

## SERVICEBEDINGUNGEN DER WEINGARTEN PC-SERVICE GMBH

Stand: 01.11.2019

### Inhalt

1.	Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen .....	1
2.	Leistungserbringung.....	1
3.	Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	2
4.	Leistungsstermine, Verzug.....	2
5.	Laufzeit, Kündigung.....	3
6.	Aktualisierungen .....	3
7.	Rangregelung, Austauschverhältnis.....	3
8.	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	3
9.	Datenwert .....	5
10.	Regelungen zur Datensicherung.....	6
11.	Abtretung von Rechten.....	6
12.	Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte.....	6
13.	Datenschutz.....	6
14.	Subunternehmer .....	6
15.	Leistungsstörung, Mängelhaftung .....	7
16.	Haftung.....	7
17.	Höhere Gewalt.....	8
18.	Schutzrechte Dritter.....	8
19.	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden .....	8
20.	Nutzungsrechte, Lizenzbedingungen .....	8
21.	Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen.....	9
22.	IT-Sicherheit .....	9
23.	Exportkontrollvorschrift .....	9
24.	Sonstige Regelungen.....	9

### 1. Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen

Diese Servicebedingungen gelten für das Server-Service-, Backup-Service- und Client-Service-IT-Betreuungskonzept sowie für den Handel mit Hard- und Software, die Erbringung von IT-Dienstleistungen und Hosting-Leistungen durch die Firma Weingarten PC-Service GmbH (nachfolgend „SYSTEMHAUS“ genannt).

- 1.1 Die Regelungen dieser Servicebedingungen gelten auch für vorvertragliche Schuldverhältnisse.

### 2. Leistungserbringung

- 2.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. SYSTEMHAUS erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- 2.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein SYSTEMHAUS seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator von SYSTEMHAUS Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.
- 2.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter von SYSTEMHAUS oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 2.4 SYSTEMHAUS bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.
- 2.5 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von SYSTEMHAUS.
- 2.6 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.

Servicebedingungen, Version 4.0 von 01.11.2019, Seite 1 von 9

#### Weingarten PC-Service GmbH

GF Stefan Weingarten  
Nürnberger Straße 88  
91052 Erlangen

Es gelten unsere AGB  
AG Fürth / HRB13446  
USt-IdNr. DE282291167

#### Bankverbindung

Bank Sparkasse Erlangen  
BIC BYLADEM1ERH  
IBAN DE26 7635 0000 0032 0003 15

#### Sie erreichen uns

www.weingarten-it.de Tel 09131 - 98 96 9 - 22  
info@weingarten-it.de Fax 09131 - 98 96 9 - 99

### 3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 10 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- 3.2 Die angegebenen Preise sind Netto-Preise und berechnen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 3.3 Entgelte und Berechnungszeiträume für wiederkehrende Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Auftragsbestätigung. SYSTEMHAUS kann regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.
- 3.4 Preisänderungen für wiederkehrende Leistungen teilt SYSTEMHAUS dem Kunden spätestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit. Ist der Kunde mit der Änderung nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung in Textform kündigen. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt.
- 3.5 Bei allen anderen Leistungen erfolgt die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen bzw. auf Basis eines individuellen Angebots von SYSTEMHAUS. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei SYSTEMHAUS üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen nach Zugang der Abrechnung in Textform widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.
- 3.6 Die Erbringung der Leistungen durch SYSTEMHAUS ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann SYSTEMHAUS das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 3.7 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von SYSTEMHAUS anerkannt sind. Außerdem ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### 4. Leistungstermine, Verzug

- 4.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass SYSTEMHAUS die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
- 4.2 Wenn eine Ursache, die SYSTEMHAUS nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt ("Störung"), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 4.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann SYSTEMHAUS auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 4.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von SYSTEMHAUS vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von SYSTEMHAUS innerhalb angemessener gesetzter Frist in Textform erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht.
- 4.5 Gerät SYSTEMHAUS mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,25 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5% dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von SYSTEMHAUS beruht.
- 4.6 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von SYSTEMHAUS zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,25 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5% dieses Preises.

## 5. Laufzeit, Kündigung

- 5.1 Die Regelungen zu Laufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Auftrag (Bestellung und Auftragsbestätigung). Für eine Kündigung ist jedenfalls die Textform erforderlich. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.2 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde die Agenten und sonstige von SYSTEMHAUS zur Verfügung gestellte Software von Servern und Clients zu löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird beendet. Ein Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung des Monitorings entstanden sind, besteht nicht.

## 6. Aktualisierungen

- 6.1 Über eine Aktualisierung der Leistungsbeschreibungen und/oder den Servicebedingungen informiert SYSTEMHAUS den Kunden auf der Rechnung unter Angabe des Links, wo die neuen Fassungen zu finden sind. Die neuen Bedingungen erlangen Gültigkeit, sofern der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen widerspricht.

## 7. Rangregelung, Austauschverhältnis

- 7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:
- a) Auftrag (Bestellformular und Auftragsbestätigung)
  - b) Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts
  - c) diese Servicebedingungen
  - d) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Weingarten PC-Service GmbH

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

## 8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde ist verpflichtet, SYSTEMHAUS zu unterstützen und in seiner Betriebsphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von SYSTEMHAUS zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde SYSTEMHAUS auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 8.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von SYSTEMHAUS unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde SYSTEMHAUS den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.
- 8.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 8.4 Der Kunde meldet SYSTEMHAUS Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in Textform. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.
- 8.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von SYSTEMHAUS erteilten Hinweise befolgen.

- 8.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.
- 8.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Servicebedingungen abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner SYSTEMHAUS die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, soweit nicht von SYSTEMHAUS geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. SYSTEMHAUS darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für SYSTEMHAUS offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle SYSTEMHAUS übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 8.9 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Servicebedingungen von SYSTEMHAUS sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 8.10 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 8.11 SYSTEMHAUS kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
  - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
  - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
- 8.12 Der Kunde teilt SYSTEMHAUS Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von SYSTEMHAUS zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von SYSTEMHAUS von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 8.13 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von SYSTEMHAUS betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für SYSTEMHAUS kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber SYSTEMHAUS gestellt werden, wird der Kunde SYSTEMHAUS von allen Ansprüchen freistellen. Entstehen SYSTEMHAUS Schäden durch eine Nichtbeachtung des Vorgenannten, sind diese vom Kunden zu ersetzen.
- 8.14 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von SYSTEMHAUS beigelegt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn SYSTEMHAUS die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den Infrastrukturbetrieb an SYSTEMHAUS herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch SYSTEMHAUS ermöglichen.
- 8.15 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Hard- und Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung darf nicht geändert werden.
- Der Kunde wird SYSTEMHAUS unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und Software zur Datensicherung entdeckt und diese SYSTEMHAUS umfassend beschreiben. Beide Vertragspartner sind sich bewusst, dass nur bei hoher Sorgfalt auf allen Ebenen und einer aufmerksamen Zusammenarbeit eine Datensicherung auf höchstem Niveau möglich ist.

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungs-Codes sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sie sind unverzüglich zu ändern, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben. SYSTEMHAUS ist hierüber umfassend und unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
- Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Anbieter durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für Disaster-Recovery-Zwecke bspw. per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

8.16 Änderungen an Leistungen von SYSTEMHAUS oder an der von SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit SYSTEMHAUS zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei SYSTEMHAUS führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen im der von SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich waren.

8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit SYSTEMHAUS abgestimmte Änderungen an Leistungen von SYSTEMHAUS oder an der von SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist SYSTEMHAUS nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und der Kunde trägt die bei SYSTEMHAUS entstehenden Mehraufwände.

8.18 Der Kunde wird die Leistungen von SYSTEMHAUS so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz von SYSTEMHAUS nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann SYSTEMHAUS unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen. In diesem Falle ergeht eine Meldung an den Kunden. Eine neue Anbindung kann erst dann erfolgen, wenn die vorgenannten Komplikationen behoben worden sind. SYSTEMHAUS haftet nicht für etwaige Schäden, die durch die Einstellung der Anbindung aus diesem Grunde erfolgen.

8.19 Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten und Verantwortung die technischen Voraussetzungen eines Internetzugangs und die Möglichkeit der Fernwartung. Für die Beurteilung der Zulässigkeit von Fernwartungszugriffen sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.

8.20 Der Kunde stellt SYSTEMHAUS von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

8.21 SYSTEMHAUS ist nicht dafür verantwortlich, dass die Dienste und Systeme des Kunden nicht gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

## 9. Datenwert

9.1 Datensicherungen sind ein zentrales Element des Betriebs einer IT-Umgebung.

9.2 Eine Kontrolle der Sicherungen findet auf den in der Bestellung benannten Geräten statt. Alle anderen Computer werden nicht gesichert und/oder überwacht.

9.3 Sofern der Datenwert des Kunden eine Höhe von € 50.000 übersteigt, ist der Kunde verpflichtet, dies SYSTEMHAUS anzuzeigen, um die Möglichkeit zur Absicherung im Rahmen der Haftpflichtversicherung zu geben. Sofern der Wert diese Höhe – gleich, ob objektiv ermittelt oder subjektiv wahrgenommen – übersteigt, sind weitere Datensicherungs-Maßnahmen zwingend erforderlich. Dies wirkt sich auf die monatliche Gebühr sowie auf die Tiefe und den Umfang der in der Leistungsbeschreibung



beschriebenen Leistungen aus. Gerne erstellt SYSTEMHAUS dem Kunden ein individuelles Angebot. Unterlässt der Kunde eine Information über einen höheren Datenwert, so ist die Haftung auf den obigen Maximalwert begrenzt.

9.4 Der Kunde wird SYSTEMHAUS über Änderungen am Datenwert jederzeit in Kenntnis setzen.

## 10. Regelungen zur Datensicherung

10.1 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit bei der Datensicherung nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung durchzuführen und zu ermöglichen. SYSTEMHAUS wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Datensicherungskonzept und an der Datensicherung gegenüber dem Kunden anregen. Dies gilt auch für Änderungen oder neue Versionen der eingesetzten Software. Auf vom Softwarehersteller beschriebene Sicherheitslücken und die Sicherheit der Datensicherung gefährdende Fehlfunktionen wird SYSTEMHAUS ausdrücklich hinweisen. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

10.2 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert zu vergüten.

10.3 Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten, um zu überprüfen, ob die Datenkonsistenz für eine möglichst störungsfreie Fortführung der unternehmerischen Tätigkeit des Kunden geeignet ist. Rücksicherungen und Prüfungen der Konsistenz der gesicherten Daten sind gesondert zu vergüten, sofern Sie nicht im Rahmen eines Servicepakets enthalten sind.

## 11. Abtretung von Rechten

11.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von SYSTEMHAUS abtreten.

11.2 SYSTEMHAUS ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. SYSTEMHAUS wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

## 12. Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

12.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

12.2 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

12.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.

12.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht SYSTEMHAUS auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu. Hierzu hat der Kunde dem SYSTEMHAUS Zugang zu gewähren und einen fachkundigen Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

## 13. Datenschutz

13.1 Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 53 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. SYSTEMHAUS stellt dem Kunden auf Anfrage eine Vertragsvorlage über die Verarbeitung von Daten im Auftrag zur Verfügung.

## 14. Subunternehmer

14.1 SYSTEMHAUS ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. SYSTEMHAUS wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.

14.2 SYSTEMHAUS ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet SYSTEMHAUS weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der SYSTEMHAUS an.

## 15. Leistungsstörung, Mängelhaftung

- 15.1 Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat SYSTEMHAUS dies zu vertreten, so ist SYSTEMHAUS verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von SYSTEMHAUS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.
- 15.2 In diesem Falle hat SYSTEMHAUS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 15.3 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 15.4 Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Dies gilt nicht für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

## 16. Haftung

- 16.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 14.
- 16.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von SYSTEMHAUS oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von SYSTEMHAUS beruhen, haftet SYSTEMHAUS unbeschränkt.
- 16.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet SYSTEMHAUS unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten.
- 16.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet SYSTEMHAUS nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 10.000,00 EUR. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 16.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet SYSTEMHAUS insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet SYSTEMHAUS ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten verstoßen hat.
- 16.6 Die Haftung für alle übrigen durch Hardwarestörungen verursachten Schäden entfällt, soweit diese durch Inkompatibilität der auf der Hardware des Kunden vorhandenen Komponenten mit einer neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden. Dies gilt auch für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 16.7 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von SYSTEMHAUS.
- 16.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 16.9 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmernerneuerung übernimmt SYSTEMHAUS nicht.
- 16.10 Die Haftung von SYSTEMHAUS ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt SYSTEMHAUS bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes

erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung von SYSTEMHAUS auf 100.000,- EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

## 17. Höhere Gewalt

- 17.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbarer Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmangel, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von SYSTEMHAUS nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.
- 17.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist SYSTEMHAUS nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

## 18. Schutzrechte Dritter

- 18.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von SYSTEMHAUS in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.
- 18.2 SYSTEMHAUS stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an von SYSTEMHAUS entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SYSTEMHAUS verbunden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.
- 18.3 SYSTEMHAUS ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Hierfür ist SYSTEMHAUS Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird SYSTEMHAUS unverzüglich und in Textform davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein von SYSTEMHAUS geliefertes Produkt hingewiesen wird.

## 19. Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

- 19.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen. Erlangen unbefugte Dritte Kenntnis von Passwörtern oder Zugangsdaten, ist SYSTEMHAUS unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Das gleiche gilt für die missbräuchliche Nutzung von Passwörtern oder Zugangsdaten.
- 19.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

## 20. Nutzungsrechte, Lizenzbedingungen

- 20.1 Der Kunde ist zur Einhaltung der jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers verpflichtet; dies beinhaltet auch sich daraus ergebende Nutzungsrechte.
- 20.2 Für die Nutzung der Software müssen die vom SYSTEMHAUS oder Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.



## 21. Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

- 21.1 SYSTEMHAUS räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Leistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei SYSTEMHAUS.
- 21.2 SYSTEMHAUS kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. SYSTEMHAUS hat dem Kunden vorher eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann SYSTEMHAUS den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat SYSTEMHAUS die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

## 22. IT-Sicherheit

- 22.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.
- 22.2 SYSTEMHAUS legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

## 23. Exportkontrollvorschrift

- 23.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.
- 23.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

## 24. Sonstige Regelungen

- 24.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch SYSTEMHAUS. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.
- 24.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Ein mündlicher Verzicht auf die Textform wird ausgeschlossen.
- 24.3 Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt in dem Augenblick zu laufen, in dem der Anspruch fällig ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.
- 24.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb von SYSTEMHAUS durch automatisierte Datenverarbeitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten von SYSTEMHAUS elektronisch erhoben, gespeichert, genutzt und verarbeitet werden.
- 24.5 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder werden, bleiben alle übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Fall an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird. Dies gilt entsprechend, wenn der Vertrag Lücken aufweist.
- 24.6 Dieser Vertrag und sämtliche Verpflichtungen, die sich daraus ergeben, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich diesem Vertrag ergeben, ist Erlangen.