

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT-DW GmbH

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für Geschäftsbeziehungen der IT-DW GmbH, Hinterbuch 1, 78194 Immendingen (nachfolgend „IT-DW“) mit ihren Kunden.
- (2) IT-DW bietet ihren Kunden Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Software- und Hardwareprodukten sowie der Erbringung von Dienstleistungen im IT-Umfeld. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den von IT-DW erstellten und vom Kunden angenommenen Angebots-/Vertragsunterlagen („Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB geht das Angebot vor. Weitere in diesen AGB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.
- (3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn IT-DW dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch IT-DW unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

- (4) IT-DW behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird IT-DW den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.
- (5) Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach § 1 Abs. 4 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.
- (6) IT-DW hält sich an ein Angebot für 10 Tage ab dem Datum der Abgabe des Angebotes gebunden.

§ 2 Leistungen der IT-DW

- (1) Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von IT-DW erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus den folgenden Elementen:
 - (a) Bereitstellung von „Hardware“ und/oder zeitlich unbeschränkte Überlassung von Softwareprodukten von Drittanbietern („Standardsoftware“) an den Kunden („Verkauf“);
 - (b) Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Standardsoftware / Cloud Services zur Nutzung durch den Kunden („Vermietung“);
 - (c) Beratungs-, Konzeptionierungs- und/oder Umsetzungsarbeiten im Rahmen von Projekten der Einführung, Anpassung und/oder Integration von IT-Systemen des Kunden („Projektleistungen“);

- (d) Service-, Beratungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen, einschließlich der laufende Betreuung von IT-Systemen („gemeinsam Service- / Supportleistungen“);
 - (e) Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, und, soweit vereinbart, deren Betreuung („Hosting / Managed Services“).
- (2) Zusätzlich zu den Allgemeinen Regelungen (A) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die jeweiligen Ergänzenden Bedingungen für den Verkauf (B) die Vermietung (C), für Projektleistungen (D), für Service- und Supportleistungen (E) und für Hosting / Managed Services (F). Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.
- (3) IT-DW erbringt die Leistungen gemäß dem Angebot.
- (4) IT-DW setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. IT-DW ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird IT-DW den Kunden über den Ersatz informieren.
- (5) Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist IT-DW berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

§ 3 Allgemeine Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch IT-DW und damit als seine vertraglichen Pflichten an.
- (2) Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für IT-DW und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die

erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei IT-DW.

- (3) Soweit ein Betrieb der Leistungen auf den Systemen des Kunden („Eigenbetrieb“) vorliegt bzw. vereinbart ist, ist die Bereitstellung der Leistungen an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Leistungen und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Leistungen seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.
- (4) Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, sorgt der Kunde für die kundenseitige Arbeitsumgebung für die Leistungen (nachfolgend „IT-Systeme“) entsprechend den Vorgaben von IT-DW. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben von IT-DW hierzu. Er gewährt IT-DW unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu der beim Kunden installierten Standardsoftware und den sonstigen zu betreuenden Systemen sowie zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es IT-DW ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.
- (5) Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß § 3 Abs. 3 und § 3 Abs. 4 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Standardsoftware. IT-DW macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ der jeweiligen Hersteller zeitnah nach den entsprechenden Informationen durch die Hersteller in geeigneter Form zugänglich. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen, es sei denn, dies ist dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien nicht zumutbar.
- (6) Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Standardsoftware, insbesondere bezüglich der Konfiguration der Standardsoftware und IT-Systeme, die System-

verwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

- (7) Soweit IT-DW verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung IT-DW remote auf IT-Systeme des Kunden zugreifen muss, ist der Kunde verpflichtet, den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.
- (8) Soweit für die Erbringung der Leistungen eine Nutzung von IT-Systemen des Kunden, insbesondere Software, durch IT-DW erforderlich ist, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich die Lizenzen und Genehmigungen zur Nutzung der IT-Systemen des Kunden zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst auch die Pflicht des Kunden, die für die Nutzung der IT-Systemen nötigen Zustimmungen bei Dritten einzuholen, um IT-DW die Erbringung der Leistungen zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Wartung seiner IT-Systeme verantwortlich, um diese in einem Zustand zu halten, der für die Erbringung der Leistungen durch IT-DW erforderlich ist.
- (9) Erfüllt der Kunde eine Pflicht oder Obliegenheit nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann IT-DW seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist IT-DW für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird IT-DW dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige weitergehende Rechte von IT-DW wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

