

Allgemeine Managed Services Bedingungen der IT-Service Lausitz GmbH, Friedensstraße 28, 01917 Kamenz (nachfolgend als „Anbieter“ bezeichnet)

Präambel

Der Kunde ist bestrebt, sein System überwachen zu lassen, seine Systemverfügbarkeit zu verbessern und Kosten planbar zu machen, um sich stärker auf sein Kerngeschäft konzentrieren zu können. Mit Managed Services (nachfolgend: MS) Vertrag soll die IT-Automatisierung der beim Kunden vorhandenen IT-Struktur und IT-Prozesse eingerichtet bzw. gesteigert werden. Es besteht zwischen Kunden und Anbieter darüber Einigkeit, dass die Herrschaft über die kundeneigene IT beim Kunden verbleibt. Das gilt sowohl für das vorliegende Dienstleistungsverhältnis als auch für datenschutzrechtliche Rechtsverhältnisse. Die Installation neuer Hard- und Software ist nicht Bestandteil dieses Vertrages, außer die Anschaffung erfolgt per separatem Auftrag bei dem Anbieter und wird durch diesen bestätigt.

§ 1 Vertragsbedingungen, Vertragsbestandteile

Die im Einzelfall von den Parteien zu erbringenden Leistungen werden jeweils im Bestellschein vereinbart.

§ 2 Vertragsgegenstand

2.1 Vertragsinhalte

Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen und deren Umfang ergeben sich im Einzelnen aus dem Bestellschein. Im Sinne dieses Vertrages werden keine Leistungen des Anbieters geschuldet,

- wenn die unterstützten Produkte missbräuchlich oder falsch verwendet werden oder ungenehmigt verändert werden;
- die Leistung erforderlich ist, um die unterstützten Produkte zu installieren, dazu zählt u.a. ohne Einschränkung die Prüfung der Installation oder Konfiguration der unterstützten Produkte;
- für Angestellte des Kunden, die über kein technisches Wissen des unterstützten Produkts verfügen; der Anbieter ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass auf Seiten des Kunden keine oder keine ausreichende Schulung vorhanden ist;
- für Beratungsdienste, soweit nicht in diesen Bedingungen ausdrücklich vorgesehen.

2.2 Beeinträchtigungen

Sofern Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die vertragsgegenständliche Leistung oder deren vertragsgemäße Nutzung haben können, oder der Anbieter Grund hat, mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen zu rechnen, wird er den Kunden unverzüglich schriftlich unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Behinderung unterrichten. Seine Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bleibt hiervon unberührt.

Der Anbieter behält sich vor, dass System des Kunden in den Notbetrieb zu versetzen (es gilt der BSI-Standard 100-4; z.B. aufgrund eines Hackerangriffs werden die VPN-Verbindungen etc. gekappt, Monitoring-Ergebnisse weisen auf Eingriff von außen hin). In der Regel wird der Notbetrieb nicht ohne Zustimmung des Kunden erfolgen. Sollte dies nicht kurzfristig eingeholt werden können, kann der Anbieter im Falle drohender Gefahr den Notbetrieb aktivieren.

2.3 Fremdleistungen

Soweit für die im Bestellschein vereinbarte Leistung Fremdleistungen Dritter erforderlich sind, so wird der Kunde sicherstellen, dass diese Drittleistungen dem Anbieter

kostenfrei zur Verfügung gestellt werden. Für die Systemkomponenten ist ein Software-/Hardware-Wartungsvertrag mit den entsprechenden Herstellern erforderlich, welcher die regelmäßige Bereitstellung von Updates und den Systemaustausch im Fehlerfall seitens des Herstellers regelt. Dieser Vertrag muss über die gesamte Laufzeit des Supportvertrages aufrechterhalten werden. Die erforderlichen Wartungsverträge für die in der Checkliste aufgeführten Systeme und Systemkomponenten werden vom Kunden bereitgestellt. Leistungen des Anbieters für Hardware des Kunden setzen ferner ein ausreichendes Garantieniveau des Herstellers voraus. Endet die Garantiezeit, wird der Anbieter den Kunden darüber informieren und den Kunden zur Verlängerung auffordern. Erfolgt keine Verlängerung der Garantie durch den Kunden, können zwar weiterhin Leistungen des Anbieters erbracht werden, mangels Garantieschutz des Herstellers jedoch nur innerhalb angemessener Fristen.

