiben unberührt.

8.6 Mängelhaftung

8.6.1 Erbringt der Auftragnehmer die nach der Leistungsvereinbarung geschuldeten Leistungen zur Datenübermittlung mangelhaft, so ist der Kunde zunächst berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

8.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.