§ 4 Preise und Zahlungsbedingungen

- (1) Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise und Zeitpunkte für die Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.
- (2) Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr an Werktagen am Sitz von IT-DW (Montag-Freitag). IT-DW rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

- (3) Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Bezahlung durch den Kunden kann per SEPA-Überweisung oder per SEPA-Lastschrift erfolgen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen.
- (4) Für Verträge mit einer Mindestvertragslaufzeit ab einem (1) Jahr (also abweichend von § 11 Abs. 1) gilt: IT-DW ist berechtigt, die Vergütung pro Nutzer erstmals nach Ablauf von einem (1) Jahr nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten gemäß der Kostenentwicklung bei IT-DW zu erhöhen. IT-DW kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer soweit IT-DW diese verursacht hat. Sobald sich die Vergütung um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von einem (1) Jahr eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an die bei IT-DW für die Vertragskommunikation hinterlegte Adresse..
- (5) Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch IT-DW anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt IT-DW für Reisen an Kundenstandorte, die mehr als 1 Stunde (einfache Zeit) vom Sitz von IT-DW erfordern, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

§ 5 Nutzungsrechte an der Hardware

- (1) IT-DW gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt IT-DW dem Kunden einfache, nicht übertragbare, räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein. Im Falle des Verkaufs sind die Nutzungsrechte zeitlich unbeschränkt, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.

- (2) Der Kunden verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware und der Anwendungssoftware. Die die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert.

§ 6 Nutzungsrechte an Standardsoftware / Cloud Services

- (1) Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware / den Cloud Services bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware / Cloud Services beigefügt sind, räumt IT-DW dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware / Cloud Services vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, auf die Laufzeit des Vertrags zeitlich und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware / Cloud Services und die mit der Standardsoftware / dem Cloud Service verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware / den Cloud Services erhält der Kunde nicht. Im Falle des Verkaufs von Standardsoftware sind die Nutzungsrechte zeitlich unbeschränkt, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.
- (2) Der Kunde wird die Standardsoftware / Cloud Services nur für seine internen Zwecke einsetzen. Er ist nicht berechtigt, die Standardsoftware / Cloud Services über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere darf der Kunde weder die Standardsoftware / Cloud Services selbst noch die Rechte an der Standardsoftware / den Cloud Services vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Standardsoftware / Cloud Services kopieren oder das Kopieren der Standardsoftware / Cloud Services weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen. Nutzer gelten nicht als Dritte im Sinne

dieser Regelung.

- (3) Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware / Cloud Services zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware / Cloud Services bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

§ 7 Gewährleistung für Sachmängel

- (1) Für den Verkauf gilt: Die Hardware / Standardsoftware sind frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit haben, die im Angebot beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. IT-DW erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- (2) Für die Vermietung von Hardware gilt: Bei Mängeln der Hardware gewährleistet IT-DW den vertragsgemäßen Gebrauch durch Behebung der Mängel oder Lieferung mangelfreier Hardware. IT-DW obliegt die Wahl zwischen der Mängelbeseitigung durch Nachbesserung oder Neulieferung.
- (3) Für die Vermietung von Standardsoftware / Cloud Services gilt: Bei Mängeln der Standardsoftware / Cloud Services gewährleistet IT-DW den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Standardsoftware / Cloud Services, sobald und soweit IT-DW eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von IT-DW zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Standardsoftware / Cloud Services („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.
- (4) Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben un-

verzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (§ 3 Abs. 2) ist zu Mängelanzeigen befugt.

