ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

§ 1 VERTRAGSGEGENSTAND

1. Der Auftraggeber verfügt über EDV-Geräte und/oder EDV-Anlagen (und/oder Druck- und Kopiersysteme), die im Rahmen seiner betrieblichen Tätigkeit eingesetzt werden. Er strebt an,

1.1. die Verfügbarkeit des Gesamtsystems zu optimieren,

1.2. Störungen und Systemausfälle durch Gerätewartung und Systempflege möglichst zu vermeiden sowie

1.3. die rasche Beseitigung auftauchender Probleme und Fehler sicherzustellen.

2. Gegenstand dieses Vertrages ist die betriebliche Unterstützung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer, um die in Ziffer (1) genannten Ziele umzusetzen. Der Auftragnehmer erbringt hierzu eine oder mehrere der nachfolgend aufgeführten Leistungen:

2.1. Instandsetzung (einschließlich Ferndiagnose und Fernwartung)

2.2. Instandhaltung

2.3. Telefon-Hotline

2.4. Besondere Leistungen

Einzelheiten der Leistungserbringung und der damit verbundenen Kosten enthalten die jeweiligen Leistungsscheine sowie die nachfolgenden Regelungen.

3. Der Auftragnehmer erbringt die Dienstleistung gemäß der im Vertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Leistungserbringung.

4. Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringende Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

5. Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkung Dritter, höhere Gewalt, vom Auftraggeber nicht gewartete Geräte oder unsachgemäße Behandlung des Auftraggebers oder seiner Mitarbeiter/Erfüllungsgehilfen hervorgerufen werden, wird vom Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages nicht geschuldet. Auf Anfrage des Auftraggebers wird der Auftragnehmer solche

Störungen oder Ausfälle beseitigen, sofern ihm die Leistungserbringung zumutbar ist und die betreffenden Leistungen zu seinem üblichen Leistungsangebot gehören.

5.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die hierfür erbrachten Leistungen gesondert nach den vereinbarten Dienstleistungssätzen abzurechnen.

6. Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist darüber hinaus die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Vertragsgeräte eingebaute Software und Hardware aufgrund mangelhafter technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Datensätze richtig zu bearbeiten, diese vollständig und richtig zu erkennen, zu verändern und zu berechnen. Stellt sich heraus, dass ein solcher Leistungsausschluss tatsächlich vorlag, ist der Auftraggeber verpflichtet, dem Auftragnehmer die entstandenen Such- und Ermittlungskosten zu vergüten.

§ 2 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR DIE LEISTUNGSERBRINGUNG

Falls die nachfolgenden Regelungen hinsichtlich der einzelnen Leistungen oder ggf. separat geschlossene Vereinbarungen zwischen den Parteien nichts anderes vorsehen, gilt für die Leistungserbringung allgemein

Folgendes:

1. Leistungsvoraussetzungen

1.1. Der Auftragnehmer ist nur zur Wartung solcher Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind. Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn es von Anbeginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung von dem Auftragnehmer gewartet und nur mit Einwilligung des Auftragnehmers verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann der Auftragnehmer die eigene Leistung nach eigener Wahl davon abhängig machen, dass der Auftraggeber entweder den vertragsgemäßen Zustand wiederherstellt oder der Auftraggeber den durch die Änderung verursachten Mehraufwand nach der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

2. Leistungszeitraum

2.1. Der Auftragnehmer erbringt Leistungen nur während seiner üblichen Geschäftszeiten (z.Zt. Montag bis Freitag 8:00h-17:00h) bzw. innerhalb der im Leistungsschein angegebenen Servicezeiten. Am 24.12. und 31.12. jeden Jahres

besteht eine Notbesetzung bis 12:00h. Eine darüberhinausgehende Leistungspflicht besteht nicht.

2.2. Außerhalb der in Ziffer 2.1 genannten Geschäftszeiten erbringt der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers Leistungen auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung.

3. Leistungsort und Umsetzung

3.1. Leistungsort für die Wartung der EDV-Geräte sind die vertraglich einbezogenen Betriebsstätten des Auftraggebers. Im Bedarfsfall ist der Auftragnehmer berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchzuführen.

3.2. Der Auftragnehmer erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Auftraggebers auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter des Auftragnehmers besteht nicht.

3.3. Der Auftragnehmer bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3.4. Der Auftraggeber ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Auftragnehmers nicht weisungsbefugt.

3.5. Sofern der Auftragnehmer die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

4. Erweiterungen des Leistungsumfangs der EDV-Anlage

4.1. Im Falle einer vom Auftraggeber gewünschten EDV-Anlagenaktualisierung oder Systemerweiterungen wird der Auftraggeber den Auftragnehmer rechtzeitig schriftlich von den geplanten Veränderungen, Ergänzungen, Erweiterungen oder Neubeschaffungen informieren. Wirken sich diese nach Auffassung des Auftragnehmers wesentlich auf den Wartungsaufwand aus oder sind diese für den Auftragnehmer unzumutbar, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen und auf Aufforderung des Auftraggebers ein neues Angebot unterbreiten. Kommt eine Einigung hierüber nicht zu Stande, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat nach der endgültigen Ablehnung des neuen Angebots außerordentlich zu kündigen.

§ 3 INSTANDSETZUNG

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, auftretende Fehler, den Ablauf von Systemausfällen, Geräteausfälle und/oder sonstige Probleme so genau wie möglich zu beschreiben. Der Auftragnehmer beseitigt gemeldete Störungen innerhalb angemessener Frist.

2. Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwendiger als angenommen, so ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen.

3. Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten sowie der Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand beseitigen lässt.

§ 4 INSTANDHALTUNG

1. Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen sind alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Vertragskomponenten durch Gerätewartung oder Softwarepflege notwendig sind. Defekte oder nicht mehr sicher funktionsfähige Verschleißteile werden gegen separate Berechnung ausgetauscht. Ausgetauschte Verschleiß- und Ersatzteile gehen in das Eigentum des Auftraggebers über.

2. Der Auftragnehmer führt eine vorbeugende Inspektion nach Maßgabe der Leistungsscheine durch.

§ 5 TELEFON-HOTLINE

1. Im Rahmen der Telefon-Hotline leistet der Auftragnehmer die Entgegennahme und Bearbeitung von fernmündlichen oder -schriftlichen Fehlermeldungen des Auftraggebers zur Behebung und/oder Umgehung von Störungen.

2. Der Auftragnehmer übernimmt auch die allgemeine Beratung des Auftraggebers und seiner Mitarbeiter. Die Beratung umfasst die Konfiguration, Installation und Handhabung der EDV-Anlage.

3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den aufgetretenen Fehler so präzise wie möglich zu beschreiben; andernfalls kann der Auftragnehmer die Bearbeitung der Fehlermeldung so lange verweigern, bis eine geeignete Fehlermeldung erfolgt.

4. Der Auftragnehmer garantiert innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit eine Bearbeitung der gemeldeten Fehler.

5. Sofern in den Leistungsscheinen nichts anderes vereinbart wurde, werden die Leistungen und Auskünfte der Telefon-Hotline zu den jeweils gültigen Konditionen des Auftragnehmers in Rechnung gestellt.

6. Fernwartungsvereinbarung

6.1. Arbeiten, die als Fernwartung begonnen wurden, werden automatisch mit einem Vor-Ort-Besuch fortgesetzt, sofern dieser vom Auftragnehmer als erforderlich zur Fehlerbeseitigung angesehen wird.

6.2. Für im Wege der Fernwartung erbrachte Leistungen wird kein bestimmter Erfolg geschuldet, da nicht sämtliche Störungen oder technischen Probleme aus der Ferne behoben werden können.

Die im Rahmen der Fernwartung erbrachten Leistungen werden unabhängig vom Erfolg des jeweiligen Einsatzes nach den vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet.

6.3. Der Auftraggeber erhält mit der Rechnung für einen Fernwartungseinsatz das Protokoll der geleisteten Arbeiten und deren Ergebnis.

6.4. Der Auftragnehmer verpflichtet sich und alle von ihm beauftragten Personen, Informationen, die sie im Rahmen ihrer Fernwartungsarbeit erhalten, vertraulich zu behandeln.

6.5. Die von dem Auftragnehmer eingesetzten Fernwartungsprogramme verfügen über Sicherheitsmechanismen, die es dem Auftraggeber erlauben, den Fernzugriff zu sperren. Sollte der Zugriff seitens des Auftraggebers nicht gesperrt sein, so übernimmt der Auftragnehmer keinerlei Haftung für eventuell entstehenden Missbrauch durch Dritte.