Für Drittsoftware, wie beispielsweise von dem Anbieter für den Kunden erworbene Microsoft-Lizenzen, gelten die jeweiligen EULA, für Microsoft Produkte abrufbar unter <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>, die wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung stellen.

2.4 Internetzugang beim Kunden

Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen eines Internetzuganges und die Möglichkeit der Fernwartung.

2.5 Fernwartungssoftware

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker des Anbieters aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Kunden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass der Anbieter über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten unbeaufsichtigt zugreifen kann. Der Anbieter versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Kunden kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu verpflichten. Die benötigten Lizenzen zur Nutzung der Fernwartungssoftware sind in den vertraglichen Leistungen während der Laufzeit enthalten.

2.6 Weiterentwicklung, Änderungen, etc.

Sollten durch Weiterentwicklung, Änderungen an Schnittstellen, Datenformate, Dateninhalte, etc. auf Seiten des Kunden nach Vertragsschluss die zugrunde liegenden Prozesse angepasst werden müssen, so ersetzt der Kunde die dafür beim Anbieter verursachten Mehrkosten. Die Umsetzung von Änderungen, die Auswirkungen auf die vertragsgegenständliche Leistung haben, erfolgt auf Kosten des Kunden. Die Einbeziehung weiterer Dienste, Applikationen, Systeme, Hardware, Software, etc. bedarf der Erweiterung des Vertrages unter Beachtung der Bestimmungen dieser Regelungen.

2.7 Unverbindliche Vorschläge

Der Anbieter wird den Kunden in regelmäßigen Abständen über neue Entwicklungen und technische Fortschritte unterrichten, die für die Leistungserbringung oder Leistungsnutzung von Bedeutung sind und Lösungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und zur Senkung der Kosten vorschlagen. Insbesondere wird der Anbieter dem Kunden Leistungen und Produkte aufzeigen, die das Erreichen eines höheren Leistungsgrads und eine Steigerung der Leistungsfähigkeit, Kostenersparnisse und Benutzerakzeptanz ermöglichen und/oder dem Kunden andere Vorteile verschaffen.

2.8 Einhaltung von Normen

Der Anbieter ist nicht dafür verantwortlich, dass Dienste,

Systeme, Anwendungen des Kunden nicht gegen die geltenden Gesetze, behördliche Vorschriften oder Auflagen, Compliance Vorschriften, ISO Normen, etc. verstoßen. Deren Einhaltung obliegt dem Kunden.

2.9 Standort, Konfiguration

Die Berechnung der Vergütung bzw. deren Festlegung geht von dem/ den im Bestellschein / Checkliste angegebenen Standort/en und der im Bestellschein / Checkliste genannten Konfiguration aus. Die räumliche Veränderung des Standortes oder einzelner Teile davon ist dem Anbieter vorher zeitlich angemessen mitzuteilen. Bei Veränderung des Standortes oder der Art der Konfiguration ohne ausdrückliche Vereinbarung mit dem Anbieter, wozu auch eine eventuelle Beauftragung des Anbieters mit der De- und Neuinstallation bzw. Strukturierung gehört, wird der Anbieter von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen des Anbieters, ist dieser, soweit ihm dies zumutbar ist, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, er kann dies jedoch von der Zahlung einer angemessen höheren Vergütung abhängig machen. Durch die Verlegung oder Veränderung des Standortes entstandene Mehrkosten trägt der Kunde.

2.10 Instandhaltung

Trotz des pro-aktiven Managements sind Fehler unvermeidbar. Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen ist die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der in den Bestellscheinen vereinbarten Leistungen. Vom Anbieter nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem Anbieter.

§ 3 Übernahmeprotokoll / Checkliste

Der Anbieter fertigt bei Vertragsbeginn ein Protokoll über den Zustand des Systems des Kunden (auch Checkliste genannt). Die Details und die Vergütung ergeben sich aus dem konkreten Angebot / Leistungsschein. Als technisch einwandfrei gilt ein System, wenn der Anbieter im Protokoll keine Mängel festgestellt hat. Im Protokoll festgestellte Mängel beseitigt der Anbieter im Rahmen der geschuldeten Leistung des MS Vertrags, es sei denn die Parteien vereinbaren im Bestellschein, die Beseitigung eines solchen Fehlers separat gemäß der aktuellen Preisliste des Anbieters für Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.

§ 4 IT-Systeme

Die zum Zeitpunkt des Stichtags von den Vertragsparteien im Zusammenhang mit der Leistungserbringung unter diesem Vertrag genutzten und unterstützten IT-Systeme ergeben sich aus der Checkliste.

§ 5 Eingesetzte Hilfsmittel

Der Anbieter erbringt die geschuldete Leistung mit technischen Tools von Drittanbietern, deren Verwendung der Kunde zustimmt. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, diese zu ersetzen. Der Anbieter ist frei in der Entscheidung ob, wie und welche Tools er einsetzt.

§ 6 Servicezeiten

Der Anbieter erbringt sämtliche Leistungen, die im Bestellschein als Service genannt sind während seiner Servicezeiten. Diese ergeben sich aus dem Bestellschein. Eine darüber hinausgehende Leistungsverpflichtung in Hinblick auf Verfügbarkeit besteht nur bei ausdrücklicher zusätzlicher Vereinbarung der Notfallhotline oder gesonderter Vereinbarung.

§ 7 Managed Services

7.1 Allgemeines

Managed Services sollen möglichst durch pro-aktives Management dazu beitragen, dass Fehler bereits in der Entstehung vermieden werden. Treten im Einzelfall indessen Fehler, Systemstörungen, etc. (nachfolgend: Störungen) auf und werden diese Störungen im Rahmen des Monitorings lokalisiert oder durch den Kunden gemeldet, so gelten für die sich anschließende Fehlerbeseitigung nach Maßgabe des Fehlerbehebungsverfahrens des Anbieters die Reaktionszeiten der Regelungen des § 7 dieser Bedingungen.

7.2 Managed Services umfassen insbesondere

- die regelmäßige Analyse der Logfiles und Systemmeldungen auf verdächtige Aktivitäten, Unregelmäßigkeiten, sichtbare Angriffe, Fehlermeldungen;
- Kontrolle der Auslastungen und -nutzung der eingebundenen Systeme;
- Vorbeugende Arbeiten zur Systempflege (Logfilebereinigung, Festplattenprüfung);
- Einspielen von Microsoftbetriebssystem-Software Updates und Patches, um die Microsoft-Komponenten auf dem neuesten Stand zu halten; es besteht kein Anspruch des Kunden, auf unverzügliches Einspielen von Updates und Patches, sofern diese nicht sicherheitsrelevant sind (dazu § 7.4). Der Anbieter pflegt diese nach eigenem Ermessen ein.
- in regelmäßigen Abständen Überprüfung der Hardware vor Ort
- Reporting auf Wunsch des Kunden.

7.3 Lizenzmanagement

Bereitstellung eines über das Internet zugänglichen Verwaltungssystems, in dem die installierten Softwareprogramme der Server und Clients dargestellt werden. Die Liste der lizenzierten Produkte muss durch den Kunden im System hinterlegt werden. Der Anbieter kann diese Leistung für den Kunden gegen Stundenverrechnung übernehmen, wenn der Kunde den Anbieter hierzu zusätzlich beauftragen möchte. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das Verwaltungs-System möglich. Die Verantwortung für eine korrekte Lizenzierung der eingesetzten Produkte liegt beim Kunden.

7.4 Installation aktueller Sicherheitsupdates

Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Softwarehersteller.

Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt der Anbieter keine Haftung. Der Anbieter wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen. Installation aktueller Microsoft- und Drittanbieter-Sicherheitsupdates nach Zeitplan des Bestellscheins. Nach Installation eines Updates ist häufig ein Neustart der Server notwendig. Dieser kann nach Absprache auch außerhalb unserer Arbeitszeit Mo-Fr 8 -17 Uhr ausgeführt werden und wird mit der aktuellen Preisliste berechnet. PCs werden durch den Anwender selbstständig neu gestartet. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Sicherheitsupdates kann im Zuge der geplanten Wartungen erfolgen., deren Ergebnis kann jederzeit im vom Anbieter bereitgestellten IT-Management-System abgerufen

werden. Maßgebend für die Ermittlung des prozentualen Erfolgs ist der aus dem vom Anbieter bereitgestellten Management-System abrufbare Bericht. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller veröffentlichten Patches automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden.

7.5 Monitoring

Der Anbieter überwacht („Monitoring“) die Systeme des Kunden wie folgt:

Überwachung der Server und Clients gemäß Bestellschein rund um die Uhr in einem in dem Bestellschein vereinbarten Takt hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Prüfung ob Festplattenkapazität (Prüfung 1x täglich) eine bestimmte Schwelle erreicht hat, kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (SMART, 1x täglich) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen, Überprüfung der Erreichbarkeit von Routern und Switches, Überprüfung der Servertemperatur sofern die Serversysteme diese Daten per SNMP bereitstellen, Leistungsüberwachung der Server hinsichtlich Prozessorauslastung, Speichernutzung, Festplattenleistung und Netzwerkkarten-Auslastung.

Etwaige Probleme, die durch das Monitoring erkannt werden, wird der Anbieter versuchen zu beheben.

Fehlermeldungen werden von technischen Mitarbeitern des Anbieters interpretiert. Der Kunde erhält Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT, etwaiger Fehlermeldungen und zugehöriger Maßnahmendokumentation jederzeit abrufen zu können, sofern der Kunde dies ausdrücklich wünscht.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf den Clients installiert, der zwingend eine ausgehende SSL-Internetverbindung (Port 443) in ein bestimmtes Zielnetz nach außen nutzt.

7.6 Managed Anti-Virus

Managed Anti-Virus beinhaltet die Bereitstellung von Lizenzen sowie die Aktualisierung der Anti Viren Produkte. Managed Anti-Virus bedeutet in diesem Zusammenhang, dass für den Kunden ein monatlicher Bericht inkl. Übersicht über den Status seines Anti-Virus-Systems erstellt werden kann. Des Weiteren bedeutet es die Sicherstellung und regelmäßige Überprüfung, dass ein aktueller Virens Scanner bei den Systemen im Einsatz ist. .

Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. Der Anbieter wird nach den üblichen Standards Maßnahmen zum Schutz der Clients beim Kunden durchführen und überprüfen. Dies gilt nur für vom Hersteller supportete Systeme.

7.7 Reaktionszeiten

Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass innerhalb einer von der Störungsklasse abhängigen, in der nachstehenden Tabelle vereinbarten Zeit ab Zugang einer Meldung einer technischen Störung des Kunden (Telefon, E-Mail) oder ab maschineller Fehlermeldung durch das Monitoring die Störungsbeseitigung der im Bestellschein überwachten Dienste, etc. eingeleitet wird (Reaktionszeit)

7.8 Störungsklassenqualifikation

Die Störungsklassen werden dabei wie folgt definiert:

Klasse 1: Schwere bzw. den Betrieb verhindernde Störungen: Reaktionszeit 4h innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters.

Bsp.: Sämtliche oder wesentliche im Bestellschein bezeichneten Funktionalitäten oder Anwendungen oder

Dienste des Kunden sind vollständig nicht verfügbar; eine Umgehungslösung existiert nicht

Klasse 2: Bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen: Reaktionszeit 24h innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters.

Bsp.: Mindestens 3 der in Klasse 1 angesprochenen Funktionalitäten oder Anwendungen oder Dienste des Kunden sind wesentlich beeinträchtigt, ohne dass eine Umgehungslösung zur Verfügung steht

Klasse 3: Minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigende Störungen: Reaktionszeit nächstmöglicher Termin innerhalb angemessener Frist, nach Rücksprache mit dem Kunden.

Bsp.: Feldbezeichnungen in einer Anwendung sind fehlerhaft, ohne dass dies zu Fehlbedienungen durch den Endanwender führt

Soweit einzelne Störungen einer Störungsklasse nicht zugeordnet werden können, erfolgt die Einstufung auf der nächsten niedrigeren Stufe.

Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwändiger als angenommen, so ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine Ersatz- oder Umgehungslösung kostenpflichtig zur Verfügung zu stellen.

7.9 Kontingent

Die Parteien können ein Kontingent für die Leistungen des Anbieters vereinbaren, dass monatlich von dem Kunden abgerufen werden kann und von dem Anbieter bereitgestellt wird. Dieses Kontingent gilt pro Monat und kann in die Folgemonate eines Kalenderjahres übertragen werden. Zum Jahresende eines Kalenderjahres verfallen nicht verbrauchte Kontingente des Kunden ersatzlos. Das Kontingent gilt nicht für Einsätze für die ein Spät- oder Wochenendzuschlag erhoben wird.

7.10 Unvertretbar hoher Aufwand

Die Pflicht zu Leistungen sowie eine Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigen lässt. Als unvertretbar gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung aus diesem Vertrag übersteigen würde. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund berechtigt, wenn der Kunde aus diesem Grund die Leistungen des Anbieters schriftlich ablehnt.

§ 8 Hotline

Der Anbieter stellt dem Kunden im Zeitrahmen seiner Servicezeiten eine Hotline für Störungsmeldungen zur Verfügung. Diese ist über E-Mail oder Telefon zu erreichen. An die Hotline sind ausschließlich Störungen zu melden.

Seitens des Kunden ist/ sind im Bestellschein eine autorisierte Person/ en zu benennen, die allein berechtigt ist/ sind, die Hotline-Anfragen durchzuführen. Außerdem ist es erforderlich eine mobile Rückrufnummer zu benennen. Sollte die Person oder die mobile Rückrufnummer wechseln, ist dies schriftlich mit einer Vorankündigungsfrist von 14 Tagen mitzuteilen.

Wird die Hotline von Mitarbeitern des Kunden genutzt, die nicht ausreichend qualifiziert und/oder autorisiert sind, ist der Anbieter berechtigt, den durch die fehlende Qualifikation des Mitarbeiters entstandenen Mehraufwand zu berechnen. Der Anbieter behält sich vor, Leistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf anderes als den Vertragsgegenstand beziehen, zur jeweils gültigen Preisliste für Dienstleistungen zu berechnen. Der Kunde ist verpflichtet, aufgetretene Störungen so präzise wie möglich zu beschreiben. Der Anbieter behält sich vor, den

erheblichen Mehraufwand zu berechnen, wenn keine qualifizierte Fehlermeldung vorliegt.

§ 9. Backup as a Service & Storage as a Service

Der Anbieter erbringt die nachfolgenden Leistungen als Miete während der vereinbarten Vertragslaufzeit, sofern diese in dem Bestellschein vereinbart und näher spezifiziert sind:

Der jeweilige Leistungsumfang richtet sich nach der Vereinbarung in dem Bestellschein. Dieses Paket gilt in dem Leistungsschein definierte Datensicherungs-Softwareprodukte.

1. Überwachung des Backups:

Das automatische Auslesendes Sicherungsstatus erfolgt täglich zu einem definierten Zeitpunkt. Das Auslesen bezieht sich auf die vom Softwarehersteller bereitgestellten Log-Dateien, welche auf Erfolg oder Misserfolg laut Softwarehersteller überprüft werden. Die tägliche automatische Statusmeldung wird auf fehlerhafte Backups geprüft. Die Anzahl der zu überprüfenden Backupjobs kann konfiguriert werden. Für die auf Basis des Monitorings erkannten Probleme werden die jeweils notwendigen Maßnahmen gemäß § 7.5 erbracht.

2. Ein erfolgreiches Backup im Sinne dieser Leistungsbeschreibung liegt vor, wenn die Log-Dateien der jeweiligen Datensicherungssoftware den Status "erfolgreich" anzeigen.

§ 10 Firewall / Device as a Service

10.1 Firewall

Der Anbieter erbringt die nachfolgenden Leistungen als Miete während der vereinbarten Vertragslaufzeit, sofern diese in dem Bestellschein vereinbart und näher spezifiziert sind:

- Betreuung des Firewall-Systems des Kunden;
- Zurverfügungstellung Firewall-Hardware;
- Betreuung relevanter Sicherheitsmaßnahmen und -funktionen
- Erstellung und Analyse von monatlichen Reports zu Performance, Angriffen und Auslastung des Firewall-Systems des Kunden;
- Support- und Störungs-Hotline;
- Monatliches Reporting der Firewall Auswertung

Nachträgliche Anpassungen der Konfiguration der Firewall auf Kundenwunsch werden als separater Auftrag ausgelöst und nach Aufwand berechnet.

10.2 Device as a Service

Der Anbieter liefert dem Kunden die in dem Bestellschein vereinbarte Hardware mit einem zum Zeitpunkt der Lieferung aktuellen Betriebssystem im Wege der Miete. Die Garantieleistung des Herstellers der Hardware bezieht sich ausschließlich auf die gemietete Hardware und dessen Komponenten, die bei Auslieferung verbaut sind. Der Kunde darf in der gemieteten Hardware keine neuen Komponenten ohne Zustimmung des Anbieters verbauen. Nach Ablauf der Mietzeit verlängert sich die Laufzeit um ein weiteres Jahr, ist die Hardware defekt, wird diese durch den Anbieter getauscht.

10.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und insbesondere alle vom Anbieter angeforderten und zur Durchführung des Vertrags erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten rechtzeitig, vollständig und richtig zur Verfügung zu stellen und die Informationen aktuell zu halten. Der Kunde hat für eine geeignete Sicherung seiner Daten zu gewährleisten,

es sei denn, die Datensicherung ist Gegenstand der im Bestellschein genannten Services. Eine Datensicherung hat insbesondere vor etwaigen Installations- und Wartungsarbeiten des Anbieters zu erfolgen.

§ 11 Webhosting

Der Anbieter erbringt die nachfolgenden Hosting-Leistungen, sofern diese in dem Bestellschein vereinbart und näher spezifiziert sind:

11.1

Der Anbieter überlässt dem Kunden den im Bestellschein mengenmäßig in Terrabyte (TB) beschriebenen Speicherplatz in der vereinbarten Cloud zur Nutzung als Speicherplatz für E-Mails Postfächer für die vereinbarten Domains.

11.2

Der Webserver ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 96 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates, sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc., ggf. Ausfall der RZ- Leitungen), über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für den Anbieter absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei Stunden dauern, wird der Anbieter dies dem Kunden - außer in Notfällen - mit angemessener Ankündigungsfrist vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

11.3

Der Anbieter ist berechtigt, die Anbindung der Website zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung der Website), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte der Website vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

Sollte es bei der Nutzung des Webserver zu Störungen kommen, so wird der Kunde den Anbieter von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

§ 12 Nutzungsrechte

Schuldet der Anbieter nach den Vereinbarungen des Bestellscheins auch den Service von Applikationsbereitstellungsverfahren oder dem Patch-Management, Software oder Softwareteile (einschließlich Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades) zur Verfügung zu stellen, so besteht zwischen den Parteien Einigkeit darüber, dass der Anbieter lediglich die Verteilung und das Einspielen der Software schuldet, indes nicht die Pflege der Software. Der Kunde hat für die Lizenzbeschaffung und dadurch entstandenen Lizenzgebühren in eigener Verantwortung selber zu sorgen. Es ist Sache des Kunden, mit den Herstellern der Software zur Erhaltung der Infrastruktur und deren Betriebsfähigkeit geeignete Wartungs- und Pflegeverträge abzuschließen und zu unterhalten und diese Leistungsergebnisse dem Anbieter zukommen zu lassen. Übernimmt der Anbieter auch die Beschaffung, so hat der Kunde alle entstandenen Aufwendungen, insbesondere die entstehenden Lizenzkosten, zu erstatten.

§ 13 Abnahme

Ist nach Art der Einzelleistung im Rahmen des Bestellscheins eine Abnahme notwendig und erklärt der Kunde zwei Wochen nach Empfang des jeweiligen Reportings keine Abnahme und hat der Kunde in der Zwischenzeit dem Anbieter auch keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung als abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Kunde die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.

§ 14 Einsatz von Subunternehmern

Der Anbieter ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen, ganz oder teilweise, auf Subunternehmer zu übertragen. Die Verantwortung verbleibt bei dem Anbieter.

§ 15 Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

15.1

Der Kunde wird alle Änderungen der System- und Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände dem Anbieter rechtzeitig schriftlich mitteilen. Außer diesen vertraglich festgelegten Mitwirkungs- und Beistellpflichten kann der Anbieter von dem Kunden weitere Mitwirkungs- oder Beistelleistungen verlangen, soweit diese für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist. Kommt der Kunde durch die nicht ordnungsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen in Annahmeverzug, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstehenden Vorhaltekosten vom Kunden zu verlangen.

15.2

Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

§ 16 Change Requests

16.1 Anwendbarkeit

Das nachfolgend beschriebene Verfahren findet Anwendung in folgenden Fällen:

- Wenn eine Einschränkung, Änderung oder Erweiterung einer in einem Bestellschein spezifizierten Leistung erfolgt.
- Wenn sich die Anzahl der zugrunde liegenden Benutzer/Geräte oder ähnliche Faktoren ändert, die die im jeweiligen Bestellschein festgelegte Vergütung beeinflussen.
- Wenn Hard- oder Software ergänzt wird, die nicht vom Anbieter bezogen wurde.
- Wenn eine zusätzliche Leistung erbracht wird.

16.2 Grundsätze und Frage der Vergütung

Jede Vertragspartei kann zu jeder Zeit das Änderungsverfahren durch ein entsprechendes Änderungsbegehren einleiten. Das Änderungsbegehren hat per Textform zu erfolgen und ausreichende Informationen zu enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten. Jedes Änderungsbegehren hat eine Beschreibung der gewünschten Änderung; Sinn und Zweck der gewünschten Änderung, spezielle Umstände und Hintergründe, die im

Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind, Dringlichkeit der gewünschten Änderung zu enthalten. Alle Änderungen erfordern eine schriftliche Vereinbarung. Handelt es sich um eine Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer bereits vom Anbieter erbrachten vertragsgegenständlichen Leistung, erfolgt die Vereinbarung, im Sinne der vorstehenden Ziffer, in Form eines fortlaufend zu nummerierenden Nachtrags zu dem jeweils zu ändernden Bestellscheinen. In der Vereinbarung ist das Datum zu spezifizieren, zu dem die Änderung in Kraft tritt. Die Vergütung von Leistungsänderungen und/oder zusätzlichen Leistungen wird im Bestellschein geregelt.

Wird die Leistung mengenmäßig beschränkt, so sind sich die Parteien darüber einig, dass dies keine vergütungsmindernde Auswirkung hat.

§ 17 Verarbeitung personenbezogener Daten

Zum Zwecke der Einhaltung der nationalen datenschutzrechtlichen Bestimmungen gilt die gesondert unterzeichnete Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die Bestandteil dieses Vertrags sind.

§ 18 Gewährleistung

18.1 Grundsatz

Der Anbieter gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.

18.2 Schutzrechte

Der Anbieter stellt sicher, dass die von ihm erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, die ihre vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden ausschließen oder erheblich beeinträchtigen. Unter der vom Kunden nachzuweisenden Voraussetzung, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen des Anbieters durch Dritte unterrichtet, dem Anbieter die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Anbieter den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Anbieters Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Anbieter nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

18.3 Nachbesserung

Gelingt es dem Anbieter während der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht zu beseitigen, so ist der Kunde berechtigt, dem Anbieter eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die monatliche MS Gebühr zu mindern oder den Vertrag außerordentlich schriftlich zu kündigen. Eine außerordentliche Kündigung des gesamten Vertrags ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

18.4 Verjährung

Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren binnen eines Jahres ab Leistungserbringung.

18.5 Erlöschen der Gewährleistung

Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Leistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an Leistungen, Systemen, Systemkomponenten, Änderungen vorgenommen hat, denen der Anbieter vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur

insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

18.6 Kosten bei unbegründeter Rüge

Sofern vom Anbieter erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze des Anbieters. Dies insbesondere, wenn der Kunde eine unzutreffende Fehlermeldung durch ausreichende und zumutbare Beschäftigung mit dem Fehler selbst hätte vermeiden können.

§ 19 Haftung

19.1 Vorsatz und Fahrlässigkeit

Der Anbieter haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet er nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des MS Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

19.2 Leichte Fahrlässigkeit

Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss; maximal ist diese Haftung jedoch beschränkt auf 100.000,00 € pro Schadensfall und jährlich auf das Doppelte.

19.3 Verlust von Daten

Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, es sei denn, der Kunde beauftragte den Anbieter mit der Leistung Backup as a Service im Bestellschein.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass Datensicherungsvorrichtungen eine gelungene Datensicherung melden, obwohl eine solche nicht erfolgt ist. Um den Erfolg einer Datensicherung mit endgültiger Sicherheit zu überprüfen, müsste eine Rücksicherung durchgeführt werden, bei der der Datenbestand in der (angeblichen) Sicherung wieder auf den Server aufgespielt wird. Diese Tätigkeit kann mehrere Stunden dauern und ist nicht von diesem Vertrag umfasst, wenn es nicht im Bestellschein ausdrücklich vereinbart ist. Hat der Kunde dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Anbieter dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Der Anbieter führt diese Arbeiten gegen Zusatzauftrag nach Aufwand durch. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters.

19.4 Erfüllungsgehilfen

Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

19.5 Produkthaftungsgesetz

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Vorschriften unberührt.

§ 20 Vergütung

Der Kunde zahlt dem Anbieter die im Bestellschein vereinbarte Vergütung für die Bereitstellung der Leistungen. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Bestellschein. Dort genannte Beträge verstehen sich jeweils zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer.

§ 21 Abtretung / Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht

21.1

Die Rechte des Kunden aus den mit dem Anbieter getätigten Geschäften sind ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht übertragbar.

21.2

Der Kunde ist nur berechtigt, gegenüber dem Anbieter mit Forderungen aufzurechnen, wenn die Forderung des Kunden unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

21.3

Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, wenn es aus dem gleichen Rechtsverhältnis stammt.

§ 22 Höhere Gewalt

Führt ein Ereignis höherer Gewalt dazu, dass der Anbieter seine Verpflichtungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird er den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf seine vertraglichen Pflichten, insbesondere auf die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, benachrichtigen. Der von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Anbieter ist für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt von der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen befreit.

Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird der durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehinderte Anbieter den Kunden unverzüglich hierüber benachrichtigen und seine vertraglichen Verpflichtungen wieder erfüllen.

§ 23 Kündigung aus wichtigem Grund

Das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Anbieter zur Kündigung gem. vorstehender Ziffern berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde fällige Rechnungen, die insgesamt zehn Prozent der gesamten in den zurückliegenden zwölf Monaten in Rechnung gestellten Vergütung ausmachen, trotz Fälligkeit unberechtigtweise nicht bezahlt hat.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

§ 24 Abwerbverbot

Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr nach Beendigung der Zusammenarbeit, Mitarbeiter des Anbieters weder einzustellen noch sonst zu beschäftigen und daher auch jedes Abwerben von Mitarbeitern des Anbieters selbst oder durch Dritte während der Laufzeit des Vertrags sowie innerhalb vorbezeichneter Jahresfrist zu unterlassen. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung zahlt der Kunde an den Anbieter eine Vertragsstrafe in Höhe von 75.000,00 €. Der Anbieter bleibt berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen. Die Vertragsstrafe wird darauf angerechnet.

§ 25 Schlussbestimmungen

25.1 Änderungen, Ergänzungen, Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer

Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

25.2 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses MS Vertrags hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Vertragsparteien nachträglich feststellen, dass der MS Vertrag oder eine unter diesem MS Vertrag getroffene Vereinbarung lückenhaft ist.

25.3 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

25.4 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters. Klagt der Anbieter, ist er auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen. Das Recht beider Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz vor den nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten nachzusuchen, bleibt unberührt.

Stand: 07/2023