- (5) Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist IT-DW berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch IT-DW geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit IT-DW vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.
- (6) Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

§ 8 Rechte des Kunden bei Rechtsmängeln

- (1) IT-DW gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware / Cloud Services bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde IT-DW von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und IT-DW die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird IT-DW dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobligationen des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.
- (2) Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware / Cloud Services wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann IT-DW nach eigener Wahl entweder:
 - (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder
 - (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen

- (3) Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt § 9.
- (4) Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware / Cloud Services nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von IT-DW sind.
- (5) Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist IT-DW berechtigt, die IT-DW entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch IT-DW geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit IT-DW vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

§ 9 Haftung

- (1) IT-DW haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von IT-DW, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. IT-DW haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (2) Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet IT-DW auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart. Zudem ist:
 - (a) in den Fällen der Vermietung und von Hosting / Managed Services die Haftung nach § 536a BGB und

- (b) in den Fällen, in denen dem Kunden Software und sonstige Leistungen kostenlos zu Testzwecken überlassen wird, die Haftung von IT-DW für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- (3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von IT-DW und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.
- (4) Die Haftung von IT-DW für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (5) Soweit gemäß Angebot IT-DW für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von IT-DW auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

§ 10 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer (einschließlich des IT-Infrastrukturanbieters, mit dessen Hilfe IT-DW die Hosting / Managed Service Leistungen erbringt) sowie Mitarbeiter von IT-DW. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.
- (2) Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.
- (3) Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder:
 - (a) allgemein zugänglich sind oder waren,

- (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren,
 - (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder
 - (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.
- (4) IT-DW wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit IT-DW im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird IT-DW ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.
- (5) IT-DW ist im Rahmen von Projektleistungen berechtigt, eine Kopie der Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. IT-DW kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse allein verantwortlich.
- (6) Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

- (1) Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt IT-DW die vereinbarten Leistungen für Vermietung und Hosting / Managed Services sowie Service- / Supportleistungen ab Bereitstellung unbefristet und ohne Mindestvertragslaufzeit. Eine Kündigung ist jeweils mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Ende eines Kalendermonats möglich. Ausschlaggebend ist das Datum des Zugangs der Kündigung.

- (2) Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch IT-DW oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.
- (3) Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist zulässig. Kündigungen per E-Mail sind zulässig und an die Adresse info@it-dw.com zu richten.

§ 12 Allgemeine Bestimmungen

- (1) Sofern es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen (§ 14 BGB) handelt, gilt Folgendes: Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für IT-DW als Referenzkunde aufzutreten.
- (2) Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von IT-DW ausgeschlossen.
- (3) Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.
- (4) Ist nach diesen AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.
- (5) Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (6) Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von IT-DW, sofern eine solche Vereinbarung zwischen den Parteien gesetzlich zulässig ist.

B. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Im Rahmen des Verkaufs erbringt IT-DW für den Kunden die folgenden Leistungen:
 - (a) Bereitstellung von Hardware an den Kunden, und/oder
 - (b) Überlassung von Standardsoftware zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden.
- (2) Die Funktionalität der Hardware und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von IT-DW sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Hardware und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

§ 2 Bereitstellung von Hardware

- (1) Hardware wird vorinstalliert mit Konfigurations- und Installationsdokumentation in digitaler Form, der Betriebssystemsoftware, Standardtreibern und der Anwendungssoftware gemäß Angebot dem Kunden bereitgestellt.
- (2) Die Lieferung der Hardware erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden an den im Angebot aufgeführten Standort des Kunden.
- (3) Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, obliegt der Anschluss der Hardware am Aufstellungsort an das Strom- und Datennetz dem Kunden. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Betriebsbereitschaft der Hardware herzustellen.
- (4) Die Einweisung und Schulung des Kunden und seiner Nutzer durch IT-DW ist nicht geschuldet.

- (5) Der Kunde prüft die generelle Betriebsbereitschaft und Vollständigkeit der gelieferten Hardware und bestätigt die Bereitstellung.