6.6. Neben der Fernwartung auf Anforderung des Auftraggebers können die Parteien eine dauerhafte technische Anbindung der IT-Systeme des Auftraggebers an die Systeme des Auftragnehmers vereinbaren. Hierzu können insbesondere Fernwartungssoftware, VPN-Verbindungen oder sonstige geeignete Kommunikationsverbindungen eingesetzt werden. Im Rahmen einer solchen Anbindung kann dem Auftragnehmer ein dauerhafter oder wiederkehrender Fernzugriff auf die IT-Systeme des Auftraggebers ermöglicht werden, soweit dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Die Datenübertragung erfolgt unter Einsatz angemessener, dem Stand der Technik

entsprechender Sicherheits- und Verschlüsselungsverfahren. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass eine dauerhafte technische Anbindung der IT-Systeme beider Parteien mit besonderen organisatorischen und sicherheitstechnischen Anforderungen verbunden ist, und trägt hierfür innerhalb seines Verantwortungsbereichs Sorge.

§ 6 BESONDERE LEISTUNGEN

Möchte der Auftraggeber besondere Leistungen des Auftragnehmers in Anspruch nehmen, kann er dies gesondert beauftragen. Der Auftragnehmer ist erst dann zur Erbringung verpflichtet, wenn er dem Auftraggeber die Annahme bestätigt hat. Hierzu wird er dem Auftraggeber eine schriftliche Auftragsbestätigung zusenden. Wenn und soweit keine besonderen Bestimmungen getroffen sind, gelten die allgemeinen Regelungen.

§ 7 ZUGANGSDATEN

1. Der Auftraggeber übergibt dem Auftragnehmer die notwendigen administrativen Zugangsdaten, um sich an den zu betreuenden Systemen anzumelden. Passwörter des Auftraggebers werden auf Systemen des Auftragnehmers vor unberechtigtem Zugriff geschützt und nach dem aktuellen Stand der Technik verschlüsselt abgelegt. Bei gemeinsam genutzten Zugangsdaten ist eine Zuordnung der protokollierten Tätigkeiten nicht eindeutig möglich.

2. Soweit dies technisch möglich und für die Leistungserbringung zweckmäßig ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, eigene Benutzer- oder Administratorkonten einzurichten, um eine unabhängige und parallele Administration der IT-Systeme des Auftraggebers zu ermöglichen. Die Zugangsdaten zu diesen Konten werden vom Auftragnehmer verwaltet und sind dem Auftraggeber grundsätzlich nicht bekannt. Erlangt der Auftraggeber oder einer seiner Mitarbeiter Kenntnis von solchen Zugangsdaten, hat er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich zu informieren und die betreffenden Zugangsdaten vertraulich zu behandeln.

3. Die Vereinbarung entbindet den Auftraggeber nicht von der Verpflichtung, administrative Zugangspasswörter regelmäßig zu ändern.

§ 8 DOKUMENTATION

1. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer eine aktuelle Dokumentation zu übergeben. Sollte dies nicht vollständig oder vorhanden sein, wird der Auftragnehmer eine eigene-erstellen. Der Aufwand hierzu wird auf Basis der vereinbarten Dienstleistungssätze separat in Rechnung gestellt.

2. Der Auftragnehmer dokumentiert nach eigenem Ermessen die durchgeführten Tätigkeiten. Wünscht der Auftraggeber ausdrücklich die kontinuierliche Aktualisierung seiner vorhandenen Dokumentation, so sind diese wiederkehrenden Leistungen auszuweisen und auf die monatliche Pauschale umzulegen.

3. Dokumente, die im Rahmen der Zusammenarbeit auf Servern des Auftragnehmers abgelegt werden, dürfen über dessen Datensicherungssoftware gesichert werden. Endet ein Vertrag, werden alle bearbeiteten Dokumente in der bis dahin vorliegenden Version an den Auftraggeber übergeben. Ein Anspruch auf Überarbeitung, Vorhaltung oder Wiederherstellung von Dokumentation über das Vertragsverhältnis hinaus existiert nicht.

§ 9 NUTZUNGSRECHTE

1. An den Dienstleistungsergebnissen, die der Auftragnehmer im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Auftraggeber übergeben hat, räumt er dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Auftragnehmer.

3. Der Auftragnehmer kann dem Auftraggeber eingeräumte Rechte zur Nutzung entziehen, wenn der Auftraggeber nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Entzug rechtfertigen, kann der Auftragnehmer die Rechte auch ohne Fristsetzung entziehen. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die Einstellung der Nutzung nach einem Entzug der Nutzungsrechte schriftlich zu bestätigen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die Rechte zur Nutzung wieder einräumen, nachdem der Auftraggeber schriftlich dargelegt und versichert hat, dass durch seine Nutzung keinerlei Verstöße gegen die

Rechte des Auftragnehmers mehr vorliegen sowie vorherige Verstöße und deren Folgen beseitigt sind.

§ 10 ABWERBUNG VON MITARBEITERN

1. Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich, während der Vertragslaufzeit sowie zwei Jahre nach Beendigung keine Mitarbeiter aktiv abzuwerben, um eine direkte Zusammenarbeit, sei es in einem Angestelltenverhältnis oder auf Basis einer freien Mitarbeiterschaft, anzustreben. Bei Zuwiderhandlungen sind sowohl der Auftraggeber als auch der Auftragnehmer berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 15.000,00 Euro von der abwerbenden Partei zu verlangen. Sollte der Wechsel eines Mitarbeiters in beiderseitigem Interesse liegen und einvernehmlich sein, so ist dies schriftlich zu vereinbaren. In diesem Fall entfällt die Vertragsstrafe.

§ 11 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

1. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen so weit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Auftraggeber verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Leistungen:

1.1. Der Auftraggeber wird während der gesamten Vertragslaufzeit schriftlich einen primären Verantwortlichen benennen, der allein zur Inanspruchnahme der jeweiligen Leistung, zur Fehlermeldung und zur Kommunikation mit dem Auftragnehmer berechtigt ist und alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Der Auftraggeber kann die Person des Verantwortlichen jederzeit ändern, muss den Auftragnehmer hiervon aber unverzüglich unterrichten.

1.2. Der Auftraggeber trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Verantwortliche dem Auftragnehmer die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht vom Auftragnehmer geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Auftraggeber für deren Aktualisierung. Der Auftragnehmer darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen; dies gilt nicht, wenn er die Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit erkennt oder erkennen muss.

1.3. Der Auftraggeber kann einen stellvertretenden Verantwortlichen schriftlich benennen, der den primären Verantwortlichen während Urlaub, Krankheit oder anderer zeitlich begrenzter Abwesenheit vertritt.

1.4. Der Auftraggeber ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungsmaßnahmen und Instandhaltungsmaßnahmen wird der Auftraggeber darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.

1.5. Der Auftraggeber prüft durch regelmäßige Kontrolle die ordnungsgemäße Leistungserbringung des Auftragnehmers.

1.6. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei Fehlern unverzüglich informieren, die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und melden.

1.7. Der Auftraggeber wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig dem Auftragnehmer schriftlich mitteilen.

1.8. Der Auftraggeber wird den vom Auftragnehmer Beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer anhalten, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.

1.9. Der Auftraggeber hat die erforderliche technische Hilfeleistung so bereitzustellen, dass der Auftragnehmer die vereinbarten Leistungen nach seiner Ankunft unverzüglich aufnehmen und ohne vermeidbare Verzögerungen bis zur Abnahme erbringen kann.

1.10. Der Auftraggeber wird die von dem Auftragnehmer erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.

1.11. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die für die Durchführung der Leistungen erforderlichen Arbeits- und Aufenthaltsräume einschließlich sanitärer Einrichtungen sowie Heizung, Beleuchtung, Stromversorgung, Wasser und die notwendigen Anschlüsse rechtzeitig und unentgeltlich bereitzustellen.

1.12. Der Auftraggeber trägt die für die Leistungserbringung erforderlichen Telekommunikations- und Datenübertragungskosten und stellt vorhandene Telekommunikations- und Netzwerkinfrastrukturen, soweit erforderlich, unentgeltlich zur Verfügung.

2. Gelten für den Betrieb des Auftraggebers oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z. B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Auftraggeber rechtzeitig und ohne Mehraufwand für den Auftragnehmer die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

3. Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:

3.1. die obengenannten Pflichten des Auftraggebers nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder

3.2. der durch den Auftraggeber gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder

3.3. der Auftraggeber einen vereinbarten Termin versäumt hat, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) in Rechnung stellen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, in diesem Fall Ansprüche wegen verspäteter Leistung des Auftragnehmers geltend zu machen.

§ 12 ABNAHME

1. Der Auftraggeber bestätigt dem Auftragnehmer jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung des vom Auftragnehmer vorgelegten Arbeitsnachweises. Er wird die erbrachte Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich rügen.

2. Hat der Auftraggeber die Abnahme binnen einer Frist von 10 Tagen nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens gesondert oder im Arbeitsnachweis hin.

§ 13 ANSPRÜCHE BEI MANGELHAFTER LEISTUNG

1. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen frei von Sachmängeln sind. Unerhebliche Mängel hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer unverzüglich anzuzeigen. Diese werden vom Auftragnehmer im Rahmen der nächsten Instandsetzungs- oder Wartungsmaßnahme beseitigt. Unerhebliche Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Minderung oder Kündigung des Vertrages.

2. Soweit der Auftragnehmer eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist der Auftragnehmer auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Vertragsgeräte vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

3. Liegt ein Mangel vor, ist der Auftragnehmer zunächst zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Die Nacherfüllung kann nach Wahl des Auftragnehmers durch Mangelbeseitigung, Bereitstellung einer Ersatzlösung oder Zurverfügungstellung einer Umgehungslösung erfolgen. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl oder ist sie dem Auftraggeber unzumutbar, kann der Auftraggeber nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung die Vergütung angemessen mindern.

Eine Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund wegen eines Mangels ist nur zulässig, wenn der Mangel oder die erfolglose Mängelbeseitigung die Betriebsfähigkeit der betroffenen IT-Systeme wesentlich beeinträchtigt. Weitergehende gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

4. Der Auftraggeber ist ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers nicht berechtigt, Mängel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und hierfür Ersatz seiner Aufwendungen zu verlangen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

5. Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Auftraggeber oder Dritte an den Vertragsgeräten Änderungen vornehmen, denen der Auftragnehmer vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. In diesem Fall ist der Auftragnehmer berechtigt, den durch die Fehlerbeseitigung entstandenen Aufwand dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Auftraggeber nachweist, dass auftretende Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind

und dass diese die Identifizierung und Beseitigung von Fehlern nicht wesentlich erschwert haben.

§ 14 HAFTUNG

1. Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für Schäden, die von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung des Auftragnehmers auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. In diesen Fällen ist die Haftung je Schadensfall auf EUR 500.000 und insgesamt auf EUR 1.000.000 je Vertragsverhältnis begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie sonstige gesetzlich zwingende Haftungstatbestände bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für Schäden durch Verlust von Daten. Bei einem Datenverlust haftet der Auftragnehmer jedoch nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

§ 15 GEHEIMHALTUNG/DATENSCHUTZ

1. Datenverarbeitung im Auftrag

Der Auftraggeber ist für die datenschutzkonforme Beauftragung des Auftragnehmers als Dienstleistungsunternehmen verantwortlich. Es wird darauf hingewiesen, dass bei der auftragsbezogenen Verarbeitung von personenbezogenen Daten ggf. eine separate Datenschutzvereinbarung (Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung) nach den Anforderungen des Art. 28 Abs. 3 DSGVO erforderlich ist und diese mit dem Auftragnehmer als Dienstleistungsunternehmen abgeschlossen werden muss.

2. Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und vor Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Jede Partei verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen der anderen Partei nur gemäß den Bestimmungen und während der Dauer dieses Vertrages zu nutzen. Darüber hinaus gewährleisten die Parteien, dass sie vertrauliche Informationen Dritten nur dann herausgeben, wenn und soweit sie dazu berechtigt sind.

3. Ausnahmen

Die vorstehenden Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten nicht für Informationen, a) die von der offenlegenden Partei allgemein ohne Vertraulichkeitsbeschränkung offengelegt werden,

b) die der Empfänger rechtmäßig von einem Dritten ohne Vertraulichkeitsbeschränkung erhalten hat,

c) die auf andere Art und Weise ohne Verschulden des Empfängers allgemein öffentlich bekannt werden,

d) die unabhängig vom Empfänger ohne Bezugnahme auf vertrauliche Informationen entwickelt worden sind oder

e) die mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei freigegeben worden sind.

§ 16 VERGÜTUNG

1. Die Vergütung der jeweiligen Leistungen ist in den Leistungsscheinen jeweils einzeln definiert.

2. Monatliche Servicepauschalen werden zum Monatsanfang im Voraus in Rechnung gestellt. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig.

3. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, die vereinbarte Vergütung frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss an den jeweils geltenden Listenpreis anzupassen. Weitere Anpassungen können jeweils frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden der letzten Vergütungsanpassung erfolgen. Vergütungsanpassungen sind dem Auftraggeber in Textform mitzuteilen und werden frühestens drei Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Der Auftraggeber hat ein Sonderkündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf

Prozent erhöhen. Der Auftraggeber kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.

4. Alle aufgeführten monatlichen Pauschalen verstehen sich inklusive des erforderlichen Projektmanagements.

5. Fahrtkosten des Auftragnehmers werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt:

5.1. Die Vergütung der Fahrtkosten für Anfahrten an vertraglich einbezogene Betriebsstätten des Auftraggebers ist in den Pauschalen enthalten. Reisezeit gilt in diesem Fall als zu vergütende Arbeitszeit.

5.2. Für alle nicht vertraglich einbezogenen Betriebsstätten des Auftraggebers werden die Anfahrtskosten gemäß aktueller Preisliste des Auftragnehmers ermittelt.

5.3. Erfolgt die Anreise per Bahn oder Flugzeug, gehen die Ticketkosten (2. Klasse, Economy) immer zu Lasten des Auftraggebers.

6. Das für die Vergütung zugrunde gelegte Mengengerüst wird quartalsweise überprüft.

6.1. Weicht die ermittelte Anzahl von zu betreuenden Einzelkomponenten um mehr als 5% ab, wird die monatliche Vergütung entsprechend der neu ermittelten Anzahl für das Folgequartal angepasst.

Der anzuwendende Multiplikator ergibt sich aus der im Rahmenvertrag ausgewiesenen Pauschale pro Komponente und Monat.

6.2. Der störungsfreie Betrieb der EDV-Anlage begründet keinen Anspruch auf Minderung der monatlichen Vergütung.

6.3. Bei gleichbleibendem Mengengerüst werden Anpassungen der Vergütung erst bei nachweislich stark abweichendem jährlichem Ticketaufkommen in beidseitigem Einverständnis vorgenommen oder nach fristgerechter Kündigung des Vertrages neu verhandelt.

7. Grundsätzlich verstehen sich die Vergütungen zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Rabatte oder Skonti greifen bei den vereinbarten Vergütungen grundsätzlich nicht, wenn solche nicht ausdrücklich auf den Leistungsscheinen vereinbart sind.

§ 17 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

1. Für alle Leistungsscheine gelten Mindestvertragslaufzeiten, die direkt in den Leistungsscheinen definiert werden. Der Vertrag endet mit der wirksamen Beendigung des zuletzt bestehenden Leistungsscheins.

2. Alle Leistungsscheine müssen separat gekündigt werden. Soweit auf einem Leistungsschein keine gesonderte Regelung getroffen ist, gelten folgende Kündigungsfristen:

   2.1. Innerhalb der ersten vier (4) Monate nach dem Beginn des Leistungszeitraums kann von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

   2.2. Im Übrigen kann von beiden Parteien ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals zum Ende des ersten vollen Vertragsjahres.

3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

4. Als wichtiger Kündigungsgrund für den Auftraggeber gelten:

   4.1. die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie die Einstellungen der Leistungen des Auftragnehmers,

   4.2. die Beantragung der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers,

5. Kündigungen bedürfen der Schriftform und sind per Einschreiben an die jeweils empfangende Partei zu übermitteln.

6. Wird der Vertrag bzw. einzelne Leistungsscheine nicht oder nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Vertragsjahr, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung bedarf.

§ 18 MEDIATIONSVERFAHREN

1. Die Parteien verpflichten sich, bei Streitigkeiten aus diesem Vertrag vor Beschreiten des Rechtswegs ein Mediationsverfahren mit dem Ziel einer gütlichen Einigung mit Hilfe eines gemeinsam beauftragten Mediators durchzuführen.

2. Das Mediationsverfahren wird durch schriftliche Anzeige einer Partei eingeleitet. Die einleitende Partei soll dabei einen Mediator vorschlagen. Der Vorschlag ist für die andere Partei nicht bindend.

3. Können sich die Parteien nicht binnen eines Monats nach Zugang der Anzeige auf einen gemeinsamen Mediator einigen, gilt das Mediationsverfahren als gescheitert.

§ 19 SCHRIFTFORM

1. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt.

§ 20 SONSTIGE VERTRAGSBEDINGUNGEN

1. Die Abtretung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag oder des Vertrages insgesamt auf einen Dritten ist nur mit vorheriger Zustimmung der anderen Partei zulässig; die Zustimmung kann nicht ohne vernünftigen Grund verweigert werden.

2. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Siegen.

3. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht/CISG).

§ 21 SALVATORISCHE KLAUSEL

1. Sollten Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig, rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit dieses Vertrages im Übrigen nicht berührt werden. Das Gleiche gilt, soweit sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen sollte.

2. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung oder zur Ausfüllung der Lücke werden die Parteien eine angemessene Regelung treffen, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck des Vertrages gewollt haben würden, soweit sie bei Abschluss des Vertrages den Punkt bedacht hatten.

Stand 03.11.2026