Allgemeine Geschäftsbedingungen/ EULA der Deskcenter AG

A. Inhalte

B. Allgemeine Regelung zu den AGB
C. Allgemeine Regelungen zur Vertragsbeziehung
D. Besondere Vertragsbedingungen für kaufvertragliche Leistungen
E. Besondere Vertragsbedingungen für werkvertragliche Leistungen
F. Besondere Vertragsbedingungen für Dauerschuldverhältnisse (Service-, Miet-, Pflege- und sonstige Dienstleistungen)
G. Besondere Vertragsbedingungen für Hosting Leistungen/ Terms of Service
H. Endkundennutzungsbestimmungen (EULA)
I. Schlussregelungen

B. Allgemeine Regelung zu den AGB

1. Geltungsbereich, Änderungsbefugnis, Vertragsinhalt, Wechsel des Vertragspartners

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten ergänzend zu den einzelvertraglichen Vereinbarungen für sämtliche Verträge, Lieferungen und sonstigen Kauf,- Dienst- und Werkleistungen der

Deskcenter AG
Arthur-Hoffmann-Straße 175
04277 Leipzig

(im Folgenden „Deskcenter“) mit den Vertragspartnern (im Nachfolgendem „Kunde“).

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 Absatz 1 BGB).

1.3 Diese AGB sind wesentlicher Bestandteil jedes abgeschlossenen Vertrages. Sie gelten auch für die zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, ohne dass ihre erneute ausdrückliche Einbeziehung erforderlich ist.
Grundsätzlich gelten in der aufgezählten Reihenfolge die nachfolgenden vertragswesentlichen Regelungen:
- Einzelvertrag (Bestellung und Auftragsbestätigung, ggf. Leistungsschein) für bestimmte Leistungen der Deskcenter mitsamt den Anlagen (insb. Leistungsbeschreibung; Pflichten- und/oder Lastenhefte);
- Besondere Vertragsbedingungen (BVB) der Deskcenter, insbesondere für bestimmte Leistungen, Softwarelizenzbedingungen Dritter und Service Level Agreements (SLA),
- die vorliegenden AGB.

Die jeweils gültigen Fassungen sind im Internet unter der Internetadresse https://www.deskcenter.com/agb/ einsehbar.

1.4 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sowie Änderungen und Ergänzungen haben nur Gültigkeit, soweit sie von der Deskcenter in Textform anerkannt sind. Dies gilt auch, wenn den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen worden ist.

1.5 Die Deskcenter kann die AGB und/oder die BVB jederzeit ohne Nennung von Gründen auch mit Wirksamkeit für ein bestehendes Vertragsverhältnis ändern. Über Änderungen wird die Deskcenter den Kunden 30 Tage vor Inkrafttreten informieren. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht innerhalb von 10 Tagen nach Kenntnisgabe der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Deskcenter gesondert hinweisen.

1.6 Die Deskcenter kann ihre Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis auf einen oder mehrere Dritte übertragen (Vertrags- und/oder Schuldübernahme, Abtretung). Dem Kunden steht für den Fall der Vertrags- und/oder Schuldübernahme und der Beeinträchtigung seiner Interessen das Recht zu, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

2. Definitionen

2.1 „*Vertragsdokumente*“ sind die Einzelverträge, Leistungsscheine inklusive der Anlagen (insb. Leistungsbeschreibungen) und der Anhänge zu den Anlagen sowie alle unter diesen getroffenen vertragswesentlichen Vereinbarungen und Bedingungen (z.B. AGB, BVB, SLA).

2.2 „*Service Levels Agreements (SLA)*“ sind die in einem Einzelvertrag, Leistungsschein bzw. den Anlagen (insb. der Leistungsbeschreibung) festgelegten Leistungsanforderungen, die Art und Umfang der vertragsgegenständlichen Leistungen örtlich, zeitlich, qualitativ und quantitativ festlegen.

2.3 „*Vertragsgegenständliche Leistungen*“ sind die von der Deskcenter nach Maßgabe der Vertragsdokumente zu erbringenden Leistungen.

2.4 „*Vertrauliche Informationen*“ sind alle Informationen und Unterlagen, einschließlich der Vertragsdokumente, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen bzw. ihrer Natur ergibt. Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer, Marketing-Pläne/-konzepte sowie finanzielle Angelegenheiten.

2.5 Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die der empfangenden Vertragspartei bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Vertragspartei im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit der Deskcenter erhalten oder die empfangende Vertragspartei ohne unberechtigten Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei selbständig entwickelt oder die empfangende Vertragspartei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe dieser Informationen nicht an Geheimhaltungsbeschränkungen gebunden ist sowie die Informationen rechtmäßig erlangt hat oder ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Vertragspartei allgemein bekannt sind oder werden oder die eine Vertragspartei gegenüber der empfangenden Vertragspartei durch Erklärung von der Vertraulichkeit ausgenommen hat.

2.6 Unbenommen des Vorstehenden sind „Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse“ als vertrauliche Informationen zu behandeln.
Ein Geschäftsgeheimnis erfasst eine Information, die
- weder insgesamt noch in ihren Einzelheiten den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen umgehen, bekannt oder ohne weiteres zugänglich ist und daher von wirtschaftlichem Wert ist und
- Gegenstand von angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch ihren rechtmäßigen Inhaber ist.

2.7 ,,*Leistungsort*“ ist der Ort, an dem die Deskcenter die das Leistungsversprechen prägenden Leistungshandlungen vorzunehmen hat. Im Zweifel ist der Leistungsort ebenso wie der Erfüllungsort der Sitz der Deskcenter.

2.7 ,,*Ansprechpartner*“ ist eine vom Kunden für ein bestimmtes Tätigkeitsgebiet benannte Person, die für dieses Tätigkeitsgebiet uneingeschränkt vertretungsberechtigt und/oder entscheidungsbefugt ist.

2.8 ,,*Interne Richtlinien*“ sind soweit der Deskcenter mindestens in Textform bekannt gegeben, die jeweils geltenden internen Regelwerke, Handlungsanweisungen, Verhaltensvorgaben und Sicherheitsvorschriften des Kunden.

2.9 ,,*IT-System(e)*“ sind die von der Deskcenter zur Erbringung sowie die vom Kunden zur Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen genutzten Netzwerke, Kommunikationssysteme, Hardware, Software, Schnittstellen und sonstigen technischen Einrichtungen der Informationstechnologie (Infrastruktur).

2.10 „*Standardsoftware*“ Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von der Deskcenter für den Kunden entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

2.11 „*Individualsoftware*“ sind Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die zur Vertragserfüllung für die Bedürfnisse des Kunden von der Deskcenter individuell erstellt wurden (einschließlich der zugehörigen Dokumentation). Nicht hierunter fallen das Customizing/ die Parametrisierung und die Anpassungen von Standardsoftware bzw. Standardsoftwareleistungen (z.B. auf Quellcodeebene) sowie eingesetzte Werkzeuge bzw. Tools.

2.12 „*Open Source Software*“ („OSS“) Software, deren Lizenzbedingungen ihre Bearbeitung und/oder Weitergabe nur unter der Voraussetzung zulassen, dass (i) der Quellcode dieser Software und deren Ableitungen sowie ggf. der Quellcode mit ihr genutzter oder verbundener anderer Software offengelegt oder zusammen mit ihr vertrieben wird, und/oder (ii) im Falle einer Weitergabe dieser Software oder eines davon abgeleiteten Werkes die weitere Bearbeitung der Software oder des abgeleiteten Werkes gestattet wird und/oder (iii) deren Weitergabe an Dritte typischerweise unentgeltlich erfolgt.

2.13 „*Quellcode*“ Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.

2.14 „*Aktueller Stand der Technik*“ umfasst alle bis zu dem jeweiligen Vertragsschluss gewonnenen allgemein anerkannten Regeln der Technik und Wissenschaft. Sie umfassen die in den entsprechenden Fachkreisen bekannten Anforderungen, die praxisbewehrt sind und sich allgemein durchgesetzt haben.

2.15 „*Mandantenfähigkeit/ Mandantenfähig*“ bedeutet, dass Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen unabhängig von der Leistungserbringung gegenüber einem Dritten erfolgen kann und der Kunde die oberste Ordnungsinstanz in den von der Deskcenter zur Leistungserbringung eingesetzten IT-Systemen sowie eine datentechnisch und organisatorisch abgeschlossene Einheit in diesen IT-Systemen ausübt.
Im Einzelnen bedeutet Mandantenfähigkeit die Möglichkeit einer disjunkten, endkundenorientierten Datenhaltung d.h. dass insbesondere der Zugriff von Dritten auf Daten des Kunden informationstechnisch eingeschränkt und eine Trennung sowie wechselseitige Abschirmung der für die jeweiligen Kunden der Deskcenter gespeicherten und verarbeiteten Daten gewährleistet, die Vertraulichkeit der Daten des Kunden gewahrt ist und kein Dritter Kenntnisse über Daten des Kunden erhält sowie die eingehenden, verarbeiteten und gespeicherten Daten des Kunden vor Manipulation durch Dritte geschützt sind; die Möglichkeit der Ausübung der vom Kunden eingeräumten Kontroll-/Prüfrechte, ohne Verletzung von Rechten Dritter; die Möglichkeit, die vertragsgegenständlichen Leistungen kundenspezifisch anzupassen (z.B. Präsentation und Konfiguration [Customizing/ Parametrisierung, welche nicht auf Quellcodeebene erfolgt]).

2.16 Ein „*Leistungsmangel*“ liegt vor, wenn (i) die vertragsgegenständlichen Leistungen die vertraglich festgelegten subjektiven Anforderungen und Spezifikationen ganz oder teilweise nicht erfüllen, insbesondere wenn Deskcenter die jeweiligen Service Levels nicht einhält oder (ii) sich die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (iii) nicht eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen ähnlicher Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der vertragsgegenständlichen Leistungen erwarten kann (iv) nicht den öffentlichen Äußerungen und/oder einem Probe/ Muster entspricht, die von Deskcenter oder in deren Auftrag, insbesondere in der Werbung abgegeben wurden und/oder (v) ohne das Zubehör, deren Erhalt der Kunde erwarten kann, geleistet wird.

2.17 „*Umgehungslösung (workaround)*“ Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung in der Software

2.18 „*Patch*“ Behebung eines Mangels und/oder einer Störung in der Standardsoftware ohne Eingriff in den Quellcode

2.19 „Support/ Pflege“ beinhaltet die Ankündigung und Verfügbarmachung aller Minor und Major Updates sowie Releases im Vertragszeitraum sowie die Erbringung von Fehlerbeseitigungen (Patches/ Bugfixes/ Workarounds). Eine Pflege erfolgt grundsätzlich nur lediglich für aktuelle Versionsreleases sowie für einen Folgezeitraum von 12 Monaten.

2.20 „*Update*“ Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie ggf. geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software

2.21 „*Upgrade*“ Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software

2.22 „*Release/ Version*“ Neue Entwicklungsstufe einer Software, die sich gegenüber dem vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet

2.23 „*Servicezeit*“ Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch die Deskcenter hat.

2.24 „*Reaktionszeit*“ Zeitraum, innerhalb dessen die Deskcenter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung zu bestätigen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft während der vereinbarten Servicezeiten.

2.25 „*Wiederherstellungszeit*“ Zeitraum, innerhalb dessen die Deskcenter die Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Ende der Reaktionszeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

2.26 „Dritte“ sind alle natürlichen und juristischen Personen sowie alle sonstigen Organisationen, die nicht Vertragspartei sind. Nichtdritte sind die mit Deskcenter verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG bzw. § 271 HGB.

2.27 „Höhere Gewalt“ ist ein Ereignis, das für keine der Vertragsparteien unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt vorhersehbar und vermeidbar ist. Höhere Gewalt kann in diesem Sinne insbesondere folgende Ereignisse umfassen: Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Pandemien, Erdbeben, Explosion, Brand, Hochwasser, Unwetter, innerbetriebliche Arbeitskampfmaßnahmen.

C. Allgemeine Regelungen zur Vertragsbeziehung

3. Vertragsangebot, Vertragsschluss und Vertragsanpassungen

3.1 Jedwede Präsentationen und sonstigen Leistungsbeschreibungen sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst zu Stande, wenn die Deskcenter das Angebot des Kunden (z.B. durch den Abschluss eines Einzelvertrages/ Auftragsbestätigung) innerhalb von 14 Werktagen vorbehaltlos angenommen hat oder mit den geschuldeten Erfüllungshandlungen beginnt. Der Kunde verzichtet in letzterem Fall auf den Zugang der Annahmeerklärung.

3.2 Die wesentlichen vertraglichen Regelungen sind in einem Einzelvertrag (insb. Bestellung und Auftragsbestätigung) festzuhalten. Hat ein Dritter (insb. Vertriebspartner von der Deskcenter) beim Vertragsschluss mitgewirkt, erkennt die Deskcenter Einwendungen des Kunden nicht an, die der Kunde aus einem zusätzlichen Vertragsverhältnis mit dem Dritten herleitet.

3.3 Der Deskcenter sind unverzüglich alle für die Geschäftsbeziehung wesentlichen Tatsachen anzuzeigen, insbesondere Änderungen der Firmierung, des Namens, der Anschrift, des Gegenkontos, der Verfügungs- oder Verpflichtungsfähigkeit des Kunden oder der für ihn vertretungsberechtigten Personen sowie bekannt gegebenen Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse (insb. Ansprechpartner). Unterlässt der Kunde die Mitteilung der Änderung seiner Vertragsdaten schuldhaft, hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Ausführung des Vertragsverhältnisses notwendigen Daten zu tragen.

3.4 Sollte sich herausstellen, dass der Kunde der Deskcenter fehlerhafte und/oder unvollständige Informationen über die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen mitgeteilt hat oder trotz deren Anforderung wesentliche Informationen über die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen nicht vollumfänglich oder teilweise zugänglich gemacht hat und die Deskcenter als Folge der mangelhaften Informationsbeschaffung Mehrkosten entstehen, die vor Vertragsschluss nicht absehbar waren, ist die Deskcenter berechtigt, Nachverhandlungen mit dem Ziel einer angemessenen und dem Kunden zumutbaren Anpassung der Vergütung und/oder Leistungsbeschreibung zu fordern. Sollten sich die Vertragsparteien nicht innerhalb eines Zeitraumes von 14 Werktagen nach der Nachverhandlungsaufforderung einigen können, ist die Deskcenter berechtigt die vertragsgegenständlichen Leistungen auszusetzen und/oder den Vertrag ganz oder teilweise aus wichtigem Grund zu kündigen.

4. Leistungspflichten der Deskcenter

4.1 Die Deskcenter erbringt für den Kunden Leistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie. Die von Deskcenter zu erbringenden Leistungen ergeben sich jeweils aus den Vertragsdokumenten.

4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten hinsichtlich der jeweiligen Leistungsbestandteile grundsätzlich die folgenden Regelungen:

4.2.1 Ist die Überlassung von Software vereinbart, gilt neben den Bestimmungen zur Rechtseinräumung (vgl. Ziffer 10) Folgendes:
Die Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung überlassen. Er ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherungszwecken und, soweit vereinbart, Kopien zur Softwareverteilung

herzustellen. Die einer ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.

Werden die Nutzungsrechte auf eine vertraglich definierte Hard- und/oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung der Deskcenter.

Der Kunde ist grundsätzlich für die Installation der überlassenen Software verantwortlich.

4.2.2 Soweit durch Deskcenter die Erbringung von Dienstleistungen geschuldet ist (wie z.B. Customizing/ Parametrisierung von Standardsoftware; Anpassung von Standardsoftware auf Quellcodeebene, Entwicklung von Individualsoftware inkl. Schnittstellen bzw. Dokumentation), trägt der Kunde die Projekt- und Erfolgsverantwortung.

4.3 Soweit die Deskcenter kostenfreie Zusatzleistungen zur Verfügung stellt, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Über die Einstellung der unentgeltlichen Leistungen wird die Deskcenter den Kunden soweit möglich informieren.

4.4 Deskcenter wird im Rahmen der technischen sowie organisatorischen Möglichkeiten die zur Leistungserbringung eingesetzten Dritt- und oder Eigenanwendungen (insbesondere Individual- und Standardsoftware) jeweils in der neuesten zur Verfügung gestellten Version einsetzen, wenn dies dem Kunden zumutbar ist (gleichwertige Erfüllung der Leistungsmerkmale). Soweit nichts anders bestimmt, informiert die Deskcenter den Kunden vor einem Versionswechsel unter Beachtung einer angemessenen Frist.

4.5 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen der Deskcenter Bausteine bzw. Elemente von Freier bzw. Open Source Software enthalten können. Soweit möglich wird die Deskcenter den Kunden auf eine Nachfrage hierüber aufklären.

4.6 Die Deskcenter ist zur Erbringung mandantenfähiger Leistungen verpflichtet, wenn eine derartige Nutzung in den Vertragsdokumenten ausdrücklich vorgesehen ist und bei Beendigung eines Einzelvertrages eine Portierung der Daten des Kunden, die von der Beendigung betroffen sind, auch ohne die Übertragung der zur Speicherung, Verarbeitung der Daten eingesetzten IT-Systeme gewährleistet ist.

4.7 Die Deskcenter wird, soweit erkennbar, dem Kunden unverzüglich mitteilen, wenn Vorgaben des Kunden in nicht unwesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder objektiv nicht ausführbare oder beigestellte Systemkomponenten nicht vertragsgemäß sind. Sie ist jedoch nicht verpflichtet, die Vorgaben und Beistellungen weitergehend zu untersuchen und zu prüfen, als dies für die Erstellung der vertraglichen Leistungsbestandteile erforderlich ist.

4.8 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen der Deskcenter Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen unterliegen können. Leistungen (z.B. Individualsoftware) für den Kunden können daher von der Deskcenter dem jeweiligen technischen Entwicklungsstand angepasst werden. Dies gilt nicht, wenn die Erfüllung der Durchführung der vereinbarten Leistungen nicht unzumutbar beeinträchtigt oder unmöglich wird und die Anpassung dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände bzw. seiner berechtigten Interessen nicht zumutbar ist.

4.9 Die Deskcenter ist berechtigt, die Leistungsorte, die von ihren Standorten(en) abweichen, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zu verlegen. Bei einer Verlagerung in ein anderes Land, das nicht Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraumes ist, ist grundsätzlich der Kunde soweit möglich zu informieren.

4.10 Leistungstermine und Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie von der Deskcenter in Textform bestätigt worden sind und der Kunde der Deskcenter alle zur Ausführung der Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig mitgeteilt bzw. zur Verfügung gestellt, etwa vereinbarte Anzahlungen vereinbarungsgemäß gezahlt, Genehmigungen und Freigaben erteilt sowie sonst erforderliche Mitwirkungshandlungen vorgenommen hat. Bei nach dem Vertragsschluss erteilten Zusatz- oder Erweiterungsaufträgen (vgl. u.a. 17.) verlängern sich die Fristen entsprechend. Kommt der Kunde seinen Mitteilungs- und Mitwirkungspflichten (z.B. gemäß 3.3) nicht in ausreichendem Maß nach und verzögert sich hierdurch die Durchführung der vertraglichen Leistungspflichten der Deskcenter, so verlängern sich die vereinbarten Fristen automatisch angemessen, mindestens jedoch um den Zeitraum der Verzögerung. Der Anspruch der Deskcenter auf Entschädigung (z.B. gemäß § 642 BGB) und das Recht, gegebenenfalls zu kündigen (z.B. nach § 643 BGB), bleiben soweit anwendbar unberührt.

4.11 Sind zur Herstellung der Leistungsbereitschaft/ Gebrauchstauglichkeit der von Deskcenter geschuldeten Leistung Mitwirkungshandlungen des Kunden erforderlich (beispielhaft die Zusammenstellung, die Aufrechterhaltung, Kompatibilität von IT-Systemen, die Bereitstellung von Schnittstellen und/oder Dokumentationen, sowie die Zugänge zu den jeweiligen IT-Systemen), so werden diese Leistungen von der Deskcenter nicht geschuldet. Sofern von der Deskcenter Unterstützungsleistungen angeboten werden und der Kunde diese in Anspruch nehmen möchte, ist eine gesonderte vertragliche Vereinbarung zu treffen.

4.12 Die von der Deskcenter gewährleistete Leistungsverfügbarkeit ist in den Vertragsdokumenten, insbesondere den BVB bzw. Leistungsbeschreibungen/ SLA geregelt. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der Deskcenter liegen (u.a. höhere Gewalt vgl. 2.27 Verschulden Dritter sowie geplante Wartungsarbeiten etc.) nicht einzuhalten ist. Die Service Levels können in Abstimmung mit dem Kunden geändert werden, soweit dies aufgrund sich verändernder betrieblicher und technischer Anforderungen des Kunden oder zur stetigen Verbesserung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist. Die Anpassung darf vom Kunden nur aus wichtigen Gründen abgelehnt werden. Punkt 3.4. Satz 2 gilt im Fall einer Ablehnung entsprechend.

4.13 Die Deskcenter kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Leistungen und/oder datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern.

4.14 Die Deskcenter wird erforderliche Wartungsarbeiten an vertragsgegenständlichen Leistungen (insbesondere IT-Systemen), soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Der Kunde hat nicht das Recht, die durch die Drittthersteller vorgeschriebenen, anwendungsbedingt erforderlichen oder vorgeschriebenen Wartungsarbeiten und daraus resultierende Einschränkungen der Verfügbarkeit der IT-Systeme abzulehnen oder deren Zeitpunkt und Dauer zu definieren. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die Deskcenter den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 10 Tage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

4.15 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs von der Deskcenter liegende und nicht zu vertretende Ereignisse wie höhere Gewalt nach 2.27 entbinden die Deskcenter für deren Dauer von der Pflicht zur Leistung. Vereinbarte Leistungsfristen verlängern sich um die Dauer der Störung; vom Eintritt der Störung wird der Kunde in angemessener Weise unterrichtet. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als einen Monat, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Dies gilt entsprechend, wenn die genannten Umstände bei einem Subauftragnehmer von der Deskcenter eintreten.

4.16 Sofern die Deskcenter für die Erbringung ihrer Leistungen auf Liefergegenstände/ Leistungen angewiesen ist, die sie nicht selbst erbringt und die zur Zeit der Auftragserteilung nicht im Lager hat bzw. beschafft werden können, ist die Deskcenter zum Rücktritt vom Einzelvertrag berechtigt, soweit die Deskcenter von ihrem Lieferanten/Subauftragnehmern nicht beliefert wird, die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat oder die Deskcenter die Leistungen trotz zumutbarer Anstrengungen nicht oder zu wesentlich erhöhten Marktpreisen (im Vergleich zu den im Verkehr üblichen) beschaffen kann. Die Deskcenter wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistungen informieren und dem Kunden gegebenenfalls bereits erbrachte Gegenleistungen erstatten.

4.17 Sofern der Kunde im Zusammenhang mit der Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen Adressat von (z.B. hoheitlichen) Genehmigungspflichten ist oder verpflichtet ist, Meldungen gegenüber öffentlichen Hoheitsträgern (z.B. Ministerien, Aufsichtsbehörden) oder sonstigen Dritten abzugeben, wird die Deskcenter soweit möglich alle

erforderlichen, ihr zugänglichen Informationen liefern und den Kunden auf dessen Kosten unterstützen.

5. Allgemeine Pflichten/ Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet die geschuldete Vergütung zu zahlen.

5.2 Der Kunde sichert zu, dass die der Deskcenter von ihm mitgeteilten Daten/ Informationen richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, der Deskcenter - unbenommen von 3.3 und 3.4 - auf entsprechende Anfrage binnen 14 Tagen ab Zugang die Aktualität erneut zu bestätigen.

5.3 Der Kunde verpflichtet sich, von der Deskcenter zum Zwecke des Zugangs zu deren Leistungen ggf. erhaltene Passwörter streng geheim zu halten, die Deskcenter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist sowie unverzüglich zu ändern oder durch die Deskcenter ändern zu lassen, wenn er Anlass zu der Vermutung hat, dass unberechtigte Dritte hiervon Kenntnis erlangt haben.
Sollten infolge des Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter (Zugangsdaten) Leistungen der Deskcenter nutzen, haftet der Kunde unter anderem für die Vergütung als auch daraus erwachsende Schadensersatzansprüche.

5.4 Der Kunde gewährleistet, dass im Rahmen der Leistungserbringung durch die Deskcenter kompetente und qualifizierte Ansprechpartner insb. zur Koordination der Aufgaben und für Rückfragen bereitstehen. Der Kunde wird durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die jeweils von ihm im Rahmen der Leistungserbringung abgestellten Mitarbeiter ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinargewalt unterstehen. Weisungen erfolgen ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Aufgabenverteilung.

5.5 Sind zur Herstellung der Leistungsbereitschaft/ Gebrauchstauglichkeit der geschuldeten Leistung Mitwirkungshandlungen des Kunden erforderlich sind diese unverzüglich zu erbringen (vgl. hierzu auch Punkte 4.10, 9.). Die Deskcenter wird den Kunden soweit erkennbar über Kapazitätsbedenken, die sich im Zusammenhang mit der Nutzung der technischen Infrastruktur bzw. IT-Systeme des Kunden ergeben, informieren und sich mit dem Kunden abstimmen, soweit dieser der Deskcenter frühzeitig über besondere Leistungsbeschreibungen/ -Kennwerte (z.B. die beabsichtigte Spitzennutzung, Speichervolumina, Prozessvorgaben, Ablaufschemata) in Textform informiert hat.

5.6 Der Kunde wird die Deskcenter bei der Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistungen im erforderlichen Umfang angemessen unterstützen, insbesondere die zur Erbringung notwendigen Daten, (vertrauliche) Informationen zur Verfügung stellen, sowie die erforderlichen Maßnahmen treffen, damit die Deskcenter bzw. deren Subunternehmen gegebenenfalls auch durch Fernzugang (Remote Access) auf die Technik des Kunden und deren jeweilige Systemumgebung/ dessen IT-Systeme zugreifen kann.

5.7 Der Kunde ist verantwortlich, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend den für ihre Erbringung relevanten anwendbaren rechtlichen hoheitlichen Rahmenbedingungen (z. B. aufsichtsrechtliche Vorgaben) erbracht werden können. Der Kunde überwacht die hierauf anwendbaren rechtlichen Rahmenbedingungen und teilt der Deskcenter jede Änderung unverzüglich nach deren Ankündigung unter Angabe eventueller Auswirkungen auf die Leistungen mindestens in Textform mit. Die bekanntgegebenen Änderungen und/ oder neu anwendbaren rechtlichen Rahmenbedingungen bzw. zwingend zu beachtende Anforderungen an die vertragsgegenständlichen Leistungen wird die Deskcenter nach Möglichkeit bereits vor deren In-Kraft-Treten nach Maßgabe des Änderungsverfahrens umsetzen (vgl. 17, 19,23 und 28).

5.8 Soweit der Kunde im Rahmen der von ihm begehrten Leistungen Ausfuhr- bzw. Exportbeschränkungen (insb. sog. „dual use –Güter“, Embargos) unterliegt, ist dieser für die Einhaltung der außenwirtschaftsrechtlichen Bestimmungen verantwortlich. Die Deskcenter ist nach dem Erkennen von Verstößen hiergegen nicht verpflichtet solche vertragsgegenständlichen Leistungen zu erbringen.

5.9 Der Kunde ist für die Administration, Konfiguration, Wartung und Pflege des Leistungsinhaltes (z.B. eingepflegte Daten/ Informationen und nicht die von der Deskcenter ggf. vertraglich zur Verfügung zu stellende Infrastruktur) grundsätzlich selbst verantwortlich. Die Deskcenter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hindeuten. Sollten diese Leistungen auch durch die Deskcenter erbracht werden, ist hierzu eine gesonderte Vereinbarung erforderlich.

5.10 Der Kunde darf durch die von ihm im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch die Deskcenter, veranlassten Maßnahmen nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter (Marken, Namens-, Urheber-, Datenschutzrechte usw.) verstoßen.

5.11 Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der Verpflichtungen gem. 5.7 bis 5.10 verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß glaubhaft machen, ist Deskcenter berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauert. Der Kunde ist hierüber - soweit möglich vorab - zu unterrichten. Die Sperre ist entsprechend den technischen Möglichkeiten und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.
Setzt der Kunde den Verstoß trotz Abmahnung bzw. Rüge fort und/oder ist ein Fortsetzen der Vertragsbeziehung Deskcenter nicht mehr zumutbar, kann die Deskcenter den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

5.12 Es obliegt dem Kunden, adäquate Datensicherungen durchzuführen und die Leistungsumgebung bzw. IT-Systeme ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten, soweit dies nicht Bestandteil der von der Deskcenter zu erbringenden vertragsgegenständlichen Leistungen ist. Erkennt der Kunde, dass die Datensicherungsmaßnahmen der Deskcenter nicht einer ordnungsgemäßen Datensicherung entsprechen, hat er dies und die ihm erkennbaren Folgen der Deskcenter unverzüglich mindestens in Textform mitzuteilen.

5.13 Die Leistungen der Deskcenter entbinden den Kunden nicht von seiner Pflicht, die üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards einzuhalten, wie z. B. die Verwendung von regelmäßig aktualisierten Anti-Viren-Programmen, eine Plausibilitätsprüfung bei eingehenden Daten, die Datensicherung (es sei denn die Deskcenter hat diese Leistungen für den Kunden übernommen) sowie die regelmäßige Änderung von Passwörtern und eine übliche Zugangs- und Zugriffskontrolle.

5.14 Der Kunde verpflichtet sich die Deskcenter von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die aufgrund von Verstößen gegen die vorstehenden Bedingungen (Ziffer 5.) gegenüber der Deskcenter geltend gemacht werden.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Haben sich die Vertragsparteien nicht auf einen bestimmten Preis geeinigt, so bestimmt sich der Preis nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste der Deskcenter bzw. wenn eine derartige nicht vorhanden ist nach der üblichen Vergütung (im Sinne von §§ 612 Abs. 2 bzw. 632 Absatz 2 BGB) zuzüglich Nebenkosten (z.B. Verpackungs-, Transport- und Transportversicherungskosten sowie der gesetzlichen Mehrwertsteuer). Skonti werden nicht gewährt.

6.2 Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden gesondert vergütet. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der Deskcenter werden wie Arbeitszeiten vergütet.

6.3 Sagt der Kunde einen fest vereinbarten Termin kurzfristig, d.h.

- binnen 10 Werktagen vor dem Termin ab, ist er verpflichtet mindestens die Kosten in Höhe von 50% des Tagessatzes pro Mann/Tag der vereinbarten Termintage;
- binnen 5 Werktagen vor dem Termin ab, ist er verpflichtet mindestens die Kosten in Höhe von 75% des Tagessatzes pro Mann/Tag der vereinbarten Termintage;
- binnen 2 Werktagen vor dem Termin ab, ist er verpflichtet mindestens die Kosten in Höhe von 85% des Tagessatzes pro Mann/Tag der vereinbarten Termintage

zu zahlen.
Unabhängig davon trägt der Kunde in diesem Falle auch die nicht stornierbaren Kosten für Hotel, Flug oder Mietwagen bzw. anfallende Storno- und Umbuchungsgebühren.
Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden oder eine Wertminderung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale ist.
Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

6.4 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten folgende Zahlungsbedingungen:
Die Deskcenter wird dem Kunden eine Rechnung über die erbrachten vertragsgegenständlichen Leistungen zukommen lassen. Leistungen können dem Kunden direkt nach Lieferung/ Leistungserbringung für die erbrachten vertragsgegenständlichen Leistungen nachträglich oder im Voraus in Rechnung gestellt werden. Derartige Forderungen sind mit Rechnungslegung fällig und zahlbar, es sei denn, die Deskcenter weist in der Rechnung eine Zahlungsfrist aus.
Leistet der Kunde nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung bzw. nicht innerhalb der in der Rechnung ausgewiesenen Zahlungsfrist oder leistet der Kunde nicht innerhalb eines anderweitig vereinbarten Zahlungsziels, gerät er ohne weitere Mahnung in Verzug, mit der Folge, dass Verzugszinsen geschuldet werden.
Gerät der Kunde mit seinen Zahlungspflichten in Verzug, berechnet die Deskcenter neben der Pauschale gemäß § 288 Absatz 5 BGB für jede Mahnung eine Mahngebühr (in Höhe von mindestens 3,00 €). Die Deskcenter behält sich die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens vor.

6.5 Für die Rechnungslegung bei Teilleistungen ist die Regelung gemäß § 632a Abs. 1 Satz 3 BGB (entsprechende Anwendbarkeit von § 641 Absatz 3 BGB) abbedungen.

6.6 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von der Deskcenter erbrachten Leistungen innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung mindestens in Textform zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Die Deskcenter wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

6.7 Im Übrigen ist die Deskcenter berechtigt, die Entgelte maximal einmal je Quartal nach billigem Ermessen (gem. § 315 BGB, insbesondere bei eingetretenen Kostensteigerungen von Drittlizenzgebern) anzupassen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Kunden, wenn die Steigerung mehr als 8 Prozentpunkte beträgt. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Preiserhöhung nicht binnen 10 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Widerspricht der Kunde der Änderung fristgemäß, ist die Deskcenter berechtigt den Vertrag zu kündigen. Die Deskcenter verpflichtet sich, den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines Unterlassens bzw. des Widerspruchs hinzuweisen. Eine Erhöhung des Entgelts für Waren und Leistungen, die nicht im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden, wird Deskcenter innerhalb von vier Monaten nach dem Vertragsschluss nicht vornehmen.

6.8 Der Kunde ist verpflichtet, das Nutzungsentgelt zu zahlen, dass durch die befugte oder unbefugte Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch Dritte entstanden ist. Dies gilt nicht, wenn er die Nutzung nicht zu verschulden hat.

7. Leistungsstörungen und Gewährleistung

7.1 Erbringt die Deskcenter die geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde ergänzend zu den Service Level Agreements (SLA)/ Leistungsbeschreibungen berechtigt Gewährleistungsansprüche geltend zu machen.

7.2 Zugesicherte Eigenschaften bzw. Garantien (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) sind nur diejenigen, die als solche ausdrücklich bezeichnet sind. Die Zusicherung gilt längstens bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist.

7.3 Beim gleichzeitigen Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der Kunde berechtigt, bei mandantenfähigen Leistungen der Deskcenter Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben.

7.4 Sind die aufgetretenen Leistungsmängel und oder qualitative Leistungsstörungen auf Umstände zurückzuführen, die die Deskcenter nicht zu vertreten hat, sondern die aus dem Risikobereich des Kunden stammen, entfällt eine Beseitigungsverpflichtung.
Etwaige Ansprüche erstrecken sich daher nicht auf fehlerhafte oder unzureichende Weisungen oder Mitwirkungen des Kunden sowie beigestellte Systemkomponenten und solche Systemkomponenten, die der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von der Deskcenter ändert. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass diese Änderung für die gemeldete Leistungsstörung nicht ursächlich und nicht auf eine zuvor durchgeführte Selbstvornahme zurückzuführen ist. Darüber hinaus erstrecken sich die Ansprüche nicht auf Software, die der Kunde nicht in der vereinbarten Systemumgebung bzw. IT-Systemen einsetzt.

7.5 Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software, die die Deskcenter zum Zweck der Leistungsinanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die der Deskcenter gegenüber den Dritten zustehen. Die Deskcenter ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten.
Bezieht der Kunde Updates, Patches oder Upgrades von Standardsoftware von einem Dritten (bspw. durch Online-Download via Internet bzw. Änderungen des Internetbrowsers), so haftet die Deskcenter nicht für daraus entstehende Fehler und Mängel bzw. Leistungsstörungen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass eine derartige Störung nicht auf einem bei dem Dritten bezogenen Update oder Upgrade beruht.

7.6 Für die Untersuchung und/oder Beseitigung einer tatsächlich nicht bestehenden Leistungsstörung oder einer, die auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, kann die Deskcenter eine Aufwandsentschädigung unter Zugrundelegung der aktuell gültigen Konditionen (vgl. 6.) verlangen.

7.7 Die Regelungen in 12. bleiben von den vorstehenden Rechten unberührt.

8. Eigentums- und Nutzungsrechtsvorbehalt

8.1 Die Deskcenter behält sich das Eigentum an gelieferten Sachen vor, bis sämtliche Ansprüche, die der Deskcenter gegen den Kunden im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen (insb. gelieferten Sachen) zukünftig zustehen, beglichen sind. Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltene Eigentum zur Sicherung der der Deskcenter zustehenden Saldo- bzw. Kontokorrentforderung.

8.2 Eine Veräußerung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere ihre Verbindung mit Gegenständen Dritter, ist dem Kunden nur im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsleistungen anderweitig zu verpfänden, zur Sicherheit zu übereignen oder sonstige, das Eigentum der Deskcenter gefährdende Verfügungen zu treffen.

8.3 Der Kunde tritt bereits jetzt die Forderung aus der Weiterveräußerung an die Deskcenter ab; die Deskcenter nimmt diese Abtretung an. Veräußert der Kunde die Vorbehaltsleistungen nach Verbindung oder zusammen mit anderen Waren, so gilt die Forderungsabtretung als nur in Höhe des Teils vereinbart, der dem zwischen der Deskcenter und dem Kunden vereinbarten Preis zuzüglich einer Sicherheitsbetrages von 10 % entspricht.

8.4 Der Kunde ist widerruflich ermächtigt, die an die Deskcenter abgetretenen Forderungen treuhänderisch für die Deskcenter im eigenen Namen einzuziehen. Die Deskcenter kann diese Ermächtigung sowie die Berechtigung zur Weiterveräußerung widerrufen, falls der Kunde seinen wesentlichen Pflichten, z.B. der Zahlung, nicht nachkommt. Kommt der Kunde seinen wesentlichen Pflichten nicht nach, ist er verpflichtet, auf Verlangen der Deskcenter die erforderlichen Daten mitzuteilen, insbesondere Namen, Adresse, Telefonnummer des Vertragspartners und die an ihn veräußerten Leistungen, damit die Deskcenter dem Erwerber gegenüber die Abtretung der Forderung anzeigen und diese selbst einziehen kann.

8.5 Bei Pfändungen oder anderen Beeinträchtigungen des/r Vorbehaltseigentums/-rechte oder des abgetretenen Zahlungsanspruchs durch Dritte ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich auf den Eigentumsvorbehalt und das Eigentum/die Rechte der Deskcenter sowie auf die Forderungsabtretung hinzuweisen. Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet, der Deskcenter unverzüglich telefonisch und unter Angabe des Sachverhalts zu informieren und auf Verlangen mindestens in Textform zu unterrichten. Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, der Deskcenter den Namen des oder der Dritten, die eine Sach- oder Forderungspfändung betreiben oder sonstige Beeinträchtigungen verursachen, so mitzuteilen, dass die Deskcenter in der Lage ist, ihre rechtlichen Interessen dem Dritten gegenüber zu wahren. Die Kosten einer Abwehr solcher Zugriffe trägt der Kunde.

8.6 Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die gesamten zu sichernden Forderungen der Deskcenter um mehr als 10 %, so ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

8.7 Für die Übertragung von urheberrechtlichen Nutzungsrechten, gelten die vorstehenden Regelungen mit Ausnahme der Fälle von Dauerschuldverhältnissen (vgl. hierzu 10.9) entsprechend.

9. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

9.1 Die dem Kunden obliegenden Mitwirkungs- und Beistellpflichten sind unentgeltlich zu erbringende Hauptleistungspflichten. Die Deskcenter gerät nicht in Verzug, sofern der Kunde diese Pflichten nicht wie vertraglich vereinbart erfüllt hat. Sie ist im Falle der dauerhaften Nichterbringung der Mitwirkungs- und Beistellpflichten durch den Kunden unter Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung berechtigt, die außerordentliche Kündigung des Vertrages bzw. den Rücktritt vom Vertrag auszusprechen und die gesamte für die Restlaufzeit des Vertrags vereinbarte Vergütung sofort fällig zu stellen. Im letztgenannten Fall hat sich die Deskcenter den Vergütungsteil anrechnen zu lassen, der infolge der Nichterfüllung des Vertrags durch den Kunden für die Deskcenter als aufwendungsbezogener Kostenanteil erspart wird.
Der Nachweis einer geringeren Schadenshöhe verbleibt dem Kunden vorbehalten.

9.2 Der Kunde kann die ihm obliegenden Mitwirkungs- und Beistellpflichten selbst erfüllen oder mit Einwilligung der Deskcenter Dritte mit der Erfüllung dieser Pflichten beauftragen.

9.3 Die Deskcenter ist berechtigt den Kunden auf Art, Umfang, Zeitpunkte und sonstige Details der von ihr zu erbringenden Mitwirkungs- und Beistellleistungen gesondert hinzuweisen.

9.4 Der Kunde wird der Deskcenter im Rahmen des Zumutbaren die jeweils von der Deskcenter gewünschten, bei vernünftiger Betrachtungsweise erforderlichen und bei dem Kunden vorhandenen Informationen und Dokumentationen (insbesondere alle erforderlichen internen Richtlinien) zur Verfügung stellen.

9.5 Der Kunde wird denjenigen Personen der Deskcenter und/oder von diesen beauftragten Dritten, in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten gewähren und sonstige Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

10. Allgemeine Lizenzvereinbarungen, Urheber- und Nutzungsrechte

10.1 Der Kunde darf die Leistungen der Deskcenter für eigene Zwecke in dem vertraglich vereinbarten Umfang nutzen. Dritten darf er die Leistungen der Deskcenter nur dann zur Verfügung stellen, wenn die Deskcenter eingewilligt hat.

10.2 Der Kunde erwirbt bei einer Bereitstellung von (insbesondere Individual-) Software oder Hardware durch die Deskcenter mit Ausnahme der Überlassung auf Dauer (Kauf- und/ oder Werkvertrag) keine Eigentumsrechte. Nachrangig zu den Lizenz- und Nutzungsbedingungen von Dritten/ Softwareherstellern (10.5) bzw. EULA (I.) der Deskcenter gelten die nachfolgenden Bestimmungen. Die Lizenzvereinbarungen mit Dritten können dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt werden.

10.3 Der Kunde garantiert, dass er für Programme/ vertrauliche Informationen, mit denen die Deskcenter im Rahmen der Vertragsausübung in Berührung kommt, das Recht (insbesondere die geistigen Schutzrechte) besitzt, an diesen Programmen/ Informationen Bearbeitungen oder Änderungen bzw. sonstige Dienstleistungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen.
Er stellt des Weiteren sicher, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der von der Deskcenter erbrachten, vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen.

10.4 Die einfachen Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen, die von der Deskcenter für den Kunden individuell erstellt werden, gehen mit der vollständigen und vorbehaltslosen Zahlung auf den Kunden über (Individualsoftware). Die Deskcenter räumt dem Kunden - soweit es sich nicht um eine Überlassung auf Zeit nach 10.9 handelt - widerruflich, das einfache, nicht ausschließliche, in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbare, nicht übertragbare sowie sachlich und räumlich unbegrenzte Recht zur Nutzung und Verwertung sämtlicher für den Kunden entwickelte Arbeitsergebnisse sowie sämtlicher Erweiterungen und Anpassungen dieser Arbeitsergebnisse mitsamt der zugehörigen Dokumentation ein.
Die vorstehende Rechtseinräumung umfasst nicht, dass Recht die Arbeitsergebnisse zu eigenen Zwecken oder für Dritte zur Bearbeitung, Änderung (sowie sonstige Umgestaltung), Vervielfältigung, Veröffentlichung und sonstige Verbreitung und Verwertung jedweder Art Dritten zugänglich zu machen sowie nicht das Recht, die Nutzungsrechte zu übertragen und zeitlich und inhaltlich beschränkte oder unbeschränkte Unterlizenzen zu erteilen.

10.5 Nutzungsrechte an Software-Produkten Dritter (insb. Standardsoftware), die im Rahmen der Vertragsdurchführung von der Deskcenter geliefert und gegebenenfalls bearbeitet werden, werden in dem vom Hersteller zugelassenen Umfang übertragen. Der Kunde stellt sicher, dass jeder, der Leistungen der Deskcenter und/oder Dritten nutzt, diese Regelungen sowie die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller (EULA) einhält.

10.6 Die Deskcenter ist berechtigt, das von ihr während der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen benutzte oder erworbene Knowhow nach freiem Ermessen im eigenen Interesse oder zugunsten Dritter zu benutzen, soweit dadurch nicht geschäftliche oder finanzielle vertrauliche Informationen bzw. personenbezogene Daten des Kunden benutzt oder veröffentlicht werden.

10.7 Der Kunde darf Datensicherungen nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Programme erstellen. Der Kunde ist verpflichtet, Urheberrechtsvermerke der Deskcenter oder Dritten weder zu verändern noch zu entfernen. Er ist nicht berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen in anderer Weise als in den Lizenzbestimmungen beschrieben zu nutzen, zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, in eine andere Ausdrucksform umzuwandeln (insbesondere Reverse Engineering oder Dekompilieren) oder in anderer Weise zu übersetzen, sofern eine solche Umwandlung nicht durch ausdrückliche gesetzliche Regelungen unabdingbar vorgesehen ist. Die Anwendbarkeit der §§ 69 d, e UrhG bleibt hiervon unberührt.

10.8 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst in dem Zeitpunkt der vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung. Bis zu deren vollständiger Zahlung, gestattet die Deskcenter dem Kunden jedoch die Nutzung der Arbeitsergebnisse. Deskcenter kann den Einsatz von Arbeitsergebnissen, mit deren Vergütung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen. Die Regelungen in Ziffer 8. gelten ergänzend.

10.9 Soweit dem Kunden zeitlich befristete Nutzungsrechte für die vertragsgegenständlichen Leistungen eingeräumt worden sind oder das Nutzungsrecht auf Zeit (also keine dauerhafte Überlassung) aufgrund der Vertragsbeendigung endet, hat der Kunde Arbeitsergebnisse, eventuelle Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen und sonstigen Informationen/ Leistungen auf Anforderung an die Deskcenter zurück zu geben bzw. zu löschen, soweit der Kunde nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist.

10.10 Die Deskcenter hat grundsätzlich keinen Anspruch auf die Nutzung von Daten, Anwendungen, vertraulichen Informationen des Kunden. Rechte und Pflichten hieraus unterfallen der ausschließlichen Verantwortung des Kunden. Der Kunde räumt der Deskcenter jedoch ein räumlich unbeschränktes, lizenzgebührenfreies, nicht ausschließliches, alle Nutzungsarten umfassendes Nutzungsrecht an Daten/ Applikationen und sonstigen Informationen ein, sofern dies notwendig ist um die vertragsgemäßen Leistungen zu erbringen. Der Kunde behält alle Rechte, Titel und Rechtsansprüche an seinen und auf seine geschützten Daten, einschließlich aller Daten, bezüglich derer sich der Kunde für eine Integration in die vertragsgegenständlichen Leistungen oder die Anzeige auf einem Dashboard, das mit den Leistungen erstellt wurde, entscheidet.
Die Deskcenter ist gleichwohl berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum (Backup-RZ) vorzuhalten oder zur Beseitigung von Störungen, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

10.11 Soweit die Deskcenter gesonderte Lizenzgebühren erhebt, richten sich diese grundsätzlich nach der Häufigkeit der Nutzung (zum Beispiel Anzahl der Benutzer), den Ressourcen (zum Beispiel Datenvolumen), der Nutzungsdauer oder einer Kombination aus diesen Parametern.

10.12 Die Deskcenter ist berechtigt, die Übereinstimmung der tatsächlichen Nutzung der von Ihr gelieferten bzw. zur Verfügung gestellten vertragsgegenständlichen Leistungen beim Kunden individuell und/oder automatisiert zu überprüfen zu lassen. Übernutzungen (z.B. der Lizenzanzahl oder von Modulen) werden monatlich erfasst und können

von Deskcenter dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt werden.

Die Geltendmachung weiterer Rechte (Unterlassung, Schäden [z.B. nach den Grundsätzen einer Lizenzanalogie], Vertragsbeendigung) verbleibt Deskcenter vorbehalten.

10.13 Deskcenter ist zudem berechtigt Auditierungen bei dem Kunden durchzuführen. Die Überprüfung soll nur durch einen gegenüber dem Lizenzgeber bzw. der Deskcenter zur Verschwiegenheit Verpflichteten erfolgen, der Informationen nur insoweit herausgeben darf, als dass Lizenzverstöße vorliegen und soweit diese zur Verfolgung deren notwendig sind. Die Prüfung ist mit einer Frist von mindestens 2 Wochen anzukündigen. Es ist dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten Dritter dem Auditor grundsätzlich nicht bekannt gegeben werden. Der Kunde wird diesen angemessen unterstützen, d.h. insbesondere die notwendigen Auskünfte erteilen.

10.14 Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die in Ziffer 10.3 bis 10.9 geregelten Pflichten verspricht der Kunde der Deskcenter unter Ausschluss der Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs/ Tateinheit die Zahlung einer Vertragsstrafe

- in Höhe von 5.100,00 € für 10.1, 10.4 und 10.9;
- in Höhe von 2.500,00 € für 10.2 bzw. 10.3.

Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

10.15 Der Kunde stellt zudem die Deskcenter von jeglichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Verfehlungen gemäß den vorstehenden Absätzen vollumfänglich frei. Überdies sind die Kosten nach 10.13 vom Kunden zu tragen, sofern ein schuldhafter Verstoß gegen die vorstehenden Bestimmungen festgestellt wird.

Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

11. Schutzrechtsverletzung/ Freistellungsanspruch

11.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch die Nutzung der geschuldeten Leistungen der Deskcenter geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

11.2 Die Deskcenter wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die vereinbarten Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen der vereinbarten Leistung in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen oder den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen.

11.3 Voraussetzungen für die Haftung der Deskcenter nach Ziffer 11.2 sind, dass der Kunde die Deskcenter von der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen der Deskcenter überlässt oder nur im Einvernehmen mit dieser führt. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

11.4 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung zu verschulden hat, der Anspruch Dritter darauf beruht, dass der von der Deskcenter geschuldete Leistungsinhalt ohne deren Kenntnis geändert, auf eine sonstige Art und Weise bearbeitet und nicht mit von der Deskcenter zur Verfügung gestellten Leistungen genutzt wurde, sind Ansprüche gegen die Deskcenter ausgeschlossen.

11.5 Soweit anwendbar bleiben gesetzlich zwingende Haftungsregelungen bzw. 12. hiervon unberührt.

12. Haftung

12.1 Die Deskcenter haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in voller Höhe nur für Schäden des Kunden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten, arglistigem Verschweigen eines Mangels, im Fall der Übernahme ausdrücklicher Garantien sowie zugesicherten Eigenschaften der Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Ansprüche aus Produkthaftung sowie im Fall zwingender gesetzlicher Regelungen.

12.2 Bei der fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) haftet die Deskcenter - unbeschadet der in 12.1 genannten Fälle - nur begrenzt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Bei Kardinalpflichten handelt es sich um Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.

12.3 Als vertragstypischer, vorhersehbarer Schaden gilt dem Grunde nach ein Schaden, in Höhe eines Betrages von insgesamt 60 Prozent der Vergütung, die der Kunde in den letzten zwölf (12) Monaten vor Eintritt des jeweiligen Schadensereignisses an die Deskcenter gezahlt hat. Mehrere Schadensfälle, die die gleiche Schadensursache haben, gelten als ein Schadensereignis (Fortsetzungszusammenhang).

12.4 Die Deskcenter haftet, unbeschadet der in 12.1 und 12.2 genannten Fälle, nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und Ansprüche Dritter mit Ausnahme von Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter sowie für auftretende Mängel, die im Zusammenhang mit einer durch den Kunden vorgenommenen oder sonst veranlassten Änderung der Leistungen der Deskcenter oder sonstigen Fremdeinflüssen stehen und die aus dem Risikobereich des Kunden stammen. Es obliegt dem Kunden nachzuweisen, dass auftretende Mängel nicht kausal auf einer Änderung der Systemumgebung oder sonstigen Fremdeinflüssen beruhen.

12.5 Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet die Deskcenter, unbeschadet der in 12.1 und 12.2 genannten Fälle, lediglich bis zu derjenigen Schadenshöhe, die auch bei regelmäßiger Datensicherung eingetreten wäre. Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt mithin insbesondere, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, es sei denn Deskcenter hat die Datensicherung für den Kunden übernommen.

12.6 Die Deskcenter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen zur Nutzung durch den Kunden lediglich zur Verfügung und haftet nicht für Schäden, die dem Kunden durch die Nutzung dieser (Zweckverfehlung) entstehen. Insbesondere übernimmt die Deskcenter keinerlei Verantwortung für behördliche Prüfungen oder Audits Dritter (z.B. dritte Softwarehersteller) beim Kunden.

12.7 Im Übrigen ist die Haftung der Deskcenter für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen. Soweit anwendbar bleiben gesetzlich zwingende Haftungsregelungen hiervon unberührt.

12.8 Soweit die Haftung der Deskcenter gegenüber dem Kunden beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies entsprechend für gesetzliche Vertreter, Arbeitnehmer, freie Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen.

12.9 Die Deskcenter hat eine Haftpflichtversicherung für IT-Betriebe abgeschlossen. Sie wird jener währende der Erbringung vertraglicher Leistungen aufrechterhalten.

13. Vertraulichkeit, Geheimhaltung, Datenschutz und Referenzen

13.1 Vertrauliche Informationen dürfen von der empfangenden Vertragspartei Dritten nicht ohne vorherige Zustimmung der anderen Vertragspartei offen gelegt werden, es sei denn dies ist auf Grund von zwingenden anwendbaren rechtlichen Rahmenbedingungen oder gerichtlichen oder aufsichtsrechtlichen Anordnungen erforderlich und die empfangende Vertragspartei hat die andere Vertragspartei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung informiert oder die vertraulichen Informationen werden den Beratern der empfangenden Vertragspartei im Zusammenhang mit der Auslegung oder Ausführung der Vertragsdokumente oder einer sich daraus ergebenden Streitigkeit zugänglich gemacht und der Berater hat sich zuvor mindestens in Textform gegenüber der empfangende Vertragspartei zur Verschwiegenheit verpflichtet oder ist bereits von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Vertrauliche Informationen der Deskcenter oder im Auftrag der Deskcenter erstellte Unterlagen und Daten, hat der Kunde nach Vertragsbeendigung zu vernichten oder zu löschen, sofern dem nicht gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtungen entgegenstehen. Der Kunde bestätigt der Deskcenter innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Beendigung eines Einzelvertrages, dass er die vorstehenden Verpflichtungen erfüllt hat.

13.2 Der Kunde und die Deskcenter verpflichten sich gegenseitig, alle vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnisse des jeweils anderen Vertragspartners, die dieser auf Grund der Vertragsanbahnung und -erfüllung der jeweils anderen Seite zugänglich macht, zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der vereinbarten Zweckbestimmung zu verwenden sowie die geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit zu wahren.

13.3 Vertrauliche Informationen dürfen durch den Kunden nicht verarbeitet werden durch

- unbefugten Zugang zu, unbefugte Aneignung oder unbefugtes Kopieren der Informationsträger, die die vertraulichen Informationen enthalten oder aus denen sich die Vertrauliche Informationen ableiten lassen, oder
- jedes sonstige Verhalten, dass unter den jeweiligen Umständen nicht dem Grundsatz von Treu und Glauben unter Berücksichtigung der anständigen Marktgepflogenheit entspricht.
- ein Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen eines Produkts oder Gegenstands, das öffentlich verfügbar gemacht wurde oder sich im Besitz des Beobachtenden, Untersuchenden, Rückbauenden oder Testenden befindet (Verbot der Entschlüsselung).

13.4 Die Deskcenter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass die Deskcenter unter Umständen Daten des Kunden aus technischer Sicht jederzeit einsehen kann. Auch Dritte sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Datenverkehr einzusehen. Für die Sicherheit und die Sicherung der gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich verantwortlich, es sei denn die Deskcenter hat diese Leistungen für den Kunden übernommen.

13.5 Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften der DS-GVO bzw. des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz „Verantwortliche Stelle". Gleichfalls erklärt die Deskcenter, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO dem Grunde nach eingehalten werden.

13.6 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies entsprechend den datenschutzrechtlichen Bedingungen geschieht, und stellt im Fall eines Verstoßes die Deskcenter von Ansprüchen Dritter frei.

13.7 Der Kunde räumt der Deskcenter ein zeitlich unbegrenztes widerrufliches Recht ein, den Namen und das Firmenlogo des Kunden sowie eine Kurzbeschreibung der vertraglichen Beziehungen, als Referenzobjekt und unter Wahrung der Vertraulichkeit/des Datenschutzes in jedweden Veröffentlichungen (insb. Broschüren und Internetauftritten) der Deskcenter anzugeben.

14. Verjährung

14.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren Ansprüche beruhend auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handeln der Deskcenter eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Deskcenter sowie Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Deskcenter, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen.

14.2 Für alle übrigen vertraglichen und gesetzlichen Ansprüche gegenüber der Deskcenter beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr.

D. Besondere Bestimmungen für kaufvertragliche Leistungen

15. Untersuchungspflichten des Kunden

Der Kunde hat die erbrachten Leistungen der Deskcenter unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese der Deskcenter in nachvollziehbarer Form mit Angabe der für eine Fehlerbeseitigung geeigneten Information anzuzeigen (§ 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach bekannt werden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

16. Gewährleistung bei kaufvertraglichen Leistungen

16.1 Erbringt die Deskcenter die geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, für einen Zeitraum von 12 Monaten ab Ablieferung der Sache Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. 14.1. bleibt hiervon unberührt.

16.2 Die Deskcenter leistet zunächst nach ihrer Wahl die Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung (Nacherfüllung). Zur Ausübung des Wahlrechts steht der Deskcenter eine Überlegungsfrist von mindestens zehn Werktagen, gerechnet ab dem Eingang der Mitteilung des Kunden zu. Der Kunde hat drei Nacherfüllungsversuche wegen desselben Mangels zu dulden. Scheitert die Nacherfüllung, kann der Kunde nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) verlangen. Das Rücktrittsrecht ist jedoch für geringfügige Vertragswidrigkeiten (unerhebliche Pflichtverletzungen), insbesondere für geringfügige Mängel, ausgeschlossen.

16.3 Wählt der Kunde nach gescheiterter Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, steht ihm daneben unbeschadet der in 12.1 und 12.2 genannten Fälle kein Schadenersatzanspruch wegen des gerügten Mangels gegen die Deskcenter zu.

17. Änderungsverfahren/ Change Request

17.1 Insbesondere bei der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer in den Vertragsdokumenten spezifizierten Leistung; z.B. Änderungen der Mengengerüste, die die in dem jeweiligen Einzelvertrag vorgesehenen sind; wenn Vergütungsstaffeln wesentlich über- oder unterschreiten werden sowie der Erbringung einer zusätzlichen Leistung avisiert ist, kann jede Vertragspartei jederzeit das Änderungsverfahren durch einen entsprechenden Änderungsantrag einleiten.

17.2 Der Änderungsantrag muss mindestens in Textform erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten. Jeder Änderungsantrag hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:

- die Beschreibung der gewünschten Änderung;
- den Sinn und Zweck der gewünschten Änderung;
- spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind und
- die Dringlichkeit der gewünschten Änderung.

Änderungsanträge sind, soweit nicht abweichend bestimmt, jeweils von dem definierten Ansprechpartner der einen Vertragspartei gegenüber dem definierten Ansprechpartner der anderen Vertragspartei einzureichen.

17.3 Alle Änderungen erfordern eine Vereinbarung (Nachträge und/oder neue Einzelverträge mindestens in Textform) zwischen den Vertragsparteien, die von den jeweiligen Ansprechpartnern zu unterzeichnen ist. In der Vereinbarung ist das Datum zu spezifizieren, zu dem die Änderung in Kraft tritt.

17.4 Der jeweilig angesprochene Vertragspartner wird das Änderungsverlangen auf deren Praktikabilität, rechtliche und wirtschaftliche Umsetzung adäquat prüfen. Sollte eine Änderung nicht möglich, respektive umsetzbar sein, ist der Kunde berechtigt den von dem Änderungsverlangen erfassten Teilbestandteil des Vertrages bzw. Deskcenter die gesamte Geschäftsbeziehung ordentlich zu kündigen. Bis zum Beendigungszeitpunkt verbleibt es bei den bisherigen vertragsgegenständlichen Leistungen.

17.5 Bedarf die Erstellung des Realisierungsangebotes einer umfangreichen technischen Planung, kann Deskcenter dieses von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig machen. Sie wird in diesem Fall ein entsprechendes Planungsangebot mit Angabe der Vergütung unterbreiten. Der Kunde wird das Planungsangebot in angemessener Frist annehmen oder ablehnen.

17.6 Deskcenter kann den Kunden, sofern von diesem gewünscht, bei der Definition des Änderungsantrags unterstützen. Soweit die Unterstützung im Einzelfall einen Umfang von einem Personentag überschreitet,

ist diese nach Aufwand unter Zugrundelegung der jeweils geltenden Konditionen durch den Kunden gesondert zu vergüten.

E. Besondere Bestimmungen für werkvertragliche Leistungen

18. Gewährleistung bei werkvertraglichen Leistungen

18.1 Die Gewährleistungsverpflichtungen beginnen mit der Abnahme des Werkes.

18.2 Der Kunde ist verpflichtet, das vertragsmäßig hergestellte Werk abzunehmen, sofern nicht nach der Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes die Abnahme ausgeschlossen ist. Abnahmegegenstand sind die in den Vertragsdokumenten aufgeführten - gegebenenfalls auch teilabnahmefähigen - Leistungen.

18.3 Bei Teilabnahmen erfolgt die Erklärung der Betriebsbereitschaft für die vereinbarten einzelnen Teile der Gesamtleistung. Nach Erklärung der Abnahme der letzten Teilleistung wird in der Gesamtabnahme durch eine gesonderte Funktionsprüfung, in die alle Teilleistungen einbezogen werden, das vertragsgemäße Zusammenwirken der Gesamtleistung festgestellt.

18.4 Die Deskcenter hat die Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Leistungen zu erklären und zur Funktionsprüfung zur Verfügung zu stellen. Wenn zwischen den Parteien kein Abnahmetermin vereinbart ist, kann die Deskcenter eine Abnahme unter Beachtung einer angemessenen Ankündigungsmitteilung verlangen.

18.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, steht dem Kunden das Recht zu, die vertragsgegenständlichen Leistungen innerhalb von 10 Tagen nach dem Zugang der Betriebsbereitschaftserklärung und/oder der Abnahmeaufforderung einer Funktionsprüfung zu unterziehen (Funktionsprüfungszeitraum). Der Kunde erklärt spätestens nach Ende des Funktionsprüfungszeitraumes die Abnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

18.6 Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde das Werk bzw. Teile hiervon nicht innerhalb der in 18.5 angeführten Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

18.7 Der Kunde hat die erbrachten Leistungen der Deskcenter unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese Deskcenter in nachvollziehbarer Form mit Angabe der für eine Fehlerbeseitigung geeigneten Information anzuzeigen (im Sinne von § 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach bekannt werden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

18.8 Nimmt der Kunde ein mangelhaftes Werk oder Teile hiervon ab, obschon er den Mangel kennt, so stehen ihm Gewährleistungsrechte nur zu, wenn er sich seine Rechte wegen des Mangels bei der Abnahme vorbehält.

18.9 Die Deskcenter leistet zunächst nach ihrer Wahl die Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung (Nacherfüllung). Zur Ausübung des Wahlrechts steht Deskcenter eine Überlegungsfrist von mindestens zehn Werktagen, gerechnet ab dem Eingang der Mitteilung des Kunden zu. Der Kunde hat drei Nacherfüllungsversuche wegen desselben Mangels zu dulden. Scheitert die Nacherfüllung, kann der Kunde nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) verlangen. Das Rücktrittsrecht ist jedoch für geringfügige Vertragswidrigkeiten (unerhebliche Pflichtverletzungen), insbesondere für geringfügige Mängel, ausgeschlossen.

18.10 Wählt der Kunde nach gescheiterter Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, steht ihm daneben unbeschadet der in 12.1 und 12.2. genannten Fälle kein Schadenersatzanspruch wegen des gerügten Mangels gegen Deskcenter zu. Der Kunde ist nicht berechtigt Mängel selbst zu beseitigen (Selbstvornahme) und/ oder Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

18.11 Die Verjährungsfristen gem. 14. gelten für Mängel an teilabgenommenen Leistungen entsprechend, beginnend mit dem Zeitpunkt der Teilabnahme, soweit diese nicht nachweisbar gleichzeitigen Mängel der Gesamtleistung darstellen. Für alle Mängel an teilabgenommenen Leistungen, die gleichzeitig Mängel des Gesamtsystems sind, beginnt die Verjährungsfrist mit der Teilabnahme

19. Änderungsverfahren/ Change Request

Im Rahmen von Werkverträgen gelten die Bestimmungen des Änderungsverfahrens/Change Request gem. § 17 entsprechend.

F. Besondere Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse (Service-, Miet-, Pflege- und sonstige Dienstleistungen)

20. Allgemeine Leistungserbringung

20.1 Sollten wegen von der Deskcenter zu vertretender Umstände Dienstleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß durchgeführt werden, wird die Deskcenter diese Dienstleistungen innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß erbringen, wenn und so weit der Kunde dies unverzüglich, längstens innerhalb von zwei (2) Wochen nach Leistungserbringung, mindestens in Textform gerügt hat.

20.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden beginnt mit vollständiger Leistungserbringung oder vorzeitiger Vertragsbeendigung.

20.3 Die Deskcenter wird den Kunden im Falle einer Überschreitung des ursprünglich geschätzten Aufwands für eine Dienstleistung entsprechend informieren. Die Deskcenter ist in diesem Falle nicht verpflichtet, die Erbringung weiterer Leistungen zu vereinbaren. Der Kunde ist jedenfalls unabhängig vom Erreichen eines von ihm erwarteten Erfolgs verpflichtet, die Dienstleistung nach vereinbartem und geleistetem Aufwand zu vergüten.

21. Pflegleistungen von Software/ Allgemeine Service Level

21.1 Die vertraglichen Pflegemaßnahmen umfassen Ergänzungen, Verbesserungen und Änderungen der vertragsgegenständlichen Software und die telefonische Unterstützung (Hotline) in Fragen, die sich bei der vertragsgemäßen Softwarenutzung ergeben.

21.2 Die Pflegemaßnahmen beinhalten:

- die Bereitstellung der jeweils jüngsten Fassung der im Rahmen des Lizenzvertrages überlassenen Standard-Version der Software;
- Beseitigung von Mängeln nach dem Gefahrübergang (Softwarefehler- Mängel) werden nur in der jüngsten Fassung gepflegt,
- Übersendung von Änderungen für die vorhandene Software;
- Bereitstellung neuer oder Anpassung vorhandener Dokumentationen;
- Zugang zu dem Hotline-Service in der Servicezeit (zwischen 08:00 und 17 Uhr Montag bis Freitag) für die jüngste und die nächst zurückliegende Fassung der Software;

21.3 Für gemeldete Fehler gelten nachstehende Reaktionszeiten (Bearbeitung Montag bis Freitag), die sich jeweils auf den Beginn der Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung beziehen:

21.3.1 Bei Systemstillstand innerhalb von 24 Stunden werktäglich Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) innerhalb der Servicezeit (08.00 Uhr bis 17.00 Uhr)

21.3.2 Bei Ausfall eines Leistungsbestandteils innerhalb von 36 Stunden werktäglich innerhalb der Servicezeiten.

21.3.3 Bei allen anderen Mängeln innerhalb von 48 Stunden werktäglich.

21.4 Nicht von den Pflegeleistungen erfasst sind unter anderem die folgenden Punkte:

- Installationsarbeiten der übersandten jüngsten Fassung der Standardversion der Softwareprodukte
- Aufnahme, Analyse und Neukonzeption individueller Kundenwünsche. In diesen Fällen wird Deskcenter den erforderlichen Aufwand und die damit verbundenen Kosten bekannt geben.
- Beseitigung der nicht von Deskcenter zu vertretendem Fehler.
- Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund der vom Kunden veranlassten Änderungen/Verbesserungen (insb. Der IT-Systeme) notwendig werden.
- Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem oder ein anderes Hardwaresystem auf Wunsch des Kunden, sofern hierfür von Deskcenter eine entsprechende Version angeboten wird.

- Notwendige Anpassungsarbeiten an der Software bei Änderung bestehender Betriebs-/ Datenbanksysteme durch deren Hersteller.
- Beratung vor Ort in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung der Softwareprodukte einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis.

22. Vertragslaufzeit und -beendigung

22.1 Soweit kein Termin für den Beginn der vertragsgegenständlichen Leistungen vereinbart ist, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Abschluss aller relevanten Vertragsdokumente durch beide Parteien bzw. der Leistungserbringung.

22.2 Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit oder Mindestlaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird.

22.3 Ist für Dauerschuldverhältnisse kein Ende der jeweiligen Laufzeit vereinbart, kann der jeweilige Leistungsteil neben den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeordneten Fällen durch den Kunden mit einer Frist von einem viertel Jahr zum Jahresende und durch Deskcenter innerhalb von einem Monat zum Kalendervierteljahr ordentlich gekündigt werden.

22.4 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
Vor der Kündigung aus wichtigem Grund ist diese mindestens in Textform anzudrohen. Die vertragsbrüchige Vertragspartei ist mindestens in Textform abzumahnen, und ihr ist Gelegenheit zu geben, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Abmahnung die den wichtigen Grund begründenden Missstände zu beheben. Einer Abmahnung bedarf es insbesondere nicht, wenn

- der Kunde die Erfüllung der ihm obliegenden Leistungen ernsthaft und endgültig verweigert;
- mit der Zahlung der geschuldeten Entgelte oder eines nicht unerheblichen Teiles hiervon mehr als 14 Tage in Verzug gerät;
- der Kunde, dessen Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen schuldhaft gegen wesentliche Bestimmungen der vertraglichen Bestimmungen (inkl. der AGB, Leistungsbeschreibungen, BVB, SLA, EULA) verstoßen;
- der Kunde bei der Nutzung der Leistungen gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht;
- in der Person des Kunden ein Wechsel eintritt, eine Firmenveräußerung erfolgt oder aber sich die gesellschaftsrechtlichen Verhältnisse derart ändern, dass berechtigte Zweifel an der Zuverlässigkeit und der Leistungsfähigkeit des Kunden bestehen und
- wenn über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde, ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z.B. Aufhebung des Arrestes) wurden.

22.5 Jedwede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform. Die Geltung von § 545 BGB ist ausgeschlossen. Eine Kündigung vom Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Deskcenter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch Deskcenter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

22.6 Mit der Kündigung eines Einzelvertrages ist die Deskcenter berechtigt gleichzeitig alle mit dem Kunden abgeschlossenen weiteren Einzelverträge zu kündigen. Soweit für einen Einzelvertrag eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, vor deren Ablauf der betreffende Vertrag nicht gekündigt werden kann, gilt dieser bis zu dem Zeitpunkt fort, zu dem der betreffende Einzelvertrag erstmalig ordentlich gekündigt werden kann.

22.7 Für den Fall einer vereinbarten Laufzeit und bei Erfolgen der Kündigung aus einem durch den Kunden zu vertretenden Grund, ist der Kunde ungeachtet der Beendigung der Leistungen von der Deskcenter verpflichtet, die vereinbarte Vergütung bis zu dem nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin zu leisten; dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass die Deskcenter durch die vorzeitige Vertragsbeendigung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Schäden durch die Deskcenter bleibt hiervon unberührt.

22.8 Nach gesonderter Vereinbarung erbringt die Deskcenter soweit möglich die erforderlichen Leistungen, die zur Überleitung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten erforderlich sind (z.B. die Migration auf einen anderen Leistungsanbieter, die Gestellung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die Durchführung von Schulungen) für einen Zeitraum von bis zu sechs [6] Monaten nach Beendigung eines Einzelvertrages.
Details der Unterstützungsleistungen werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln. Die Beendigungsvereinbarung werden die Vertragsparteien spätestens zwölf (12) Monate vor dem Ende eines Einzelvertrages oder, im Fall einer Kündigung, unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung abschließen.
Die von der Deskcenter im Rahmen der Unterstützungsleistungen zu erbringenden zusätzlichen Leistungen werden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand gemäß den dann gültigen Konditionen (vgl. 6.) abgerechnet.

22.9 Reicht der Regelungsgehalt einzelner Bestimmungen über die Vertragslaufzeit hinaus (bspw. Haftungsfreistellungen, -beschränkungen, Urheberrechte, Datenschutz und Vertraulichkeit) dann bleiben diese Regelungen auch über die Vertragslaufzeit wirksam.
Mit der Vertragsbeendigung - gleich aus welchem Rechtsgrund - entfallen die im Rahmen der Leistungserbringung der Deskcenter bzw. Dritten gewährten Nutzungsrechte oder Lizenzen.

23. Änderungsverfahren/ Change Request

Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen (Service-, Miet-, Pflege und sonstige Dienstleistungen) gelten die Bestimmungen des Änderungsverfahrens/Change Request gem. § 17 entsprechend.

6. Besondere Vertragsbedingungen für Hosting Leistungen

24. Allgemeine Hosting Leistungen der Deskcenter

24.1 Die Deskcenter erbringt zugunsten des Kunden Hosting Dienstleistungen (insbesondere Software as a Service (SaaS) bzw. Infrastructure as a Service (IaaS). Einzelheiten über die Art und den Umfang sind in den Vertragsdokumenten enthalten.

24.2 Die von der Deskcenter gewährleistete Verfügbarkeit ist in den SLA geregelt. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der Deskcenter liegen (u.a. höhere Gewalt vgl. 2.27, Verschulden Dritter sowie geplante Wartungsarbeiten etc.) nicht einzuhalten ist. Dies gilt auch, soweit der Kunde die bereitgestellten Systemkapazitäten vertragswidrig beansprucht (vgl. Ziffer 26 – ToS).

24.3 Nach einer gesonderten Vereinbarung erbringt die Deskcenter nach Aufwand gesonderte Leistungen. Jene können beispielhaft die folgenden Punkte erfassen:

- Aufnahme, Analyse und Neukonzeption individueller Kundenwünsche in Bezug auf die bereitgestellten Softwaremodule.
- Beseitigung von nicht zu vertretenden Fehlern;
- Durchführung von Nachschulungen, die aufgrund der vom Kunden veranlassten Änderungen notwendig werden;
- Beratung vor Ort in allen Fragen des Einsatzes der Software einschließlich der Weitergabe von Einsatz- und Softwareerfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis.

25. Allgemeine Service Level Agreements (SLA)

25.1 Die Deskcenter gewährleistet für Leistungen eine Verfügbarkeit von 99,00 % im Jahresmittel.

25.1.1 Mängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Fehlerklasse 1 (Betriebsverhindernde Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

- Fehlerklasse 2 (Betriebsbehindernde Fehler): Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz der Software ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.
- Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

25.1.2 Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:
Reaktionszeit
- Fehlerklasse 1: 4 Stunden
- Fehlerklasse 2: 12 Stunden
- Fehlerklasse 3: 24 Stunden

25.2 Die Deskcenter ist berechtigt, Pflege- und Wartungsarbeiten durchzuführen und die Bereitstellung von Leistungen aus diesem Grunde einzustellen oder zu beschränken (Scheduled Downtime). Sie wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Pro Quartal sollen die Wartungsarbeiten einen Zeitraum von 4 Stunden nicht überschreiten.
Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die Deskcenter den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 10 Tage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten.

25.3 Eine von Deskcenter zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der Deskcenter betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen die Deskcenter aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. Die Deskcenter wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigen Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

25.4 Die Verantwortlichkeit von der Deskcenter für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

25.5 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde die Deskcenter umgehend über die Störung zu informieren (Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit).

26. Terms of Service (Nutzungsbedingungen)

26.1 Dem Kunden ist bekannt, dass das die Nutzung der Leistungen fundierte Kenntnisse zur Administration von Serversystemen (Systemadministration) erfordern kann.

26.2 Die Deskcenter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hindeuten. Sie hat in der Regel keine regulative Möglichkeit, den Inhalt der kundenseitigen Infrastruktur zu bestimmen, insbesondere keinen administrativen Zugang. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, die auf IT-Systemen installierte Software, Anwendungen oder Entwicklungen zu aktualisieren und technisch zu kontrollieren. Der Kunde muss sich daher unter anderem selbstständig über die Verfügbarkeit von Updates, Upgrades, Releases und neuen Versionen informieren und entsprechende Aktualisierungen auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.

26.3 Der Kunde ist verpflichtet, eine gegebenenfalls mit den Leistungen von der Deskcenter in Zusammenhang stehenden Internetauftritt sowie die der Öffentlichkeit zugänglichen betroffenen Inhalte unter Beachtung der entsprechend anwendbaren Vorschriften (insb. Impressumspflicht gem. § 5 TMG, § 55 RStV, DL-InfoV) zu kennzeichnen. Der Kunde stellt die Deskcenter von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

26.4 Der Kunde verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen (vgl. z.B. § 7 Absatz 2 UWG, Art. 6 DS-GVO). Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. "Spamming").

26.5 Der Kunde verpflichtet sich ferner die von der Deskcenter bereit gestellten Ressourcen unter anderem nicht für folgende Handlungen einzusetzen bzw. vergleichbaren Dritten zu ermöglichen:
- unbefugtes Ausspähen und Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking, Phishing, ARP-Spoofing, Webspoofing);
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder Emails, den Betrieb offener Mail-Relays (insb. Spam- Mail-Bombing, Stalking, Mail-Spoofing);
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Portscanning);
- Fälschung von IP-Adressen (z.B. DNS-, DHCP-, IP/MAC-, URL-Spoofing), Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren, Würmern und Trojanern usw.;
- Nutzung der Server zur Bereitstellung von IRC (Internet Relay Chat, z.B. IRC-Server, Bots, Bouncer), Anonymisierungsdiensten (z.B. Tor, JAP, Proxyserver), Streaming-Dienste, Download-Services, P2P-Tauschbörsen) bzw. der Verlinkung;
- Unterbrechung oder Behinderung von Kommunikationsdiensten;
- Begehung von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten sowie
- die Erhebung, Nutzung und Verbreitung von rechts- und/ oder sittenwidrigen Inhalten (wie beispielhaft Pornographie, Extremismus, Urheberrechtsverletzungen, Gewaltdarstellungen).

26.6 Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt bzw. Dritte einen solchen Verstoß glaubhaft machen, ist die Deskcenter berechtigt, die Leistungserbringung unverzüglich zu sperren, solange die Rechtsverletzung bzw. der Streit mit dem Dritten andauern. Der Kunde ist hierüber - soweit möglich vorab - zu unterrichten. Die Sperre ist entsprechend den technischen Möglichkeiten und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Setzt der Kunde den Verstoß trotz Abmahnung bzw. Rüge fort und/oder ist ein Fortsetzen der Vertragsbeziehung der Deskcenter nicht mehr zumutbar, kann die Deskcenter den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.
Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

26.7 Der Kunde verpflichtet sich die Deskcenter von sämtlichen Ansprüchen freizustellen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweiligen Leistungen (insbesondere wegen möglicher Verstöße gegen die Lizenzbedingungen gemäß Ziffer 10.) erhoben werden.

27. Datensicherung

27.1 Die Deskcenter wird zur Gewährleistung der Datensicherheit angemessene technische Lösungen einsetzen. Da ein vollständiger Schutz nicht möglich ist, wird neben der von der Deskcenter gewährleisteten Netzwerk- und Hardwaresicherheit dem Kunden unter anderem empfohlen, eigene Sicherungsmaßnahmen einzusetzen.

27.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Datensicherung (Backup-Verfahren) durchzuführen, wobei Daten, die auf den Servern von der Deskcenter abgelegt sind, nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden dürfen. Der Kunde hat eine vollständige Datensicherung insbesondere vor jedem Beginn der Leistungen von der Deskcenter oder vor der Installation von Hard- oder Software durchzuführen. Der Kunde ist im Übrigen verpflichtet jedes Programm/ Software sowie sonstigen Leistungsbestandteil sorgfältig auf Mangelfreiheit und Verwendbarkeit in seiner konkreten Situation zu testen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme/Software, die er von der Deskcenter erhält. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Veränderungen die Lauffähigkeit des gesamten Systems beeinflussen können.

27.3 Für die Einhaltung von Archivierungs- und Löschungsverpflichtungen (z.B. handelsrechtlicher und steuerrechtlicher Art) ist der Kunde verantwortlich. Die Deskcenter ist berechtigt die vom Kunden übermittelten und gespeicherten Informationen (Inhalte der kundenseitigen Infrastruktur) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen. Sollten einer Löschung gesetzliche, satzungsmäßige oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, diese einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern oder die berechtigten Kundeninteressen beeinträchtigen, tritt an die Stelle der Löschung eine Sperrung.

28. Änderungsverfahren/ Change Request

Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen (Service-, Miet-, Pflege und sonstige Dienstleistungen) gelten die Bestimmungen des Änderungsverfahrens/Change Request gem. § 17 entsprechend.

H. Endkundennutzungsbestimmungen (EULA)

29. Sicherstellung der Nutzungsrechte

Der Kunde hat sicherzustellen, dass jedwede Nutzer/ Endkunde der vertragsgegenständlichen Leistungen die Endnutzerlizenzbestimmungen der Deskcenter zur Kenntnis nehmen, bestätigen und einhalten.

30. Vorgaben für Endnutzer zum Lizenzerwerb

30.1 Deskcenter gewährt dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrages das einfache, nicht ausschließliche und persönliche Recht, die vertragsgegenständlichen Leistungen in der vereinbarten Art und Weise zu benutzen.

30.2 Im Falle, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen als Free-Version (kostenfrei) gekennzeichnet ist, ist dem Lizenznehmer im Rahmen dieses Lizenzvertrages der Einsatz der Software lediglich zu Testzwecken und beschränkt auf einen Zeitraum von 30 Tagen ab Installation gestattet. Der Einsatz der Software zu produktivem Einsatz ist nicht erlaubt.

30.3 Der Endbenutzer darf (i) die Leistungen ausschließlich zweckgebunden (ii) Kopien nur anfertigen, soweit dies zu angemessenen Sicherungszwecken (z.B. Desaster Recovery) erforderlich ist; und (iii) die Leistungen nicht nutzen, um im Rahmen von Outsourcing Leistungen gegenüber Dritten zu erbringen

30.4 Der Endbenutzer darf die Leistungen nicht kopieren, modifizieren oder davon abgeleitete Werke schaffen, ausgenommen (i) soweit ihm dies ausdrücklich von der Deskcenter gestattet wurde oder (ii) soweit dies erforderlich ist, um die Leistungen bestimmungsgemäß zu nutzen oder (iii) zur Fehlersuche, wenn die Deskcenter trotz Aufforderung des Endbenutzers nicht angeboten hat, den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist und zu angemessenen Bedingungen zu beheben oder, falls der Endbenutzer ein diesbezügliches Angebot von der Deskcenter angenommen hat, wenn die Deskcenter nicht innerhalb einer angemessenen Zeit und nach Ablauf einer vom Endbenutzer gesetzten Frist mit der Behebung des Mangels begonnen hat; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass alle solchen Modifizierungen und/oder abgeleiteten Werke nach Maßgabe der Endnutzungsbestimmungen zu vertragsgegenständlichen Leistungen werden.

30.5 Dem Endbenutzer ist es nicht erlaubt, (i) Unterlizenzen an den Leistungen zu erteilen (insbesondere die Übertragung oder Weitereinräumung einer personenbezogenen Lizenz in einer Weise, dass mehrere Nutzer die Lizenz unter Überschreitung der Anzahl der gewährten personenbezogenen Lizenzen gemeinsam nutzen), (ii) sie zu gewerblichen Zwecken an Dritte zu vermieten oder zu verleasen oder (iii) die Rechte zur Nutzung (insbesondere das Recht zur Vervielfältigung) ohne vorherige Zustimmung (mindestens in Textform) von der Deskcenter, die nicht entgegen den Grundsätzen von Treu und Glauben verweigert werden darf, direkt oder indirekt an andere natürliche oder juristische Personen abzutreten oder auf andere Weise zu übertragen; soweit dies nicht ausdrücklich geregelt ist (iv) die Leistungen zum Benchmarking, Erfassen oder zur Veröffentlichung von Daten oder Analysen im Zusammenhang mit der Leistungen der Deskcenter zu benutzen oder ein Produkt zu entwickeln, das mit irgendeinem Produkt oder einer Dienstleistung von Deskcenter konkurriert.

30.6 In sämtlichen Kopien der Leistungen, die er in Einhaltung der hier geregelten Beschränkungen anfertigt, und in allen Bearbeitungen derselben hat der Endbenutzer die Hinweise auf Urheberrechte, Patente, Marken oder sonstige geschützte Rechte von der Deskcenter wiederzugeben und mit aufzunehmen, die in den Leistungen und auf den Medien, auf denen die Endbenutzer erworbenen Leistungen enthalten sind, erscheinen.

30.7 Die diesbezüglichen Pflichten des Endbenutzers werden zugunsten von der Deskcenter vereinbart und können von der Deskcenter durchgesetzt werden.

I. Schlussregelungen

31. Schlussbestimmungen

31.1 Änderungen oder Ergänzungen der Bedingungen, der Vertragsdokumente ebenso wie Verzichtserklärungen von Deskcenter wie beispielhaft für die Geltendmachung von Vertragsstrafen bedürfen der Textform. Sollte die Deskcenter nicht auf der vollständigen und/oder teilweisen Einhaltung bzw. Erfüllung einer der Bedingungen oder Bestimmungen dieser AGB sowie der ergänzenden Regelungen bestehen, ist dies nicht als Anerkenntnis der Verletzungshandlung bzw. Verzicht auf eine künftige Anwendung der betreffenden Bedingung, Bestimmung, Option, des betreffenden Rechts oder Rechtsbehelfs zu verstehen.

31.2 Der Kunde kann gegenüber Vergütungsansprüchen der Deskcenter nur mit rechtskräftig festgestellten oder von der Deskcenter anerkannten Forderungen aufrechnen. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten muss auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

31.3 Die Vertragsparteien verpflichten sich, die aktive Abwerbung von Mitarbeitern der anderen Vertragspartei selbst oder durch Dritte während der Laufzeit der Vertragsbeziehung sowie innerhalb von 12 Monaten nach Beendigung des Rahmenvertrages zu unterlassen.

31.4 Die Abtretung oder Verpfändung von dem Kunden gegenüber der Deskcenter zustehenden Ansprüchen oder Rechten ist ohne Zustimmung der Deskcenter ausgeschlossen. Gleiches gilt für eine Nutzungsüberlassung (ganz oder teilweise) an Dritte.

31.5 Es gilt ausschließlich des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts (insbesondere des UN-Kaufrechtes – United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG bzw. Kollisionsrechtes).
Erfüllungsort sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz der Deskcenter. Deskcenter ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.
Die Deskcenter und der Kunde sind berechtigt im Fall einer sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeit vor Durchführung eines Gerichtsverfahrens die Schlichtungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik e.V. ("DGRI e.V.") respektive alternativ ein Mediationsverfahren durchführen. Das gewählte Verfahren soll dazu dienen, den Streit ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig beizulegen.

31.6 Die Nichtigkeit, Undurchsetzbarkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB sowie der ergänzenden Regelungen/ Vertragsdokumente, auch sofern diese später aufgenommen oder in einem Nachtrag geregelt werden, berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen, nichtigen oder undurchsetzbaren Bedingung gilt eine Bestimmung als vereinbart, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was nach dem Sinn und Zweck der unwirksamen, nichtigen oder undurchsetzbaren Bestimmung wirtschaftlich gewollt ist. Gleiches gilt

- für unbeabsichtigte Regelungslücken; in einem solchem Fall gilt eine Bestimmung als vereinbart, die dem am nächsten kommt, was nach dem Sinn und Zweck des vorliegenden Vertrages geregelt worden wäre, wenn die Parteien von der Regelungslücke gewusst hätten; oder
- sollte eine Bedingung hinsichtlich einer Zeitspanne oder eines festgelegten Verhaltens unwirksam sein.