§ 3 Überlassung von Standardsoftware

- (1) Von IT-DW überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die Überlassung von Software sind daher Kaufverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.
- (2) Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert IT-DW dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist IT-DW nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies IT-DW vor Vertragsschluss mitteilen. IT-DW wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.
- (3) Ist Software zu liefern, so ist IT-DW verpflichtet, den Objektcode zu überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.
- (4) Ist IT-DW zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Computernetz einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.
- (5) Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird von IT-DW weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.
- (6) Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit

der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

§ 4 Vorbehalt der Selbstbelieferung, Leistungshindernisse, Annahmeverzug

- (1) Da IT-DW Hardware und Standardsoftware bei Lieferanten bezieht, steht die Lieferpflicht von IT-DW unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung.
- (2) Von IT-DW nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (§ 4 Abs. 1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. IT-DW ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.
- (3) Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder IT-DW ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.
- (4) Die Einhaltung der Lieferverpflichtung von IT-DW setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

§ 5 Eigentumsvorbehalt

- (1) IT-DW behält sich das Eigentum an den von IT-DW gelieferten Gegenständen bis zum Eingang aller Zahlungen aus der gesamten Geschäftsverbindung vor.

- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss er diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.
- (3) Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter wird der Kunde IT-DW unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit IT-DW Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, IT-DW die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den IT-DW entstandenen Ausfall.
- (4) Der Kunde ist berechtigt, den Liefergegenstand im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt IT-DW jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages einschließlich Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt, sofern er die Voraussetzungen für die Weiterleitung der eingekommenen Beträge an IT-DW geschaffen hat und solange nicht die Voraussetzungen der Bestimmung über Anspruchsfähigkeit (§ 321 BGB) eintreten. Die Befugnis von IT-DW, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen von IT-DW ist der Kunde zur Offenlegung der Abtretung und zur Herausgabe der für die Geltendmachung der Forderung erforderlichen Unterlagen und Informationen an IT-DW verpflichtet.
- (5) IT-DW wird die ihr zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freigeben, als der Wert der Sicherheiten von IT-DW die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt IT-DW.

§ 6 Sachmängel bei zugelieferter Hard- und Software

- (1) In Abweichung von § 7 der Allgemeinen Regelungen (A) dieser AGB gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware von Drittherstellern, dass IT-DW zum Zwecke der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ihre entsprechenden Ansprüche gegen ihre Lieferanten, den Hersteller oder sonstigen Dritten an den Kunden abtreten

kann. Der Kunde muss vor der Geltendmachung seines Rechts auf Nacherfüllung durch IT-DW, Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme, Schadensersatz statt der Leistung, Rücktritt oder Minderung den Lieferanten von IT-DW oder den Hersteller notfalls gerichtlich auf Nacherfüllung, Schadensersatz oder Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme in Anspruch nehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

- (2) Das Vorstehende gilt auch, wenn IT-DW die Hard- oder Software für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert hat, es sei denn, der Sachmangel wurde durch die Leistung von IT-DW verursacht.

C. Ergänzende Bestimmungen für die Vermietung

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Im Rahmen der Vermietung erbringt IT-DW während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:
 - (a) Überlassung von Standardsoftware zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden, und/oder
 - (b) Bereitstellung von Cloud Services von Drittanbietern zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden;
- (2) Die Funktionalität der Standardsoftware und/oder Cloud Services im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von IT-DW sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Standardsoftware und/oder Cloud Services obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.
- (3) Die Regelungen zur Überlassung der Software (B § 3) und zum Vorbehalt der Selbstbelieferung (B § 4) der Ergänzenden Bestimmungen für den Verkauf finden entsprechende Anwendung.

§ 2 Besondere Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Standardsoftware / Cloud Services sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern.

- (2) Der Kunde wird IT-DW auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Standardsoftware / Cloud Services durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von IT-DW.
- (3) Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Standardsoftware aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die in § 2 Abs. 1 und § 2 Abs. 2 genannten.

