

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese Rahmenbedingungen finden Anwendung auf alle IT- und Telekommunikationsleistungen, die der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Sonstige allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige abweichende Bedingungen der Parteien sind ausgeschlossen, auch wenn in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird.
- 1.2 Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgender Rangfolge:
 - Beauftragung auf Grundlage des Angebotes
 - diese Rahmenbedingungen
 - ggf. Besondere Bedingungen (entfallen für den Leistungsschein Pure Enterprise Cloud)
 - ggf. Leistungsschein(e)
 - ggf. weitere Anlagen zum Angebot oder zum Leistungsschein (Leistungsbeschreibungen, Service Level Agreements („SLA“))
- 1.3 Unmittelbare Leistungspflichten der Parteien ergeben sich aus diesen Rahmenbedingungen nur im Zusammenhang mit den betreffenden Leistungsscheinen in Verbindung mit dem Angebot.

2 Allgemeine Pflichten des Anbieters

- 2.1 Der Anbieter erbringt die im Angebot, diesen Rahmenbedingungen und den ggf. jeweils geltenden Besonderen Bedingungen und/oder Leistungsscheinen und ihren Anlagen (Leistungsbeschreibungen sowie SLA) näher definierten Dienstleistungen.
- 2.2 Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Dienstleistungen beauftragten Personals (inkl. der Ansprechpartner des Kunden) sowie diesem Weisungen zu erteilen, steht ausschließlich dem Anbieter zu.
- 2.3 Soweit sich aus dem Angebot oder dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, ist der Anbieter bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.
- 2.4 Der Anbieter ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.
- 2.5 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.

3 Mitwirkung

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

- 3.1 Der Kunde wird dem Anbieter in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewähren. Zudem wird der Kunde denjenigen Personen, die der Anbieter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten einsetzt und deren Anwesenheit an den Standorten des Kunden erforderlich ist, die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Räumlichkeiten und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.
- 3.2 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der jeweils vereinbarten Dienstleistung erforderlich sind.
- 3.3 Der Kunde wird dem Anbieter alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde dem Anbieter auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Dienstleistungen haben können.
- 3.4 Sofern der Kunde vom Anbieter für den Zugriff auf Server o.ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird ihm durch den Anbieter überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung sowie

danach in regelmäßigen Abständen ändern, sofern eine Änderung dieser Passwörter durch den Kunden möglich ist. Erhält der Kunde Kenntnis darüber, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten, hat der Kunde den Anbieter unverzüglich darüber zu unterrichten.

- 3.5 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Datensicherung durch den Anbieter vorzunehmen ist, trägt der Kunde dafür Sorge, dass seine Daten dem jeweiligen Geschäftszweck entsprechend in angemessenen Intervallen gesichert werden, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Unabhängig von einer ggf. bestehenden Vereinbarung, dass die Datensicherung durch den Anbieter durchzuführen ist, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, eingehalten werden.
- 3.6 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über alle Umstände informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen des Anbieters oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.
- 3.7 Soweit der Kunde den Anbieter damit beauftragt, Log Files zu speichern bzw. Nutzungsberichte (Usage Reports) zu erstellen oder den Anbieter damit beauftragt, sonst in irgendeiner Weise Daten zu speichern bzw. ihm zur Verfügung zu stellen, die Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten der von ihm autorisierten Nutzer ermöglicht, steht der Kunde dafür ein, dass Arbeitnehmerrechte hierdurch nicht verletzt, insbesondere Beteiligungsrechte eingehalten werden. Auf § 87 Absatz (1) Ziffer 6 des Betriebsverfassungsgesetzes wird hingewiesen.
- 3.8 Der Kunde hat dem Anbieter jede Änderung seiner Rechtsform, seiner Anschrift, Rufnummer oder Bankverbindung und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhaftige Verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde dem Anbieter zu erstatten.
- 3.9 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den Besonderen Bedingungen bzw. den Leistungsscheinen und ihren Anlagen ergeben.
- 3.10 Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für den Anbieter unentgeltlich.
- 3.11 Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