D. Ergänzende Bestimmungen für Projektleistungen

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Im Rahmen von Projektleistungen erbringt IT-DW während der Vertragslaufzeit für den Kunden Beratungs-, Konzeptionierungs- und/oder Umsetzungsarbeiten im Rahmen von Projekten der Einführung, Anpassung, Überprüfung und/oder Integration von IT-Systemen des Kunden.
- (2) Die Projektleistungen von IT-DW im Einzelnen sind im Angebot näher beschrieben.

§ 2 Erbringung der Projektleistungen

- (1) IT-DW wird die Projektleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens eigenverantwortlich, jedoch in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.
- (2) Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Vertrags wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.
- (3) Die Parteien beginnen zum vereinbarten Zeitpunkt mit der Umsetzung der in der Leistungsbeschreibung (ggf. auch als Lasten-/Pflichtenheft vereinbart und dokumentiert) sowie zusätzlich in geeigneter Form (z.B. in einem Ticketsystem; Details zum genutzten Ticketsystem werden die Parteien separat vereinbaren) dokumentierten Anforderungen des Kunden.
- (4) Die Erbringung der Projektleistungen soll auf Grundlage eines (Projekt-)Zeitplans erfolgen, soweit ein solcher im Angebot vereinbart ist.

§ 3 Tätigkeit von IT-DW-Mitarbeitern beim Kunden

- (1) Werden Leistungen von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von IT-DW beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung, soweit IT-DW dies nicht übernommen hat.
- (2) Der Kunde wird auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von IT-DW nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.
- (3) Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von IT-DW steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Kunden im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person von IT-DW ausgeübt werden.
- (4) IT-DW wird die mit ihrer Tätigkeit für den Kunden verbundenen steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Lasten für sich und ihre Mitarbeiter selbst tragen. IT-DW obliegt die Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus dem Beschäftigungsverhältnis der bei und für sie tätigen Personen. IT-DW wird gegenüber dem Kunden insbesondere die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn einhalten.

§ 4 Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren

- (1) Beide Parteien haben die Möglichkeit, der jeweils anderen Partei eine Änderung der vereinbarten Leistungen vorzuschlagen („Request for Change“).
- (2) Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Abweichungen vom Angebot, insbesondere geänderten oder zusätzlichen bzw. erweiterten Leistungen, insbesondere, wenn sie sich auf den (Projekt-)Zeitplan, Ressourcen und Budget/Kosten auswirken können, eine Änderung der geschuldeten Leistung, die IT-DW zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.
- (3) IT-DW wird nach angemessener Prüfzeit dem Kunde ein Angebot basierend auf dem eingereichten Request for Change übermitteln, das insbesondere die Auswirkungen auf die Vergütung und den Zeitplan – soweit vorhanden – darstellt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Im Falle einer

ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

§ 5 Abnahme

- (1) Werkleistungen, also Leistungen, die IT-DW für den Kunden erstellt und ihm zur Verfügung stellt (Software, Dokumentation etc.) unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes im jeweiligen Leistungsschein geregelt wurde.
- (2) Zum Zweck der Abnahme stellt IT-DW die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.
- (3) Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Werkleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt wird. Die Prüfung beginnt spätestens zwei (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch IT-DW.
- (4) Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:
 - (a) Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
 - (b) Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.
 - (c) Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.
- (5) Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen fünf (5) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 2 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen

der Abnahme. Der Kunde wird IT-DW vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

- (6) Unbeschadet sonstiger Rechte aus diesen AGB und/oder dem Angebot oder nach dem Anwendbarem Recht kann der Kunde Leistungen zurückweisen, die nicht den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Alle Mängel sind schriftlich bzw. elektronisch mitzuteilen und im Rahmen der Mängelgewährleistung zu beheben.
- (7) Verweigert der Kunde die Abnahme wegen nicht unerheblicher Mängel, hat er dies IT-DW unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen und IT-DW eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. IT-DW wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.
- (8) Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von einem (1) Monat schriftlich die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage von IT-DW nicht, gilt die Leistung als abgenommen.
- (9) Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens zweimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Leistungsscheins, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung von IT-DW Schadensersatz verlangen.

§ 6 Vertraulichkeit

- (1) IT-DW ist berechtigt, eine Kopie der Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. IT-DW kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren.
- (2) Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse alleine verantwortlich.

E. Ergänzende Bestimmungen für Service-/Supportleistungen

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Im Rahmen der Service-/Supportleistungen beantwortet IT-DW für den Kunden Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der IT-Systeme des Kunden (Hardware, Standardsoftware und/oder Cloud Services).
- (2) Service-/Supportleistungen erbringt IT-DW insbesondere über den Service Desk (§ 2), soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart.

§ 2 Service Desk

- (1) Störungen / Incidents und Service Requests werden an den Service Desk von IT-DW gemeldet.
- (2) Die Arbeitszeiten des Service Desk sind grundsätzlich Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 – 18.00 Uhr. In dieser Zeit werden in der Regel Leistungen wie beispielsweise Support erbracht. Wenn innerhalb dieser Zeiten in begründeten Ausnahmefällen keine Leistungserbringung erfolgt, wird IT-DW den Kunde grundsätzlich mindestens fünf Werktage vorher informieren. An gesetzlichen Feiertagen des Landes Baden-Württemberg, am 24.12. und am 31.12. erfolgt in der Regel keine Leistungserbringung durch den Service Desk.
- (3) Der Service Desk ist erreichbar via:

Telefon: +49 (0)7462 35997 77
E-Mail: support@it-dw.com
Web: <https://it-dw.com>
- (4) IT-DW sichert dem Kunden folgende Reaktionszeit zu: acht (8) Stunden bis zur ersten Antwort. IT-DW wird innerhalb dieser Zeit ab Eingang der Anfrage des Kunden

beim Service Desk dem Kunden eine erste Antwort liefern. Diese kann in einem ersten Versuch der Problemlösung oder in einer Rückfrage nach weiteren Informationen vom Kunden liegen.

- (5) Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Arbeitszeiten des Service Desk gehemmt.

§ 3 Leistungsausschlüsse

- (1) Soweit im Angebot / den Leistungsscheinen nicht abweichend vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang enthalten:
- (2) Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß § 2 Abs. 2;
- (3) Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den von IT-DW vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;
- (4) Leistungen hinsichtlich Hardware und/oder Standardsoftware, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist IT-DW schriftlich mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann IT-DW nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Service-/Supportleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

§ 4 Besondere Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat IT-DW das Recht zur Benutzung von IT-Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dies notwendig ist, um die geschuldeten Service- und Supportleistungen zu erbringen.
- (2) Ansprechpartner des Kunden müssen in der Bedienung der Hardware, Standardsoftware und/oder Cloud Services ausreichend geschult sein.

§ 5 Änderungen des Leistungsumfanges

- (1) Führen gegenüber Vereinbarung im Angebot geänderte Anforderungen des Kunden oder andere vom Kunden zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird IT-DW dies dem Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen.
- (2) IT-DW wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

§ 6 Leistungsstörungen

- (1) IT-DW gewährleistet die vertragsgemäße und sorgfältige Ausführung der vertraglich vereinbarten Supportleistungen nach den branchenüblichen Standards unter Berücksichtigung der speziellen Kenntnisse und Erfahrungen von IT-DW.
- (2) Für die Verletzung dieser Pflicht haftet IT-DW im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkung. Eine Gewährleistung ist ausgeschlossen.