4 Beistellungen

- 4.1 Soweit mit dem Kunden vereinbart ist, dass dieser für die Leistungserbringung Infrastruktur, Hardware und/oder Software beizustellen hat, sind diese Beistellungen pünktlich, für den Anbieter unentgeltlich und in vertragsgemäßem Zustand bereitzustellen. Der Kunde gewährleistet, dass er zu einer dem Zweck des Vertrages entsprechenden Beistellung berechtigt ist.
- 4.2 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle Standorte des Kunden, an denen technische Anlagen des Anbieters installiert werden sollen, über die notwendigen Stellflächen sowie ausreichend Elektrizität verfügen, dass sie hinreichend klimatisiert sind sowie dass sich die technischen Anlagen dauerhaft in sicherer Arbeitsumgebung befinden und gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus ausreichend gesichert sind.
- 4.3 Der Kunde stellt dem Anbieter an Standorten des Kunden die erforderlichen technischen Einrichtungen für Betrieb und Instandhaltung sowie geeignete Leitungswege, Strom und Erdung unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem und ordnungsgemäßem Zustand. Für hierfür eventuell erforderliche Genehmigungen sorgt der Kunde.
- 4.4 Der Kunde stellt alle für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Softwarelizenzen bei, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

- 4.5 Der Kunde hat im Rahmen der Beistellung von Software, soweit erforderlich, die Zustimmung des jeweiligen Lizenzgebers einzuholen; im Übrigen gelten Ziffern 16.3 und 16.4.
- 4.6 Ziffer 3.11 findet entsprechende Anwendung.

5 Nutzung durch Dritte

- 5.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen an Dritte weiterzugeben.
- 5.2 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet, gemäß Ziffer 10 verkaufte Waren an Dritte weiter zu veräußern. Der Anbieter wird die Zustimmung nicht verweigern, wenn der Kaufpreis durch den Kunden vollständig bezahlt wurde und der jeweilige Hersteller bzw. Distributor einer Übertragung der Ware auf den Dritten zustimmt.

6 Entgelte

- 6.1 Der Kunde ist zur Zahlung der für die beauftragten Dienstleistungen im Angebot genannten Entgelte verpflichtet. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 6.2 Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden mit der Bereitstellung (siehe hierzu die Regelung in den jeweils geltenden Besonderen Bedingungen bzw. den Leistungsscheinen) oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Der Anbieter ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.
- 6.3 Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde, unter Zugrundelegung der vom Anbieter gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.
- 6.4 Die im Angebot vereinbarten Entgelte für Zeit und Material gelten für den Zeitraum Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen zwischen 8.00 und 18.00 Uhr (Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen „Werktag“); Reisezeiten zum Kunden und zurück werden mit 50% als Arbeitszeit berechnet. Sofern der Kunde die Durchführung der Dienstleistungen außerhalb dieser Zeiten wünscht, werden die vereinbarten Entgelte wie folgt erhöht:
- an Werktagen zwischen 18 und 23 Uhr und zwischen 6 und 8 Uhr um 25%,
 - an Werktagen zwischen 23 und 6 Uhr sowie samstags um 50%,
 - sonntags um 75% und
 - für gesetzliche Feiertage um 100%.
- Dienstleistungen im Rahmen von Zeit und Material werden anteilig in Schritten von 15 Minuten in Rechnung gestellt.
- 6.5 Der Rechnungsbetrag wird vierzehn (14) Tage nach Zugang der Rechnung fällig.
- 6.6 Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung berechnet.
- 6.7 Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch den Anbieter vom durch den Kunden benannten Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.
- 6.8 Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Entgelte trägt der Kunde mindestens in Höhe von 20 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. Der Anbieter steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.
- 6.9 Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren erhebt der Anbieter ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für die administrative Abwicklung.
- 6.10 Alle Entgelte verstehen sich ohne Abzug etwaiger Quellensteuern oder sonstiger Abzugssteuern, die von einer ausländischen Steuerbehörde oder einem sonstigen Hoheitsträger festgesetzt werden und/oder aufgrund Rechtsvorschriften geschuldet werden

(nachfolgend insgesamt „Quellensteuern“). Sofern der Kunde Quellensteuern entrichten muss, hat der Kunde dennoch das volle vereinbarte Entgelt an den Anbieter zu entrichten. Der Anbieter wird den Kunden bei einer diesbezüglichen Rückerstattung der Quellensteuer angemessen unterstützen; hierbei hat der Kunde den Anbieter von ggf. anfallenden Kosten freizustellen.

7 Laufzeit und Kündigung

- 7.1 Die Mindestvertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich seine Laufzeit um weitere zwölf (12) Monate. Sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende dieser Verlängerung gekündigt wird, verlängert er sich um weitere Zwölfmonatsintervalle, sofern er nicht mit gleicher Frist zum Ende des jeweiligen Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird.
- 7.2 Diese Rahmenbedingungen gelten bis zur vollständigen Beendigung aller durch den Kunden beauftragten Dienstleistungen.
- 7.3 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.4 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn
- der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Zahlungsverzug kommt, und trotz entsprechender Aufforderung innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist keine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 20 gestellt hat oder
 - wenn der Anbieter eine vom Kunden gestellte Sicherheit in Anspruch genommen hat und der Kunde diese nicht innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist entsprechend der Anforderungen des Anbieters angemessen wieder aufgestockt hat.
- 7.5 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter ohne Bestimmung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist liegt insbesondere vor,
- wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen. Anstelle einer fristlosen Kündigung kann der Anbieter vom Kunden verlangen, eine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 20 zu stellen oder
 - wenn der Kunde zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder
 - ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden mangels die Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder
 - der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.
- 7.6 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 7.7 Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass dem Anbieter durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

8 Pflichten bei Vertragsbeendigung

- 8.1 Auf schriftliches Verlangen des Kunden, das dem Anbieter spätestens zeitgleich mit der (ordentlichen oder außerordentlichen) Kündigung des Kunden bzw. unverzüglich nach einer ordentlichen Kündigung durch den Anbieter zugehen muss, wird der Anbieter dem Kunden ein Angebot für eine Projektvereinbarung über ein Beendigungsprojekt unterbreiten, das zum wesentlichen Ziel hat, eine Rückübertragung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden zu bestimmenden Dritten zu ermöglichen und dabei Serviceunterbrechungen zu verhindern bzw. Auswirkungen von Serviceunterbrechungen auf die Betriebsabläufe des Kunden zu minimieren. Das Angebot über die Projektvereinbarung wird unter anderem ein Hinausschieben der Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung über den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten, die im Rahmen des Beendigungsprojekts vom Anbieter ggf. zusätzlich zu erbringenden Leistungen sowie die im Rahmen des Beendigungsprojekts erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden regeln.
- 8.2 Kündigt der Anbieter außerordentlich aus wichtigem Grund, findet Ziffer 8.1 keine Anwendung.

9 Leistungsstörungen

- 9.1 Der Anbieter wird Störungen, sofern sie in seinem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen des für die betreffende Dienstleistung jeweils vereinbarten SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.
- 9.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.
- 9.3 Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassenen technischen Anlagen dürfen ausschließlich durch den Anbieter oder durch vom Anbieter beauftragte Dritte vorgenommen werden.
- 9.4 Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlagen des Anbieters vorlag, hat der Kunde dem Anbieter den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde bei Fehlersuche in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht vom Anbieter verursacht war.
- 9.5 Sofern durch den Anbieter bereitgestellte Software oder Hardware durch den jeweiligen Hersteller bzw. Distributor nicht mehr angeboten wird und auch der Support hierfür endet (End of Maintenance, End of Mainstream Support), wird der Anbieter den Kunden hierüber informieren und ihm das Datum nennen, an dem der Support ausläuft bzw. die Hardware nicht mehr angeboten werden kann. Der Kunde kann den Anbieter in diesem Fall mit einem kostenpflichtigen Upgrade bzw. Release-Wechsel der betroffenen Software bzw. mit einem kostenpflichtigen Austausch der betroffenen Hardware beauftragen. Nimmt der Kunde das diesbezügliche Angebot des Anbieters nicht an,
- gelten vereinbarte Service Level (siehe hierzu das jeweils geltende Service Level Agreement) mit der Maßgabe, dass ein Ausfall bzw. eine Störung der betroffenen Software bzw. Hardware mit Ablauf des vom Anbieter mitgeteilten Datums bei der Berechnung der geschuldeten Service Level nicht in Betracht gezogen werden. Der Anbieter schuldet die Wiederherstellung bzw. die Beseitigung von Störungen der betroffenen Software bzw. Hardware nur im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten;
 - weist der Anbieter den Kunden darauf hin, dass keine Maßnahmen seitens des Herstellers bzw. Distributors zur Anpassung der Software bzw. der in der Hardware ggf. enthaltenen Firmware mehr erfolgen, insbesondere auch bei bestehenden Sicherheitslücken oder neuen Angriffsverfahren. Hieraus sich ergebende Kompatibilitäts- und Sicherheitsimplikationen sind daher durch den Kunden zu verantworten.

- 9.6 Der Anbieter kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch bereitgestellte Sicherheitslösungen (Virenschutz, Firewalls, Spamfilter etc.) ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Der Anbieter verwendet bekannte bzw. bewährte Tools, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann der Anbieter nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor die Hersteller dieser Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Security-Software-Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich der Anbieter nicht im Hinblick auf die absolute Sicherheit der zu schützenden Infrastruktur verpflichten.

10 Besondere Regelungen für den Kauf von Hardware

- Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d.h. insbesondere bei Verkauf von Hardware bzw. Software („Ware“) gelten die folgenden Regelungen. Im Fall des Verkaufs von Software gelten zudem die Ziffern 16.1, 16.2 und 16.4, Ziffer 16.1 allerdings mit der Maßgabe, dass die Nutzungsrechte auf unbeschränkte Zeit eingeräumt werden.
- 10.1 Bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises behält sich der Anbieter das Eigentum an der Ware vor. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum des Anbieters hinweisen und den Anbieter unverzüglich benachrichtigen, damit dieser seine Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde. Im Fall des Verkaufs von Software behält sich der Anbieter zudem gemäß Ziffer 16.1 eingeräumte Nutzungsrechte bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises vor. Bis zur Zahlung des Kaufpreises sind Nutzungsrechte nur vorläufig und durch den Anbieter frei widerruflich eingeräumt.
- 10.2 War Hardware bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Reparatur der Hardware („Mängelbeseitigung“) oder durch Lieferung mangelfreier Hardware („Nachlieferung“) erfüllen. Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein. Im Falle der Nachlieferung hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die mangelhafte Hardware bei Lieferung der mangelfreien Hardware durch den Kunden an den Anbieter herausgegeben wird. Soweit das Eigentum an der mangelhaften Hardware vor der Nachlieferung bereits auf den Kunden übergegangen ist, wird dieses Eigentum durch die Herausgabe der mangelhaften Hardware an den Anbieter auf diesen übertragen. Mit der Übergabe der nachgelieferten Hardware an den Kunden überträgt der Anbieter dem Kunden das Eigentum an nachgelieferter Hardware, sofern der Kaufpreis zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig bezahlt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt der Anbieter das Eigentum an der nachgelieferten Hardware unter Eigentumsvorbehalt. In diesem Fall gilt Ziffer 10.1 entsprechend.
- 10.3 War Software bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Überlassung einer neuen mangelfreien Software erfüllen. Die Mängelbeseitigung kann bei Software auch darin bestehen, dass der Anbieter dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein.
- 10.4 Für unerhebliche Mängel bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.
- 10.5 Mängelansprüche verjähren nach Ablauf von zwölf (12) Monaten ab Gefahrübergang. Ansprüche des Kunden nach Ziffer 12 sowie – im Hinblick auf Software – nach Ziffer 16 bleiben hiervon unberührt.
- 10.6 Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden Mängelansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen zu.

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

11 Besondere Regelungen für die Erbringung von Werkleistungen

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Werkvertragsrecht unterliegen, gelten die folgenden Regelungen:

- 11.1 Die Verantwortung für die Erreichung eines bestimmten Erfolges trägt der Anbieter nur, soweit
- die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und vereinbart wurden und
 - der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.
- 11.2 Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden die Bereitschaft zur Abnahme mindestens in Textform anzuzeigen. Der Kunde wird, sofern keine andere Regelung getroffen wurde, spätestens fünf (5) Werktage nach Anzeige der Abnahmebereitschaft mit der Abnahme beginnen und führt diese zusammen mit dem Anbieter durch. Die Werkleistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde die durch den Anbieter erbrachten Leistungen bestimmungsgemäß nutzt oder wenn der Kunde nicht innerhalb von vier (4) Wochen ab dem Datum, an dem dem Kunden die Anzeige des Anbieters über seine Bereitschaft zur Abnahme zugegangen ist, schriftlich Mängel der Fehlerklasse 1 gegenüber dem Anbieter mitteilt.
- Fehlerklasse 1: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt;
 - Fehlerklasse 2: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt, die Nutzungseinschränkung ist gleichwohl nicht unerheblich;
 - Fehlerklasse 3: alle Fehler, die nicht der Fehlerklassen 1 und 2 zugeordnet werden können
- 11.3 Die endgültige Zuordnung dieser Fehler in eine der obigen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen den Parteien. § 640 Absatz (1) Satz 2 BGB bleibt unberührt.
- 11.4 Etwaige Mängel sind dem Anbieter durch den Kunden schriftlich anzuzeigen. Waren die Leistungen bei Gefahrübergang mangelhaft, hat der Anbieter nach seiner Wahl diese Mängel zu beheben oder ein neues Werk herzustellen („Nacherfüllung“); die Ermöglichung einer zumutbaren Umgehung (Workaround) des Mangels stellt eine ausreichende Nacherfüllung dar. Gelingt dem Anbieter die Nacherfüllung zweimal innerhalb einer angemessenen vom Kunden schriftlich zu setzenden Nachfrist nicht, kann der Kunde seine Ansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen geltend machen, wobei das Recht auf Selbstvornahme des Kunden aus § 637 BGB ausgeschlossen wird. Unerhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt vom Vertrag; ein Anspruch auf Minderung des Kunden bleibt hiervon unberührt.
- 11.5 Abweichende Regelungen zu werkvertraglichen Leistungen bzw. zur Abnahme können sich aus den Besonderen Bedingungen ergeben; die Regelungen zur Rangfolge der Rechtsgrundlagen gemäß Ziffer 1.2 gelten diesbezüglich nicht.

12 Haftung

Sofern und soweit der Anbieter keine öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (siehe hierzu Ziffer 13) erbringt, haftet der Anbieter nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

- 12.1 Der Anbieter haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 12.2 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 12.3 Der Anbieter haftet im Falle einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung nur bei solchen vertragswesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut

(so genannte Kardinalpflichten, z.B. die schuldhafte Verletzung der im jeweiligen SLA angegebenen Verfügbarkeit). Der Anbieter haftet hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

- 12.4 Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die der Anbieter ausdrücklich übernommen hat, haftet der Anbieter für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme in dem jeweiligen Geschäftszweck angemessenen Intervallen, vermeidbar gewesen wäre.
- 12.5 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß der Ziffer 12.1 bis 12.4 bleiben unberührt.
- 12.6 Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

13 Haftung nach dem TKG

Sofern und soweit der Anbieter öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet der Anbieter abweichend von Ziffer 12 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500 Euro je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal 10 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

14 Verjährung

Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Dienstleistung erbracht oder die betreffende Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arg-listiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

15 Höhere Gewalt

- 15.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten.
- 15.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Pandemien, Epidemien, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks) oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen. Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

16 Lizenzrechte

- 16.1 Sofern dem Kunden im Rahmen von Dienstleistungen Software vom Anbieter überlassen wird, wird dem Kunden für die vereinbarte Laufzeit ein Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Distributors eingeräumt.

- 16.2 Etwaige Freistellungsverpflichtungen des Anbieters gegenüber dem Kunden richten sich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers bzw. Distributors. Sofern der Kunde von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Anbieter überlassenen Software in Anspruch genommen wird, bleiben die geeigneten Abwehrmaßnahmen, Vergleichsverhandlungen und die Führung eventueller Rechtsstreitigkeiten in jedem Falle dem Anbieter bzw. dem entsprechenden Hersteller oder Distributor vorbehalten. Der Kunde wird gegen ihn geltend gemachte Ansprüche nur mit schriftlicher Genehmigung des Anbieters anerkennen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter bzw. den Hersteller oder Distributor bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.
- 16.3 Sofern Software durch den Kunden beigestellt wird, räumt der Kunde dem Anbieter sämtliche für die Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Nutzungsrechte ein. Wird der Anbieter von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Kunden beigestellten Software in Anspruch genommen, so ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter von diesen Ansprüchen freizustellen, es sei denn der Anbieter hat den Rechtsverstoß zu vertreten. Der Anbieter ist nicht berechtigt, mit dem Dritten - ohne Zustimmung des Kunden - Vereinbarungen zur Beilegung des Rechtsstreits zu treffen, insbesondere einen Vergleich abzuschließen. Letzteres gilt nicht, wenn der Kunde sich weigert, der Aufforderung des Anbieters auf Freistellung von Rechten Dritter nachzukommen. Die Freistellungspflicht des Kunden bezieht sich auf alle Kosten, Aufwendungen und Schäden, die dem Anbieter aus oder im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch einen Dritten erwachsen.
- 16.4 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

17 Rechte an Arbeitsergebnissen

- 17.1 Soweit im Rahmen der Durchführung des Vertrages auf Grund eines Arbeitsergebnisses von Mitarbeitern des Anbieters gewerbliche Schutzrechte und/oder Urheberrechte an Software entstehen, so stehen diese im Verhältnis zum Kunden allein dem Anbieter zu. Dem Anbieter stehen im Verhältnis zum Kunden ohne Zahlung einer gesonderten Vergütung, die weltweiten, zeitlich und inhaltlich unbeschränkten ausschließlichen Nutzungsrechte für sämtliche bekannten Nutzungsarten zu, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verarbeitung, Sendung, Übersetzung, Bearbeitung, Digitalisierung, Online-Bereithaltung, Online-Wiedergabe, Vorführung sowie das Multimedia- und das Datenbankrecht.
- 17.2 Der Kunde sowie die mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff. Aktiengesetz verbundenen Unternehmen erhalten für die Laufzeit des Vertrages das nichtausschließliche Recht, die gewerblichen Schutz- und/oder Urheberrechte unentgeltlich im Rahmen der Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen zu nutzen.

18 Abwerbeverbot

Mitarbeiter des Anbieters, die im Rahmen des Vertrages für den Kunden tätig waren, dürfen bis sechs Monate nach Abschluss dieser Tätigkeit nur mit Zustimmung des Anbieters vom Kunden aktiv abgeworben werden. Maßgeblich für den Beginn der Sechsenmonatsfrist ist der tatsächliche Abschluss der Tätigkeit (also nach vollständiger Abwicklung) oder die Beendigung des Vertrages, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

19 Abtretungsverbot, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- 19.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber dem Anbieter an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 19.2 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger

Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 10.4 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

20 Sicherheitsleistungen

- 20.1 Der Anbieter ist berechtigt, nach Vertragsbeginn eine Sicherheitsleistung vom Kunden zu fordern, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Verzug kommt. Wird die Sicherheit nicht binnen weiterer 14 Tage nach Aufforderung an den Anbieter geleistet, so ist der Anbieter berechtigt, gemäß 7.3 i.V.m. 7.4 außerordentlich zu kündigen.
- 20.2 Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung durch den Anbieter unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft einer deutschen Bank zugunsten des Anbieters, und zwar in Höhe der Summe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Eintritt des Verzugs zu stellen. Die Bank verzichtet auf die Einreden aus den §§ 768, 770 Absatz (1), 771 BGB.
- 20.3 Bei Aufstockung des Vertragsvolumens hat der Anbieter das Recht, eine entsprechende Anpassung der gestellten Sicherheit zu verlangen.
- 20.4 Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertrages zurückgewährt, wenn keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen. Der Anbieter ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit binnen einer Frist von zwei (2) Wochen auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.

21 Vertraulichkeit

- 21.1 „Vertrauliche Informationen“ sind der Inhalt des Angebotes, dieser Rahmenbedingungen, der Besonderen Bedingungen, der Leistungsbeschreibungen und der SLA sowie alle Informationen, gleich welcher Form (insbesondere schriftlich, mündlich oder in Form von elektronischen Daten), die die Parteien einander im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages übermitteln. Hierzu gehören auch alle Dokumente, Datenträger und sonstige Medien, die von der anderen Partei selbst erstellt wurden.
- 21.2 Die Parteien werden Vertrauliche Informationen streng vertraulich behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung gebrauchen.
- 21.3 Alle Vertraulichen Informationen werden von der anderen Partei geheim gehalten, vor Zugriff durch Dritte geschützt und zu keinem anderen als dem in Ziffer 21.2 genannten Zweck verwendet. Eine Weitergabe Vertraulicher Informationen an Arbeitnehmer der anderen Partei sowie Mitarbeiter verbundener Unternehmen erfolgt nur dann, wenn diese Kenntnis von den betreffenden Informationen haben müssen, um den Zweck des Vertrages erfüllen zu können. Die Arbeitnehmer und Mitarbeiter verbundener Unternehmen sind jeweils in geeigneter Form an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit Zustimmung der offen legenden Partei zulässig. In diesem Fall sind die Dritten jeweils entsprechend dieser Regelung an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden.
- 21.4 Ausgenommen von der Verpflichtung zur Geheimhaltung sind solche Informationen, die
- im Zeitpunkt ihrer Erlangung bereits öffentlich bekannt sind,
 - vom Anbieter zum Zwecke der ordnungsgemäßen Leistungserbringung an seine Subunternehmer weitergegeben werden müssen,
 - aufgrund von Rechtsvorschriften, rechtlichen Anordnungen, behördlichen Regelungen oder rechtskräftigen Entscheidungen offen gelegt werden müssen (über die entsprechenden Entscheidungen der Behörde oder des Gerichtes haben die Parteien, soweit dies rechtlich zulässig ist, einander unverzüglich und -

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

soweit dies zumutbar ist, vor der Offenlegung der entsprechenden Information - zu unterrichten),

- an Angehörige von Berufsgruppen weitergegeben werden, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind oder
- die jeweils andere Partei nachweislich unabhängig von der Übermittlung von vertraulichen Informationen durch die offen legende Partei erarbeitet hat.

21.5 Diese Bestimmung gilt für die Dauer von zwei (2) Jahren nach einer eventuellen Beendigung des Vertrages fort.

22 Sonstiges

22.1 Der Kunde erklärt sich einverstanden, als Referenzkunde des Anbieters genannt zu werden.

22.2 Für alle Ansprüche aus der vertraglichen Beziehung zum Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht. UN Kaufrecht ist ausgeschlossen.

22.3 Gerichtsstand ist Köln.

22.4 Soweit im Angebot, einem Leistungsschein und seinen Anlagen, diesen Rahmenbedingungen oder den jeweils anwendbaren Besonderen Bedingungen nicht abweichend vereinbart, bedürfen Änderungen und Ergänzungen zu den in Ziffer 1.2 genannten Rechtsgrundlagen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

22.5 Sollte eine Regelung dieser Rahmenbedingungen oder der Besonderen Bedingungen teilweise oder vollständig ungültig oder nicht durchsetzbar sein oder eine Lücke aufweisen, bleiben alle übrigen Regelungen davon unberührt. Die unwirksame Klausel ist durch eine gültige und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Eine Vertragslücke ist entsprechend diesem Maßstab zu schließen.