F. Ergänzende Bestimmungen für Hosting / Managed Services

§ 1 Leistungsumfang

- (1) Im Rahmen von Hosting / Managed Services erbringt IT-DW während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:
 - (a) Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten („Infrastruktur“) zur Nutzung durch den Kunden bei IT-DW oder einem von IT-DW beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister;
 - (b) Inbetriebnahme, d.h. Einrichtung der Zugänge zur Infrastruktur für den Kunden und seine Nutzer, soweit vereinbart.
 - (c) ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend dem Angebot.
- (2) Der Umfang und die Funktionalität der nach Abs. 1 bereitgestellten Leistungen sowie ggf. ergänzende Leistungen von IT-DW sind im Einzelnen im Angebot näher beschrieben.
- (3) IT-DW sichert Verfügbarkeiten der Infrastruktur nur zu, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist. In diesem Fall schränken insbesondere folgende Ereignisse eine zugesicherte Verfügbarkeit nicht ein:
 - (a) Planmäßige Wartungsarbeiten und angekündigte Ausfallzeit bei IT-DW oder beim IT-Infrastrukturanbieter;
 - (b) Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle der IT-DW unterliegen, einschließlich: Arbeiten an der Infrastruktur auf Anforderung des Kunden, Störungen im IT-Netzwerk oder der Stromversorgung des Kunden, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.
- (4) Erbringt IT-DW für den Kunden Managed Services, liegt die Beschaffung / Überlassung der hierfür erforderlichen Standardsoftware / Cloud Services von Drittanbietern in der Verantwortung von IT-DW. Eine Beistellung von Standardsoftware /

Cloud Services von Drittanbietern durch den Kunden ist nur zulässig so weit im Angebot vereinbart.

- (5) Die Datensicherung der Infrastruktur liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn, eine Datensicherung durch IT-DW ist im Angebot ausdrücklich vereinbart,
- (6) Soweit Leistungen im Angebot verbrauchsabhängig erbracht und vergütet werden (z.B. Speicherplatz, Traffic), werden im Falle eines Mehrverbrauchs zusätzliche Leistungen für die Abrechnung auf die im Angebot genannte Verbrauchseinheit aufgerundet.
- (7) Wenn und soweit IT-DW für den Kunden entsprechend dem Angebot für den Betrieb der Infrastruktur verantwortlich ist, gilt: Im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in der Infrastruktur (Schweregrad „Hoch (3)“ oder „Sehr hoch (4)“ laut Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik - BSI), ist IT-DW berechtigt, die Verfügbarkeit der Infrastruktur zeitweise nach eigenem Ermessen einzuschränken oder einzustellen, um Schäden an der Infrastruktur oder an IT-Systemen Dritter vorzubeugen. IT-DW wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab per E-Mail informieren.

§ 2 Besondere Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass die Inanspruchnahme der Leistungen von IT-DW zu keiner Überlastung der bereitgestellten Infrastruktur führt. Erfordert die Nutzung durch den Kunden eine höhere Kapazität der Infrastruktur, wird der Kunden unverzüglich eine Vertragsanpassung bei IT-DW anfragen.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte oÄ den Betrieb der Infrastruktur, des Kommunikationsnetzes von IT-DW sowie die Sicherheit und Integrität anderer auf der Infrastruktur gespeicherten Daten nicht gefähr-

den. Der Kunde stellt IT-DW von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

- (3) Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter gegen IT-DW auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Verbreitung sowie Zugänglichmachung, der auf der Infrastruktur gespeicherten Daten über das Internet ist IT-DW berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung einzustellen. IT-DW wird den Kunden über entsprechende Maßnahme informieren.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, IT-DW auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Infrastruktur verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von IT-DW.
- (5) Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Leistungen aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- (6) Der Kunde wird bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine im System vorhandenen Datenbestände durch Download sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Kunden mehr möglich ist. Jedenfalls wird IT-DW 30 Tage nach Beendigung des Vertrags die Daten des Kunden löschen.
- (7) Die von dem Kunden im Rahmen des Hostings auf den IT-Systemen von IT-DW abgelegten Inhalte bzw. die von IT-DW im Auftrag des Kunden auf den IT-Systemen von IT-DW gespeicherten Daten können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt IT-DW das Recht ein, die auf den IT-Systemen von IT-DW gespeicherten Inhalte und Daten über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können, soweit IT-DW dies für die eigene Leistungserbringung für erforderlich hält.

§ 3 Gewährleistung für Mängel

- (1) Bei Mängeln der seitens IT-DW bereitgestellten Infrastruktur gelten die Regelungen aus § 7 der Allgemeinen Bestimmungen (A) dieser AGB entsprechend.
- (2) Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist IT-DW berechtigt, die IT-DW entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen.