
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der B&IT Services GmbH

Allgemeines

Bestandteile der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH sind:

Teil I: Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Firmenkundengeschäft

- 1 Grundlegende Regelungen
- 2 Vertragsartspezifische Ergänzungen der AGB für das Firmenkundengeschäft
 - 2.1 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Beratungs- und Systemintegrationsleistungen
 - 2.2 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Software-as-a-Service (SaaS)-Dienste und -Leistungen
 - 2.3 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Software-Lizenzen
 - 2.4 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Softwarewartung
 - 2.5 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Supportleistungen
 - 2.6 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Managed Application Hosting

Wenn Sie Fragen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben oder weitere Informationen anfordern möchten, wenden Sie sich bitte an:

B&IT Services GmbH
Lietzenburger Str. 77
D-10719 Berlin

Tel: 0049 30 8870 9747
Fax: 0049 30 8867 6159
E-Mail: info@buit-services.com
Web: www.buit-services.com

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**Teil I**
Allgemeine Geschäftsbedingungen für das
Firmenkundengeschäft**1. Grundlegende Regelungen**

(Stand: 01.07.2023)

1.1 Allgemeines**1.1.1 Regelungsgegenstand**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der B&IT Services GmbH (nachfolgend „B&IT“ genannt), Lietzenburger Str. 77, 10719 Berlin, eingetragen im Handelsregister beim Amtsgericht Berlin HRB 122901 B, regeln die Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber, der kein Verbraucher im Sinne von Kapitel 13 BGB ist.

1.1.2 Geltungsbereich

- 1) Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Maßgebend dafür sind:
 1. individualvertragliche Bestimmungen,
 2. etwaige vertragsartspezifische Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT,
 3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT,
 4. die in der Auftragsbestätigung definierten Bestimmungen,
 5. die im Angebot der B&IT definierten Bestimmungen.Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.
- 2) Sämtliche Verträge zwischen dem Auftraggeber und der B&IT kommen ausschließlich unter Einbeziehung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen der B&IT zustande. Weitergehende Bedingungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers, kommen nicht zur Anwendung, auch wenn die B&IT diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 3) Eine Ausnahme von dieser Regelung kann nur dann erfolgen, wenn B&IT den anderweitigen Geschäftsbedingungen ausdrücklich in schriftlicher Form zugestimmt hat oder schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 4) Die AGB der B&IT gelten auch für alle weiteren Anfragen, Wünsche, Bestellungen und Aufträge des Auftraggebers, die er im Rahmen eines bereits bestehenden Vertragsverhältnisses unterbreitet und die die B&IT ausdrücklich schriftlich angenommen hat, sowie für alle zukünftigen Geschäfte zwischen dem Auftraggeber und der B&IT.
- 5) Die B&IT hat mit bestimmten Kooperationspartnern („B&IT-Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Leistungen geschlossen. Soweit ein B&IT-Partner Produkte und Leistungen der B&IT vermittelt, gelten im Verhältnis zwischen Auftraggeber und B&IT ausschließlich die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die B&IT ist weder für die Geschäftstätigkeit des B&IT-Partners noch für Zusagen verantwortlich, die dieser dem Auftraggeber gegenüber macht, oder für Produkte und Leistungen, die der B&IT-Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1.1.3 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1) B&IT hat das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erweitern oder zu modifizieren. Über eine Änderung der grundlegenden Regelungen sowie der den Auftraggeber betreffenden vertragsartspezifischen Ergänzungen wird die B&IT den Auftraggeber mit einer Frist von 6 Wochen vor Wirksamwerden informieren.
- 2) Bei unentgeltlichen Leistungen gilt eine Ankündigungsfrist von mindestens vier Wochen.
- 3) Dem Auftraggeber steht bei einer Änderung der grundlegenden Regelungen sowie der den Auftraggeber betreffenden vertragsartspezifischen Ergänzungen ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu.
- 4) Macht der Auftraggeber nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, werden die veränderten Bedingungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Bestandteil des Vertragsverhältnisses. Die B&IT wird den Auftraggeber auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.2 Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand, Vertragsgebiet

- 1) Ein Vertrag zwischen der B&IT und dem Auftraggeber kommt in folgenden Fällen zustande:
 - durch Annahme eines Angebots der B&IT durch den Auftraggeber in schriftlicher Form oder per E-Mail,
 - durch Bestellung des Auftraggebers und Zugang einer Auftragsbestätigung der B&IT in schriftlicher Form oder per E-Mail beim Auftraggeber,
 - durch Abschluss eines schriftlichen Individualvertrags,
 - in konkludenter Form, wenn die B&IT ihr obliegende Vertragspflichten erfüllt, spätestens mit Beginn der Erbringung des Vertragsgegenstands durch die B&IT.
- 2) Vertragsgrundlagen sind die Auftragsdokumente, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT, die vertragsartspezifischen Ergänzungen der AGB sowie ggf. individualvertragliche Bestimmungen. Auftragsdokumente sind ggf. das Angebot der B&IT inklusive Angebotsgrundlagen (wie z.B. Ausschreibungsunterlagen des Auftraggebers, Leistungsbeschreibung, Lastenheft, Pflichtenheft, Service Level Agreement u. ä.), die Bestellung des Auftraggebers und die Auftragsbestätigung der B&IT.
- 3) Ein unter den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossener Vertrag und die durch einen schriftlichen Verweis in Bezug genommenen Informationen (inkl. Anhänge und Anlagen) stellen den gesamten Vertrag für den Vertragsgegenstand dar. Dieser Vertrag setzt etwaige Handelsbräuche sowie alle zuvor oder gleichzeitig, mündlich oder schriftlich getroffenen Vereinbarungen oder Zusagen in Bezug auf den Vertragsgegenstand außer Kraft.
- 4) Alle Angebote der B&IT sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.
- 5) Ändert der Auftraggeber seine Bestellung, so ist darin ein neuer annahmebedürftiger Auftrag zu sehen.
- 6) Der Gegenstand des zustande kommenden Vertrags ergibt sich aus den Auftragsdokumenten, dem Individualvertrag oder bei Vertragsabschluss in konkludenter Form aus der erbrachten Lieferung und Leistung. Der Vertragsgegenstand bestimmt u.a. die Vertragsart und damit auch, welche vertragsartspezifischen Ergänzungen neben den grundlegenden Regelungen in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern gelten.
- 7) Verbraucher im Sinne des Kapitel 13 BGB, nicht volljährige Personen oder Personen, die nach den für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen von der Inanspruchnahme der Leistungen der B&IT ausgeschlossen sind, dürfen die Vertragsbedingungen nicht annehmen und den Vertragsgegenstand nicht verwenden.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 8) Mit Ausnahme der ihr obliegenden gesetzlichen Pflichten, übernimmt die B&IT nur solche Pflichten, denen sie zuvor ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 9) Vertragsgebiet ist die Bundesrepublik Deutschland, sofern dies nicht ausdrücklich anders vereinbart wurde.

1.3 Vertragsdurchführung

1.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

- 1) Sofern in den Auftragsdokumenten nichts anderes festgelegt wird, werden Lieferungen und Leistungen ab dem Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt, durchgeführt. Wird der Auftrag über den B&IT Online Shop erteilt, wird er ab dem Tag durchgeführt, an dem der Auftrag von der B&IT angenommen wurde.
- 2) Ort der Leistungserbringung ist grundsätzlich der Sitz der B&IT, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 3) Termine für Lieferungen und Leistungen ergeben sich aus den Auftragsdokumenten oder werden individualvertraglich festgelegt.
- 4) Liefer- und Leistungstermine oder –fristen, die in den Auftragsdokumenten oder im Individualvertrag genannt werden, sind nur dann verbindlich, wenn diese von der B&IT schriftlich als verbindlich bezeichnet worden sind.
- 5) B&IT ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Erbringung des Vertragsgegenstands oder Teilen davon zu beauftragen.
- 6) Auch soweit die Leistungserbringung am Geschäftssitz des Auftraggebers oder des Auftraggeber erfolgt, ist allein der Auftragnehmer seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt.

1.3.2 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT benennt dem Auftraggeber einen Ansprechpartner für die Vertragsdurchführung, der dem Auftraggeber für notwendige Informationen zur Verfügung steht und erforderliche Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführt.
- 2) Soweit sie ihr zugänglich sind, stellt die B&IT dem Auftraggeber rechtzeitig die Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die dieser von der B&IT zur Durchführung des Vertrags benötigt. Es bleibt der B&IT vorbehalten, dem Auftraggeber insoweit lediglich Einsicht zu gewähren.
- 3) Arbeits- und Betriebsmittel werden dem Auftraggeber von der B&IT nur zur Verfügung gestellt, wenn dies im Rahmen des einzelnen Vertrags notwendig ist.
- 4) Soweit für die Durchführung von Einzelverträgen durch die B&IT ein externer Datenzugriff (Remote-Zugang) auf die Systeme des Auftraggebers notwendig ist, verpflichtet sich die B&IT zur Einhaltung der entsprechenden Richtlinien und Sicherheitsvorschriften des Auftraggebers. Diese Richtlinien sind der B&IT rechtzeitig bekannt zu geben.

1.3.3 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Alle Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sind im erforderlichen Umfang und entsprechend den abgestimmten Terminen gewissenhaft und unentgeltlich zu erbringen. Der Auftraggeber ist insbesondere verpflichtet, der B&IT alle zur Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen, Unterlagen und sonstigen Arbeitsmittel rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Sofern keine Termine vereinbart sind, sind die Mitwirkungsleistungen unaufgefordert und innerhalb sachdienlicher Frist zu erbringen und ihre Erbringung der B&IT unverzüglich anzuzeigen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 2) Der Auftraggeber hat spätestens zum Beginn der Vertragsdurchführung eine fachkundige Person zu benennen, die im Rahmen der Durchführung des Vertrages Ansprechpartner für B&IT ist und berechtigt ist, im Rahmen des Vertrags alle Willenserklärungen für den Auftraggeber rechtsverbindlich abzugeben und anzunehmen.
- 3) Die B&IT wird für die Kommunikation mit dem Auftraggeber und insbesondere für die Übermittlung von Informationen und Unterlagen, die für den Abschluss, die Durchführung, Abrechnung und Beendigung eines Vertrags relevant sind, insbesondere E-Mails verwenden. Der Auftraggeber erklärt hierzu seine ausdrückliche Zustimmung. Er wird der B&IT bei Vertragsabschluss eine E-Mail-Adresse für die Kommunikation benennen und den angegebenen E-Mail Account geschäftsüblich auf eingegangene Nachrichten überprüfen.
- 4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, der B&IT unverzüglich mitzuteilen, sofern eine Änderung des Ansprechpartners oder der angegebenen E-Mail-Adresse oder der Anschrift, des Namens, der Rechtsform oder der Firma eintritt.
- 5) Soweit die Vertragsdurchführung Einsätze der B&IT vor Ort beim Auftraggeber erforderlich macht, wird der Auftraggeber der B&IT die räumliche und zeitliche Gelegenheit zur Durchführung des Vertrags einräumen, für angemessene Umfeld-Bedingungen sorgen und während der Vorbereitung und der Durchführung jede notwendige und zumutbare Unterstützung gewähren. Bindungen an bestimmte Nutzungszeiten, insbesondere Einschränkungen von Nutzungszeiten, werden der B&IT rechtzeitig mitgeteilt.
- 6) Soweit für die Vertragsdurchführung durch die B&IT ein externer Zugriff (Remote-Zugriff) auf die Systeme des Auftraggebers notwendig ist, verpflichtet sich der Auftraggeber, der B&IT kostenlos ungehinderten und für die durchzuführenden Arbeiten angemessenen Zugang zu seinem IT-System einzuräumen und eine ausreichende Anzahl an Schlüsselsätzen und Zugangsberechtigungen zu erteilen, so dass für die durchzuführenden Arbeiten ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden kann.
- 7) Sofern die B&IT dem Auftraggeber Ergebnisse oder Zwischenergebnisse (z.B. Entwürfe, Testversionen o.ä.) seiner Leistungen vorlegt, werden diese von dem Auftraggeber gewissenhaft geprüft. Reklamationen oder Änderungswünsche sind zu dem Zeitpunkt anzumelden, sobald sie erkennbar sind.
- 8) Soweit die B&IT dem Auftraggeber zur Erbringung von Mitwirkungsleistungen Werkzeuge oder sonstige Hilfsmittel (z.B. Geräte, Prozeduren, Verfahren, Softwareprogramme, Dokumentvorlagen u. ä.) zur Verfügung stellt (z.B. für Projektkoordinations-, Anforderungsmanagement-, Protokollierungs- oder Dokumentationsaufgaben), sind diese vom Auftraggeber zu verwenden bzw. einzuhalten, sofern dies sachdienlich ist und nicht in unzumutbarem Umfang verlangt wird. Der Auftraggeber ist für die ordnungsgemäße Nutzung und Anwendung der in den Vertrag einbezogenen Werkzeuge und Hilfsmittel verantwortlich.
- 9) Stellt der Auftraggeber im Rahmen der Vertragsdurchführung die Notwendigkeit einer Vertragsänderung fest, so hat er die B&IT unverzüglich schriftlich darauf hinzuweisen. Reklamationen oder Änderungswünsche sind ebenfalls zu dem Zeitpunkt anzumelden, sobald sie erkennbar sind.
- 10) Wird die B&IT an der vertragsgemäßen Erbringung ihrer Lieferungen und Leistungen dadurch gehindert, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig oder mangelhaft erfüllt oder er mit der Erfüllung seiner Mitwirkungspflicht in Verzug kommt, so ist die B&IT nicht zur Leistung verpflichtet.
- 11) Verletzt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten, steht der B&IT eine angemessene Entschädigung zu. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich einerseits nach der Dauer des Verzugs des Auftraggeber und der Höhe der vereinbarten Vergütung, andererseits nach demjenigen, was die B&IT infolge des Verzugs an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung ihrer Ressourcen erwerben kann.
- 12) Wird die Mitwirkungspflicht auch nach Setzen einer angemessenen Nachfrist vom Auftraggeber nicht erfüllt und wird die B&IT dadurch an der vertragsgemäßen Erbringung ihrer Lieferungen und Leistungen gehindert, kann sie den Vertrag gemäß Kapitel 1.6.3 außerordentlich kündigen. Die von

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der B&IT bis zur Kündigung erbrachten Lieferungen und Leistungen sind vom Auftraggeber gemäß der im Vertrag vereinbarten Konditionen zu vergüten.

- 13) Die Geltendmachung von Ansprüchen durch die B&IT wegen schuldhafter Verletzung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bleibt unberührt.
- 14) Sollen durch den Auftraggeber zu erbringende Leistungen ersatzweise durch die B&IT erbracht werden, so ist die daraus resultierende Mehrarbeit Mehraufwand und als solcher zu vergüten.

1.3.4 Behinderung und Unterbrechung der Lieferungen und Leistungen, Höhere Gewalt

- 1) Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen ist keine der Vertragsparteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen verantwortlich, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen.
- 2) Soweit eine Vertragspartei auf Ausführungsschwierigkeiten oder Hindernisse bei der Vertragsdurchführung trifft, wird sie die andere Vertragspartei darauf unverzüglich nach Kenntnis schriftlich hinweisen. Die Anzeige kann unterbleiben, wenn die Tatsachen und deren hindernde Wirkung offenkundig sind.
- 3) Sofern die Behinderung einer Vertragspartei bei der Vertragsdurchführung durch höhere Gewalt verursacht worden ist, sind die Ausführungsfristen angemessen zu verlängern. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände. Hierzu zählen Naturkatastrophen, Feuer, Regierungsmaßnahmen, Behördenanordnungen und -entscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Ausfall von Strom, Kommunikationsnetzen oder Gateways anderer Betreiber sowie Störungen im Bereich anderer Telekommunikations- oder Dienste-Anbieter oder sonstige Umstände, die nach Abschluss dieses Vertrages eintreten und unvorhersehbar, schwerwiegend und von den Vertragsparteien nicht zu vertreten sind. Gleiches gilt für solche Behinderungen von Unterauftragnehmern und Zulieferern der Vertragsparteien.
- 4) Für den Fall, dass eine Vertragspartei trotz aller ihr zumutbaren Anstrengungen die geschuldeten Lieferungen und Leistungen aufgrund höherer Gewalt nicht erbringen kann, ist sie für die Dauer der Hinderung von ihren Liefer- und Leistungspflichten befreit.
- 5) Die Erstattung der Vergütung bei einem Leistungsausfall wegen höherer Gewalt gemäß Absatz 2 ist ausgeschlossen.
- 6) Bei einer Dauer der Behinderung von mehr als 6 Monaten seit Zugang der Mitteilung oder Eintritt des offenkundigen Ereignisses, ist jede Vertragspartei, sofern nichts anderes vereinbart ist, berechtigt, innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf dieser Zeit den Vertrag gemäß Kapitel 1.6.3 schriftlich mit sofortiger Wirkung außerordentlich zu kündigen.
- 7) Die von der Behinderung betroffene Vertragspartei wird die Durchführung des Vertrags unverzüglich wieder aufnehmen, sobald die hindernden Umstände wegfallen. Sie wird die andere Vertragspartei hierüber unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen.

1.3.5 Abnahme von Lieferungen und Leistungen

- 1) Mit der Abnahme erklärt der Auftraggeber gegenüber der B&IT, dass die von der B&IT erbrachten Lieferungen und werksvertraglichen Leistungen dem vereinbarten Vertragsgegenstand entsprechen.
- 2) Die Abnahme wird nach dem in Kapitel 1.3.5.1 bis Kapitel 1.3.5.3 beschriebenen Verfahren durchgeführt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1.3.5.1 Ankündigung und Abnahmefrist

- 1) Die B&IT kündigt dem Auftraggeber die Bereitstellung des abzunehmenden Vertragsgegenstands zur Abnahmeprüfung mindestens 3 Werktage vorher schriftlich oder per E-Mail an. Bei erneutem Aufruf zur Abnahme nach Verweigerung derselben entfällt diese Ankündigungsfrist.
- 2) Der Auftraggeber wird der B&IT während der Ankündigungsfrist auf Anforderung die Prüffälle zur Durchführung der Abnahme übergeben. Gleichzeitig wird der Auftraggeber der B&IT die zu dieser Abnahmeprüfung ggf. erforderlichen Testdaten auf dem vereinbarten Datenträger übergeben.
- 3) Zum Bereitstellungszeitpunkt übergibt die B&IT dem Auftraggeber den abzunehmenden Vertragsgegenstand. Mit Übergabe des Vertragsgegenstands beginnt die Abnahmefrist. Die Dauer der Abnahmefrist beträgt 10 Werktage, sofern nicht zu Beginn der Vertragsdurchführung eine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.

1.3.5.2 Abnahmeprüfung und Mängelbehandlung

- 1) Die Abnahme des Vertragsgegenstands setzt eine erfolgreiche Abnahmeprüfung voraus, die gemäß Kapitel 1.3.5.1 Absatz 2 beginnt.
- 2) Die Abnahmeprüfung wird auf der Grundlage der Prüffälle vom Auftraggeber mit Unterstützung der B&IT durchgeführt.
- 3) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der B&IT unverzüglich schriftlich Mitteilung zu machen, sobald ihm während der Abnahmeprüfung ein Mangel bekannt wird. Als Mangel wird ein Merkmalswert bezeichnet, der die vereinbarten Anforderungen nicht erfüllt. Aus der Mitteilung müssen eine Kurzbezeichnung für den festgestellten Mangel, die Beschreibung des Mangels und die eingeschätzte Mängelklasse hervorgehen.
- 4) Die Klassifizierung von Mängeln erfolgt zur Gewährleistung einer effizienten und geordneten Mängelbehebung. Die Mängelklasse ergibt sich aus dem Schweregrad des Mangels und der Dringlichkeit seiner Bereinigung.
- 5) Bei der Einteilung eines Mangels nach Schweregrad wird der Mangel nach den Folgen seiner Auswirkungen einer Schweregrad-Stufe zugeordnet. Es sind drei Schweregrad-Stufen definiert:

1. Schweregrad 1

Ein Mangel mit Schweregrad 1 umfasst Mängel, die die zweckmäßige/ wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Vertragsgegenstands nachhaltig und untragbar beeinträchtigen, so dass die Übernahme des Vertragsgegenstands in die Nutzung nicht oder nicht ordnungsgemäß gewährleistet ist.

Beispiele für Mängel der Kategorie 1 sind: In einem Dokument fehlen vereinbarte Inhalte. Ein PC lässt sich nicht starten. Eine zentrale Bearbeitungsfunktion in einer Softwareanwendung ist nicht verfügbar oder wird so fehlerhaft ausgeführt, dass die beabsichtigte Wirkung auch auf einem anderen als dem vorgeschlagenen Weg nicht erreichbar ist

2. Schweregrad 2

Ein Mangel mit Schweregrad 2 umfasst Mängel, die die zweckmäßige/ wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Vertragsgegenstands nachhaltig und wesentlich beeinträchtigen. Es ist jedoch möglich, durch eine alternative Vorgehensweise (Workaround) den Vertragsgegenstand dennoch zu nutzen oder während der Abnahmeprüfung andere Teilbereiche zu prüfen.

Beispiele für Mängel der Kategorie 2 sind: Ein Dokument enthält sachliche Fehler oder Widersprüche in wesentlichen Aussagen. Das Drucken von Dokumenten in einer Softwareanwendung ist nicht ausführbar. Eine Softwareanwendung erleidet einen vorübergehenden Performance-Einbruch. Eine Eingabefunktion in der Software fehlt, die Daten können aber über andere Eingabefunktionen erfasst werden. Eine Funktion zur Archivierung alter Daten fehlt, das Gesamtsystem bleibt aber auch ohne Archivierung funktionsfähig.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

3. Schweregrad 3

Ein Mangel mit Schweregrad 3 umfasst Mängel, die die zweckmäßige/ wirtschaftlich sinnvolle Nutzung des Vertragsgegenstands beeinträchtigen. Diese ist jedoch weiterhin möglich. Ein Schweregrad 3-Mangel umfasst außerdem Mängel, die nicht in Schweregrad 1 und 2 fallen und die die Nutzung des Vertragsgegenstands nicht nachhaltig und wesentlich beeinträchtigen.

Beispiele für Mängel der Kategorie 3 sind: Ein Dokument enthält Schreibfehler oder sonstige formale Fehler oder weist eine nicht einwandfreie Druckqualität auf. In einem Dokument fehlt eine Detaillierung oder Darstellung von Einzelsachverhalten Ein Bearbeitungshinweis in einer Softwareanwendung ist zwar angegeben, er ist aber zu technisch oder nicht aussagekräftig. Eine Software weist Fehler auf, bei denen Texte in falschem Format dargestellt sind, oder fehlende Prüfungen bei Eingabefunktionen, die keine Folgefehler verursachen.

- 6) Neben der Einteilung der Mängel nach Schweregrad erfolgt eine Einteilung nach Dringlichkeit. Dabei ist als Regelfall die Dringlichkeit 2 gesetzt. Nur die B&IT darf nach Bewertung der Dringlichkeit eine abweichende Einordnung vornehmen, um den Ablauf bei der Mängelbehebung im Hinblick auf eine geordnete Fortführung der Prüfung und eine effiziente Mängelbehebung zu beeinflussen. Folgende Dringlichkeitsstufen sind definiert:
1. Dringlichkeit 1 (hoch):
Der Mangel muss mit höchster Priorität bearbeitet werden, da der Fortschritt der Abnahmeprüfung verhindert wird und es keine Umgehungsmöglichkeit gibt (alle weiteren Arbeiten sind nicht ausführbar).
 2. Dringlichkeit 2 (mittel):
Der Mangel muss schnell, aber erst nach den Problemen mit höchster Priorität gelöst werden. Er beeinträchtigt die Abnahmeprüfung maßgeblich (ein Großteil der nachfolgend geplanten Prüfungsaktivitäten ist nicht ausführbar).
 3. Dringlichkeit 3 (niedrig):
Die Mängelbehebung ist nicht zeitkritisch. Der Mangel ist für die Abnahmeprüfung zwar behindernd, die Abnahmeprüfung ist jedoch möglich.
- 7) Der Auftraggeber vergibt bei der Meldung eines Mangels einen Mängel-Schweregrad und die Dringlichkeit 2 (mittel). Die B&IT bewertet die gemeldeten Mängel und stimmt die zur Priorisierung der Mängelbehebung zu verwendende Mängelklasse (Mängelklasse = Dringlichkeit und Schweregrad) mit dem Auftraggeber ab. Kommt keine Einigung über die Mängelklassifikation zwischen dem Auftraggeber und der B&IT zustande, wird ein fachkundiger Schlichter eingeschaltet.
- 8) Mängel werden, soweit möglich, bereits während der Abnahmeprüfung behoben. Die Mängelbehebung richtet sich dabei nach den vergebenen Mängelklassen. Mängel mit der höchsten Dringlichkeit werden vorrangig bereinigt. Bei gleicher Dringlichkeit werden vorrangig Mängel mit dem höheren Schweregrad bereinigt.
- 9) Am Ende der Abnahmeprüfung erstellt der Auftraggeber ein Mängelprotokoll über die noch nicht bereinigten Mängel. Aus dem Mängelprotokoll müssen die jeweiligen Kurzbezeichnungen, Beschreibungen und Mängelklassen der Mängel hervorgehen.

1.3.5.3 Abnahme und Teilabnahmen

- 1) Spätestens am Ende der Abnahmefrist übergibt der Auftraggeber der B&IT das Abnahmeprotokoll, das die Erklärung oder Verweigerung der Abnahme, den Gegenstand der Abnahme, die eventuelle Begründung für eine Verweigerung der Abnahme und das Mängelprotokoll beinhalten.
- 2) Die Abnahme des Vertragsgegenstands ist vom Auftraggeber im Abnahmeprotokoll zu erklären, wenn der Vertragsgegenstand in allen wesentlichen Punkten die vertraglich vorgesehenen Anforderungen erfüllt. Dies ist der Fall, wenn am Ende der Abnahmeprüfung keine Mängel mit den Schweregraden 1 und 2 mehr vorliegen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Mit Beendigung der Abnahmeprüfung noch verbliebene Mängel mit dem Schwergrad 3 berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Diese Mängel werden im Rahmen der Gewährleistung gemäß einem gemeinsam zu erstellenden Zeitplan behoben.
- 4) Erklärt der Auftraggeber nicht fristgerecht die Abnahme oder nennt die Gründe für die Nichtabnahme, gilt der Vertragsgegenstand mit Ablauf der Abnahmefrist als mangelfrei und abgenommen.
- 5) Nimmt der Auftraggeber den Vertragsgegenstand in die Nutzung oder nutzt er diesen in anderer Weise, so gilt dies als mangelfreie Abnahme.
- 6) Wird die Abnahme verweigert, beginnt nach erneuter Bereitstellung zur Abnahme eine Abnahmefrist von, sofern nicht zu Beginn der Vertragsdurchführung abweichend schriftlich vereinbart, längstens 5 Werktagen Dauer zu laufen.
- 7) Einzelne Lieferungen werden, sofern möglich, jeweils für sich abgenommen. Hierfür gelten die vorstehenden Ausführungen entsprechend. Eine solche Teilabnahme kann die B&IT immer dann verlangen, wenn sie eine in sich abgeschlossene Arbeitseinheit oder Arbeitsstufe fertig gestellt hat.

1.4 Vertragsänderung

- 1) Wünscht der Auftraggeber eine Änderung der vertraglich vereinbarten Leistung, so hat er den Änderungswunsch (Change Request) schriftlich zu formulieren und dem verantwortlichen Ansprechpartner der B&IT zu übergeben. Die B&IT wird den Auftraggeber in angemessener Frist schriftlich benachrichtigen, ob sie einer solchen Änderung grundsätzlich zustimmt.
- 2) Sofern dies der Fall ist, untersucht die B&IT die Änderung innerhalb einer angemessenen Frist, ermittelt die Auswirkungen der Änderung auf die Kosten, die Leistungsinhalte und den Zeitplan und stellt sie schriftlich in einem Nachtragsangebot dar.
- 3) Geht der Änderungswunsch von der B&IT aus, beinhaltet das Nachtragsangebot bereits die aufzuzeigenden Auswirkungen:
 1. Beschreibung der Änderung und ihrer Auswirkung auf verabschiedete Ergebnisse,
 2. Auswirkungen auf den definierten Leistungsumfang und dadurch ausgelöste Veränderungen des Aufwandes und der vereinbarten Termine.
- 4) Der Aufwand der B&IT für die Untersuchung der Änderung ist vom Auftraggeber zu vergüten,
 1. wenn der Änderungswunsch vom Auftraggeber ausgeht oder
 2. wenn der Änderungswunsch von der B&IT ausgeht, die Änderung sachlich notwendig ist, dies aber für die B&IT bei Auftragserteilung nicht erkennbar war, und der Auftraggeber der Untersuchung zustimmt.
- 5) Der Auftraggeber wird die B&IT innerhalb angemessener Frist, spätestens aber innerhalb von vier Wochen schriftlich benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt.
- 6) Sofern die B&IT dem Auftraggeber auf dessen Wunsch nach Vertragsänderung hin kein Nachtragsangebot unterbreitet oder solange die Vertragspartner keine Einigung über die Durchführung der Änderung erzielen, setzt die B&IT die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag ohne die entsprechende Änderung fort.

1.5 Rechte

1.5.1 Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte, Schutzrechtsverletzung

- 1) Die B&IT behält sich alle Rechte vor, die nicht ausdrücklich gewährt wurden.
- 2) Sämtliche von der B&IT erbrachten Lieferungen und Leistungen inklusive aller bereitgestellten Inhalte, Informationen, Dienste und Technologien unterliegen den Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes. Dies gilt auch, wenn die vorgenannten Leistungen nicht die gemäß Kapitel 2 UrhG erforderliche Schöpfungshöhe erreicht.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Die B&IT behält sich das Eigentum an allen Lieferungen und Leistungen solange vor, bis sämtliche Vergütungsansprüche von B&IT aus dem Vertragsverhältnis sowie alle sonstigen, aus den laufenden Geschäftsbeziehungen mit dem Auftraggeber noch offenen Forderungen gegen den Auftraggeber beglichen sind.
- 4) Die Gewährung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen der B&IT wird in den individualvertraglichen Vereinbarungen, den vertragsartspezifischen Ergänzungen oder den Auftragsdokumenten geregelt. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Nutzungsrechte erst ab dem Zeitpunkt der vollständigen Begleichung aller Vergütungsansprüche und noch offenen Forderungen durch den Auftraggeber eingeräumt.
- 5) Dem Auftraggeber ist die Nutzung von Namen inkl. Marken- und Domain-Namen, Warenzeichen wie Bild- und Wortmarken oder Logos sowie andere charakteristische Symbole und Zeichen der B&IT und ihrer Produkte ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der B&IT nicht gestattet. Der Auftraggeber wird Hinweise auf Eigentumsrechte der B&IT auf oder in bereitgestellten Inhalten, Informationen oder Produkten nicht verdecken, verändern oder entfernen.
- 6) Der Auftraggeber wird die von der B&IT erbrachten Lieferungen und Leistungen inklusive bereitgestellter Inhalte, Informationen, Dienste und Technologien ausschließlich vertrags- und bestimmungsgemäß nutzen und alle anwendbaren Gesetze und rechtlichen Vorschriften beachten. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich verfolgt und mit einer angemessenen Vertragsstrafe belegt. Der Auftraggeber stellt die B&IT von sämtlichen Ansprüchen und ihr damit entstehenden Kosten frei, die aus einem Verstoß des Auftraggebers gegen die vertrags- und bestimmungsgemäße Nutzung des Vertragsgegenstands resultieren.
- 7) Für die sachgerechte Nutzung des von der B&IT bereitgestellten Vertragsgegenstands einschließlich der von ihm selbst eingebrachten Inhalte, Informationen, Dienste und Technologien ist der Auftraggeber allein verantwortlich.
- 8) Die B&IT ist berechtigt, sofern schriftlich nicht anderes vereinbart wurde, die von ihr im Rahmen der Vertragsdurchführung erarbeiteten Leistungsergebnisse – mit Ausnahme jeglicher Daten des Auftraggebers – auch für eigene Zwecke und für Aufträge von Dritten zu nutzen.
- 9) Die B&IT und ihre Unterauftragnehmer sind berechtigt, die Kontaktinformationen des Auftraggebers, seiner Mitarbeiter und unabhängigen Auftragnehmer weltweit zur Förderung der Geschäftsbeziehung zwischen der B&IT und dem Auftraggeber verarbeiten zu lassen. Der Auftraggeber muss alle hierzu erforderlichen Zustimmungen eingeholt haben. Die B&IT wird Weisungen des Auftraggebers nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung oder die Löschung der Kontaktinformationen beziehen.
- 10) Weiter ist die B&IT berechtigt, den Auftraggeber und den Auftrag als Referenz zu nutzen und entsprechend auf ihrer Webseite oder in anderer Form zu veröffentlichen sowie auch die erbrachten Lieferungen und Leistungen zu Demonstrationszwecken und als Referenz öffentlich wiederzugeben bzw. zu verwenden. Dieses Recht hat die B&IT nur dann nicht, wenn der Auftraggeber bei Vertragsabschluss diesem Recht der B&IT schriftlich widerspricht.

1.5.2 Rechteübertragung, Rechteabtretung, Geltendmachung von Rechtsansprüchen

- 1) Der Auftraggeber ist ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der B&IT nicht befugt, einzelne Rechte und Pflichten aus dem unter den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossenen Vertrag sowie den Vertrag im Ganzen auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Rechte einzuräumen. Zu Dritten zählen auch die mit dem Auftraggeber verbundenen Unternehmen und Personen. Die B&IT wird die Zustimmung erteilen, wenn berechnete Belange des Auftraggebers an der Übertragung von Rechten die Interessen der B&IT überwiegen.
- 2) Der vorstehende Vorbehalt gilt auch für Bearbeitungen des Vertragsgegenstands, es sei denn, die Bearbeitungen erfolgen lediglich zur Aktualisierung.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Sollte der Auftraggeber ein Sicherungsrecht an dem Vertragsgegenstand einräumen, hat der Sicherungsgläubiger keinerlei Recht auf Nutzung oder Übertragung des Vertragsgegenstands.
- 4) Die B&IT ist berechtigt, den Vertrag insgesamt auf mit ihr verbundene Unternehmen zu übertragen.
- 5) Die Abtretung von Zahlungsansprüchen durch die B&IT und die Abtretung von Rechten durch die B&IT in Verbindung mit einem Verkauf des Geschäftsteils der B&IT, zu dem der Vertragsgegenstand gehört, unterliegt keiner Beschränkung.
- 6) Aus dem Vertrag oder einem Geschäftsvorgang unter diesem Vertrag ergibt sich weder eine Klagebefugnis noch ein Klagegegenstand für Dritte.
- 7) Ausgenommen in Fällen von jeglicher Nichtzahlung oder Verletzung der Eigentums- und Schutzrechte der B&IT, können Rechtsansprüche, gleich welcher Art, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, von den Parteien längstens bis zwei Jahre nach Entstehen des Anspruchsgrundes geltend gemacht werden.

1.5.3 Rechte Dritter

- 1) Soweit die B&IT zur Vertragserfüllung Dritte heranzieht, wird sich die B&IT bemühen, von diesen alle erforderlichen Nutzungsrechte zu erwerben und in gleichem Umfang an den Auftraggeber zu übertragen. Die B&IT wird den Auftraggeber jeweils vorher über etwaige Beschränkungen der Nutzungsrechte informieren.
- 2) Es wird keine Gewähr dafür übernommen, dass durch die Einräumung von Nutzungsrechten an Produkten und Leistungen der B&IT nicht in Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter eingegriffen wird oder keine Schäden bei Dritten herbeigeführt werden. Die B&IT und der Auftraggeber werden sich wechselseitig unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche Dritter informieren. Hiermit sind sämtliche Rechte und Pflichten der B&IT und des Auftraggebers hinsichtlich der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter abschließend geregelt.
- 3) Dies gilt nicht in den Fällen, in denen der B&IT entgegen stehende Rechte Dritter oder Schäden bekannt oder infolge grober Fahrlässigkeit unbekannt sind. Sofern die B&IT die Verletzung von Schutzrechten oder Urheberrechten Dritter verschuldet, haftet sie gemäß Kapitel 1.8.2.
- 4) Werden Teile der Leistung oder die vollständige Leistung auf Basis von frei verfügbaren Materialien (z.B. Software oder Softwarefragmente) gefertigt oder werden sonstige Materialien (z.B. Bilder) Dritter durch die B&IT verwendet, gelten die Nutzungsbestimmungen für diese Teile und Materialien zusätzlich zu den Nutzungsbedingungen der B&IT. Die B&IT informiert den Auftraggeber über die verwendeten Materialien und die jeweils geltenden Nutzungsbedingungen. Sollten derartige Nutzungsbedingungen für den Auftraggeber unzumutbar sein oder sich widersprechen, wird die B&IT auf Anforderung des Auftraggebers hin eine Alternative vorschlagen. Kommt die Alternative zum Einsatz, gilt Vorstehendes entsprechend.

1.6 Kommerzielle Bedingungen

1.6.1 Vergütung, Aufrechnung, Abtretung

- 1) Die Vergütung für Lieferungen und Leistungen der B&IT berechnet sich nach der aktuell gültigen Preisliste oder ggf. nach den in den Auftragsdokumenten oder dem Individualvertrag angegebenen Preisen.
- 2) Erbringt die B&IT im Rahmen einer Beauftragung zusätzlich vom Auftraggeber gewünschte Leistungen und können sich die Vertragspartner nicht auf eine Vergütung für diese zusätzlichen Leistungen einigen, erhöht sich die Vergütung entsprechend dem zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwand der B&IT.
- 3) Für Leistungen, die die B&IT nicht an ihrem Sitz erbringt, sind Reisekosten entsprechend der aktuell gültigen Preisliste oder ggf. nach den in den Auftragsdokumenten oder dem Individualvertrag

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

definierten Preisen zu vergüten. Reisezeiten für Reisen außerhalb des Geschäftssitzes der B&IT werden als Arbeitszeiten gerechnet. Die Erforderlichkeit und der Umfang von Reisen sind vor Reiseantritt mit dem Auftraggeber abzustimmen.

- 4) Eine Aufrechnung des Auftraggebers gegenüber der B&IT mit eigenen bestehenden Forderungen ist nur dann möglich, wenn diese anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Entsprechendes gilt für die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten.
- 5) Eine Abtretung von Ansprüchen gegen die B&IT ist ausgeschlossen, sofern die B&IT der Abtretung nicht schriftlich zugestimmt hat.

1.6.2 Mehr- und Minderaufwendungen

- 1) Mehr- und Minderaufwendungen, z.B. bedingt durch
 1. vom Auftraggeber zu tragende Änderungswünsche für vereinbarte Lieferungen und Leistungen,
 2. Verzögerungen bzw. nicht vollständige oder mangelhafte Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers,
 3. Service- und Supportanfragen oder Mängelrügen des Auftraggebers, die sich nicht auf Mängel oder Probleme beziehen, die die B&IT zu vertreten hat,werden nach tatsächlichen Aufwänden bzw. Kosten abgerechnet.
- 2) Mehr- oder Minderleistungen werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, gemäß aktuell gültiger Preisliste oder den in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglichen Regelungen definierten Preisen abgerechnet.
- 3) Zum Nachweis des tatsächlich entstandenen Aufwands führt die B&IT einen Tätigkeitsbericht, aus dem hervorgeht, welche Leistungen wann, von wem und mit welchem Zeitaufwand (in Personestunden) erbracht wurden.

1.6.3 Zahlungsbedingungen

- 1) Preise, Vergütungen und Nebenkosten verstehen sich grundsätzlich rein netto und gelten zuzüglich den jeweils gültigen gesetzlichen Steuern und Abgaben.
- 2) Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch gestellt. Papierrechnungen auf dem Postweg werden nur dann gestellt, wenn sie vom Auftraggeber besonders verlangt werden oder erforderlich sind. In solchen Fällen wird pro Rechnung ein zusätzliches Entgelt in Höhe von 2,50 Euro abgerechnet.
- 3) Einwendungen gegen die Rechnung sind spätestens vor Ablauf von 6 Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform zu erheben.
- 4) Zahlungen sind grundsätzlich sofort nach Rechnungseingang ohne Abzüge fällig und auf das in der Rechnung angegebene Konto zu leisten.
- 5) Gutschriften oder andere Erstattungen werden grundsätzlich mit der nächstfälligen Rechnung verrechnet.
- 6) Die der B&IT durch nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschriften oder nicht gedeckte Kreditkarten entstandenen Kosten hat der Auftraggeber in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat. Für den zusätzlichen Aufwand, der der B&IT in solchen Fällen entsteht, ist vom Auftraggeber an die B&IT eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 Euro pro Fall zu entrichten. Der Nachweis eines geringeren Schadens bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.
- 7) Der B&IT bleibt es vorbehalten, bei Veränderungen im Zahlungsablauf, z.B. bei Widerruf der Einzugsermächtigung oder bei Rücklastschriften, die Zahlungsmodalität auf Überweisung umzustellen.
- 8) Der Auftraggeber gerät auch ohne Mahnung bei Nichtzahlung fälliger Rechnungsbeträge spätestens 21 Tage nach Zugang der Rechnung automatisch in Verzug. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist kann die B&IT ohne weitere Ankündigung Mahnentgelte und Verzugszinsen in gesetzlich festgelegter Höhe zuzüglich sonstiger Spesen und Kosten berechnen. Bei Zahlungsverzug kann die

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

B&IT außerdem Leistungen zurückhalten, ohne dass dadurch dem Auftraggeber Regressansprüche entstehen. Nach Ablauf einer dem Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist ist die B&IT berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und etwaige Schadensersatzansprüche zu stellen.

- 9) Sind Teilzahlungen oder Vorauszahlungen vereinbart, ist die B&IT berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, sofern der Auftraggeber mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils einer Teil- oder Vorauszahlung mehr als zwei Monate in Verzug ist. Gleiches gilt für die Schlussrechnung.

1.7 Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung

1.7.1 Vertragslaufzeit

- 1) Die Laufzeit des Vertrags ergibt sich aus den individualvertraglich festgelegten Bestimmungen, den vertragspezifischen Ergänzungen der AGB der B&IT oder den Auftragsdokumenten.

1.7.2 Ordentliche Kündigung

- 1) Die Regelungen für eine ordentliche Kündigung des Vertrags ergeben sich ggf. aus den individualvertraglich festgelegten Bestimmungen, den vertragspezifischen Ergänzungen der AGB der B&IT oder den Auftragsdokumenten. Dies gilt auch für Teilkündigungen von Lieferungen und Leistungen, sofern eine solche Teilkündigung vereinbart ist.
- 2) Die B&IT kann unentgeltliche Lieferungen oder Leistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Vorankündigung ordentlich kündigen. Sie wird den Auftraggeber mit angemessener Frist informieren, sofern die Einstellung der Lieferungen bzw. Leistungen nach billigem Ermessen für den Auftraggeber von Bedeutung ist.

1.7.3 Außerordentliche Kündigung

- 1) Jede der Parteien kann den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf der Kündigungsfrist unzumutbar ist. Vor einer solchen Kündigung ist eine Abmahnung erforderlich, es sei denn, ein Erfolg ist nicht zu erwarten oder das Vertrauensverhältnis ist so nachhaltig gestört, dass eine sofortige Beendigung des Vertrags gerechtfertigt erscheint.
- 2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung durch jede Partei besteht insbesondere, wenn
 1. eine der Parteien ihre geschäftliche Tätigkeit einstellt;
 2. eine Pfändungsverfügung auf das Vermögen der anderen Partei nicht binnen vier Wochen beseitigt wird;
 3. die andere Partei zahlungsunfähig wird, gegen sie ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt und nicht als unbegründet abgelehnt ist oder die Durchführung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird. Eine Abmahnung bzw. Fristsetzung ist in diesen Fällen entbehrlich;
 4. die andere Partei wegen eines Vermögensdeliktes rechtskräftig verurteilt wird;
 5. die andere Partei Vertragspflichten verletzt und diese Verletzung auf schriftliche Aufforderung der Partei nicht innerhalb einer angemessenen Frist beendet wird.
- 3) Eine Abmahnung bzw. Fristsetzung ist entbehrlich, sofern die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses aufgrund der Schwere des Pflichtverstoßes als unzumutbar erscheint, ein Erfolg nicht zu erwarten ist oder eine sofortige Kündigung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen gerechtfertigt erscheint, wobei im Falle eines Mangels dem B&IT regelmäßig ein dreimaliges Nachbesserungsrecht zusteht. Eine fristlose Kündigung kommt grundsätzlich nicht in Betracht, sofern die

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Vertragspflichtverletzung unwesentlich ist, so dass nach Abwägung aller Umstände eine fristlose Kündigung nicht als angemessen erscheint. Das Recht zur fristlosen Kündigung kann nur binnen eines Monats ausgeübt werden, nachdem der Berechtigte von den Kündigungsstatsachen Kenntnis erlangt hat.

- 4) Die B&IT hat außerdem das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Auftraggeber gegen die Bestimmungen dieser AGB verstößt oder sein Verhalten mit Sicherheit darauf schließen lässt, dass er nicht Willens oder in der Lage ist, die Bestimmungen der AGB einzuhalten.
- 5) Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

1.7.4 Folgen der Vertragsbeendigung

- 1) Jede Vertragspartei wird nach Vertragsbeendigung auf Verlangen sämtliche anlässlich der Auftragsdurchführung von der anderen Vertragspartei überlassenen Daten und Materialien (Unterlagen, Handbücher u. ä.) unverzüglich herausgeben bzw. von ihrer Festplatte löschen. Entsprechendes gilt für etwaige Kopien in digitaler oder sonstiger Form.
- 2) Dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien und für Kopien der im Rahmen des Auftrags gefertigten Unterlagen, insbesondere Gutachten, Berichte, Pläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen. Die B&IT kann auch von den herauszugebenden Unterlagen Kopien zum Verbleib bei ihren Akten anfertigen.
- 3) Wird der Vertrag aus wichtigem Grunde, den der Auftraggeber zu vertreten hat, gekündigt, so entfällt die Vergütung der B&IT aus dem Vertrag nur insoweit, als B&IT dadurch Aufwendungen spart und/oder Einkünfte durch anderweitige Verwendung der damit frei gewordenen Ressourcen erzielt hat oder diese böswillig zu erzielen unterlassen hat.
- 4) Gegenseitige Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis sind, sofern dem nicht gesetzliche Regelungen entgegenstehen, innerhalb von vier Monaten nach ihrer Entstehung schriftlich geltend zu machen, anderenfalls verfallen sie ersatzlos.
- 5) B&IT behält sich im Falle einer außerordentlichen Kündigung im gesetzlichen Rahmen auch über die unter Absatz 4 genannte Frist hinaus vor, die sich aus einer vertragswidrigen Handlung des Auftraggebers ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Auftraggeber geltend zu machen.
- 6) Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

1.8 Gewährleistung, Haftung, Verjährung

1.8.1 Gewährleistung

- 1) Soweit nicht eine längere Frist zwingend gesetzlich vorgesehen ist, besteht eine Gewährleistungsfrist von einem Jahr. Die Gewährleistungsfrist beginnt bei werkvertraglich geschuldeten Lieferungen und Leistungen mit der Abnahme des Vertragsgegenstands, bei sonstigen vertraglich geschuldeten Lieferungen und Leistungen mit der Lieferung bzw. Bereitstellung des Vertragsgegenstands. Soweit Teilabnahmen vereinbart oder erforderlich sind, beginnt die Gewährleistungsfrist jeweils mit der Teilabnahme der Teilleistung.
- 2) Die B&IT übernimmt innerhalb dieser Fristen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen die Gewähr für die Freiheit des Vertragsgegenstands von Mängeln, sofern deren Ursache bereits zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs vorlag.
- 3) Für den Fall auftretender Mängel am Vertragsgegenstand hat der Auftraggeber die Mängel sowie ggf. auftretende Fehlermeldungen zu dokumentieren und zu protokollieren. Sofern dem Auftraggeber Anleitungen, Hinweise oder sonstige Informationen für eine Problemanalyse zugänglich gemacht wurden, ist diese entsprechend durchzuführen. Die Ergebnisse sind in geeigneter Form zu dokumentieren.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4) Der Auftraggeber hat der B&IT die festgestellten Mängel, ggf. zusammen mit der Ergebnisdokumentation der Problemanalyse, unverzüglich in Textform und – sofern zumutbar - mit den von der B&IT zur Verfügung gestellten Verfahren oder Werkzeugen anzuzeigen und die B&IT aufzufordern, den Mangel innerhalb einer angemessenen Nachfrist zu beseitigen. Werden die Mängel seitens des Auftraggebers nicht unverzüglich angezeigt, entfallen seine Gewährleistungsansprüche.
- 5) Beruhen die Mängel auf Ursachen, auf die B&IT keinen Einfluss hat, besteht hierfür keine Gewährleistung. Hierzu zählen z.B. von B&IT nicht zu vertretende äußere Einwirkungen, fehlerhafte oder unzureichende Mitwirkung oder Weisung des Auftraggebers oder von ihm beauftragter Dritter, unsachgemäße Anwendung und jegliche Veränderung des Vertragsgegenstands durch den Auftraggeber oder Dritte sowie alle weiteren vorgenommenen Manipulationen des Auftraggebers oder von ihm beauftragter Dritter.
- 6) Es besteht außerdem keine Gewährleistung für nicht erfüllte Erwartungen oder Anforderungen des Auftraggebers an die Nutzung des Vertragsgegenstands oder für die Verfügbarkeit oder Eignung des Vertragsgegenstands für eine Nutzung an Standorten außerhalb des Vertragsgebiets.
- 7) Die B&IT wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), kann der Auftraggeber mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen der B&IT zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der B&IT zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Auftraggeber hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.
- 8) Weist der Vertragsgegenstand einen der Nacherfüllung unterliegenden Mangel auf und wird die Einsatzmöglichkeit dadurch erheblich gemindert oder aufgehoben, so ist die B&IT dazu berechtigt und verpflichtet, den Mangel auf ihre Kosten zu beseitigen.
- 9) Solange der Auftraggeber die nach dem Vertrag fällige Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und er kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat, ist die B&IT berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern.
- 10) Sofern eine Mängelbeseitigung durch B&IT vorgenommen wird, hat der Auftraggeber, soweit es für ihn möglich und zumutbar ist, in sachgerechter Weise, in vertretbarem Umfang und unentgeltlich mitzuwirken.
- 11) Ist die Mängelbeseitigung beim ersten Nachbesserungsversuch nicht erfolgreich, kann die B&IT einen weiteren Nachbesserungsversuch innerhalb einer angemessenen Frist durchführen. Ist die Mängelbeseitigung auch beim zweiten Nachbesserungsversuch nicht erfolgreich und bleibt auch ein nochmaliger Nachbesserungsversuch innerhalb einer angemessenen Frist erfolglos oder führt die B&IT die dritte Nachbesserung nicht innerhalb der gesetzten Frist durch, so kann die B&IT nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber eine gleichwertige Ersatzlösung implementieren. Dies gilt auch, wenn die Mängelbeseitigung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Der Auftraggeber darf die Zustimmung nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen verweigern. Der Auftraggeber hat der B&IT diese Gründe darzulegen.
- 12) Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist auch mit dem Hinweis setzen, dass er die Beseitigung des Mangels nach erfolglosem Fristablauf ablehne. In diesem Fall bleibt dem Auftraggeber eine angemessene Minderung der Vergütung, eine Selbstvornahme oder ein Rücktritt vom Vertrag nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen vorbehalten. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf die auf den mangelhaften Leistungsteil entfallende Vergütung beschränkt. Für die Selbstvornahme kann der Auftraggeber den Ersatz seiner erforderlichen Aufwendungen verlangen, die jedoch die Höhe des Wertes der bisherigen Aufwände der B&IT nicht überschreiten dürfen.
- 13) Weitergehende Ansprüche hat der Auftraggeber nicht. Er kann insbesondere keinen Nichterfüllungsschaden verlangen. Ausgenommen davon sind Ansprüche, die auf grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten der B&IT oder dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen.
- 14) Auskünfte, Empfehlungen, Hinweise oder sonstige Informationen der B&IT, die dem Auftraggeber im Rahmen der Lieferung bzw. Leistungserbringung von der B&IT oder von ihr beauftragten Dritten

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

erteilt werden, begründen keine Gewährleistungsansprüche gegenüber der B&IT, sofern dies nicht in Textform anders vereinbart wurde.

15) Im Übrigen bleiben dem Auftraggeber bei Mängeln die gesetzlichen Rechte vorbehalten.

1.8.2 Haftung

- 1) Soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist, d.h. insbesondere mit Ausnahme von vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden bzw. mit Ausnahme einer sonstigen gesetzlich zwingenden Haftung, gelten die in den nachfolgenden Absätzen genannten Haftungsausschlüsse bzw. Haftungsbeschränkungen.
- 2) Eine verschuldensunabhängige Haftung der B&IT auf Schadensersatz für Mängel, die bereits bei Vertragsabschluss vorhanden sind, wird ausgeschlossen.
- 3) Für Schäden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die B&IT unbeschränkt.
- 4) Im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit haftet die B&IT auch bei leichter Fahrlässigkeit unbeschränkt.
- 5) Im Übrigen haftet die B&IT bei leichter Fahrlässigkeit nur im Falle der Verletzung von Vertragspflichten, die unverzichtbar sind, um das Vertragsziel zu erreichen (Kardinalpflichten). In diesem Falle ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 16) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen. Dieser Ausschluss beinhaltet insbesondere die Haftung für entgangenen Gewinn, erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden (z.B. Datenverluste, Betriebsunterbrechungen), die Haftung für Ereignisse höherer Gewalt gemäß Kapitel 1.3.4 Absatz 2 sowie die Haftung für Ereignisse, die der B&IT die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen.
- 17) Die B&IT haftet auch weder für fehlerhafte, unvollständige oder illegale Inhalte anderer Webseiten und Quellen, auf die ggf. über Hyperlinks von den Webseiten oder Produkten der B&IT verwiesen wird, noch für Schäden aus der Nutzung oder Nichtnutzung dieser Inhalte, es sei denn, sie hat von den Inhalten Kenntnis und es ist ihr technisch möglich und zumutbar, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.
- 6) Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 7) Im Falle einer Inanspruchnahme der B&IT aus Gewährleistung oder Haftung ist ihr ein Mitverschulden des Auftraggebers anzurechnen.

1.8.3 Verjährung von Ansprüchen

- 1) Für die Verjährung von Mängelansprüchen gilt Kapitel 634a BGB. Danach verjähren die Ansprüche innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist (Kapitel 195 BGB).
- 2) Ansprüche der B&IT auf Zahlung des Werklohns verjähren abweichend von Kapitel 195 BGB in fünf Jahren. Bezüglich des Beginns der Verjährungsfrist gilt Kapitel 199 BGB.

1.9 Geheimhaltung und Datenschutz

1.9.1 Geheimhaltung

- 1) Im Rahmen des Vertragszwecks ist es gegebenenfalls erforderlich, dass sich der Auftraggeber und die B&IT Unterlagen, Zeichnungen, Daten oder andere Informationen bekannt geben, an denen die bekanntgebende Vertragspartei ein Geheimhaltungsinteresse hat. Beide Vertragsparteien

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

verpflichten sich, die ihnen bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.

- 2) Die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die eine Vertragspartei aufgrund der Vertragsbeziehung erhält, darf diese ausschließlich zu dem Zweck verwenden, zu dem sie ihr bekannt gegeben wurden, sofern und soweit zu einem späteren Zeitpunkt keine hiervon abweichende Vereinbarung getroffen wird.
- 3) Eine Vertragspartei erhält keine Rechte an oder aus den ihr bekannt werdenden geheimhaltungspflichtigen Informationen der anderen Vertragspartei.
- 4) Jede Vertragspartei wird die ihr bekannt werdenden geheimhaltungspflichtigen Informationen nur denjenigen ihrer Mitarbeiter zugänglich machen, die einer entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen und die dem entsprechenden Tätigkeitsbereich im Rahmen des Vertragszwecks angehören.
- 5) Der Auftraggeber und seine Erfüllungsgehilfen werden über den Inhalt, Umfang und die Bedingungen dieser Vereinbarung absolutes Stillschweigen bewahren, sowie über sonstige Umstände, die sie im Laufe des Vertrages über die B&IT im Rahmen des Vertragsverhältnisses erfahren und die nicht für die Veröffentlichung bestimmt sind. Der Auftraggeber haftet für seine Erfüllungsgehilfen im gesetzlichen Rahmen.
- 6) Sämtliche vorgenannten Verpflichtungen gelten nicht für solche Informationen, Unterlagen und Daten, welche zum Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch eine Vertragspartei bereits offenkundig sind oder bereits bekannt waren oder nach ihrer Übermittlung ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig werden oder nach ihrer Übermittlung der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf gesetzliche Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwendung bekannt gemacht wurden.
- 7) Ausgenommen von der Geheimhaltungspflicht sind außerdem Informationen, die eine Verletzung der Vertragspflichten durch eine Vertragspartei betreffen.
- 8) Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertrags uneingeschränkt fort.

1.9.2 Datenschutz

- 1) Beide Vertragsparteien werden die anzuwendenden gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz der Bundesrepublik Deutschland (BDSG), beachten und entsprechende personenbezogenen Daten, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages erhalten, nur für Zwecke der Vertragserfüllung verarbeiten und nutzen.
- 2) Jeder Vertragspartner verpflichtet die auf seiner Seite tätigen Personen schriftlich auf Geheimhaltung und das Datengeheimnis und weist dies dem Vertragspartner auf Anforderung nach.
- 3) Sofern im Rahmen des Vertrags Leistungen durch Unterauftragnehmer oder Partnerunternehmen erbracht werden, sind auch diese auf den Datenschutz nach Kapitel 5 BDSG vertraglich zu verpflichten. Handelt es sich um Unterauftragnehmer oder Partnerunternehmen außerhalb der Europäischen Union, ist ein ausreichendes Datenschutzniveau sicherzustellen.
- 4) Jede Vertragspartei wird die in ihrer Einflussphäre notwendigen technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Kapitel 9 BDSG und der Anlage zu Kapitel 9 BDSG sicherstellen.
- 5) Dem Auftraggeber ist bekannt, dass im Zusammenhang mit Vertragsverhandlungen und Geschäftsabschlüssen der B&IT personenbezogene Daten gespeichert und verarbeitet werden. Der Auftraggeber verzichtet auf eine Benachrichtigung nach dem BDSG.
- 6) Soweit die B&IT bei der Durchführung des Vertrages personenbezogene Daten (z. B. Testdaten) verarbeitet, wird sie im Auftrag des Auftraggebers im Sinne des Kapitel 11 BDSG tätig. Sie wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen des Vertrags oder anderer schriftlicher Weisungen des Auftraggebers und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 7) Vorsorglich wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein vollständiger Datenschutz im Internet nicht gewährleistet werden kann. Der Auftraggeber wird hiermit darüber informiert, dass dessen Provider technisch dazu in der Lage ist, persönliche Daten des Auftraggebers auf dem Server einzusehen. Dazu sind ebenfalls fremde dritte Personen unter Umständen in der Lage.

1.10 Schlussbestimmungen

1.10.1 Geltendes Recht und Gerichtsstand

- 1) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 2) Die Anwendung des "Einheitlichen Gesetzes über den internationalen Kauf beweglicher Sachen" und des "Einheitlichen Gesetzes über den Abschluss internationaler Kaufverträge" sowie des "Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf" wird ausgeschlossen.
- 3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle sich im kaufmännischen Verkehr aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten, einschließlich Scheck-, Wechsel- und UrAuftraggeberprozesse, ist der Sitz der B&IT. Die B&IT kann den Auftraggeber auch an dessen Sitz gerichtlich in Anspruch nehmen.
- 4) Die B&IT kann auch in anderen Rechtsordnungen Ansprüche geltend machen. Der Auftraggeber erteilt hierzu seine ausdrückliche Zustimmung.
- 5) Jede der Vertragsparteien ist für die Einhaltung der Gesetze und Bestimmungen, die sich auf ihre Geschäftstätigkeit und ihre Inhalte beziehen, sowie der für sie geltenden Import-, Export- und Sanktionsgesetze und -bestimmungen selbst verantwortlich.

1.10.2 Schlichtung

- 1) Die Vertragsparteien sind sich einig, dass eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen.
- 2) Bei Vertragsverstößen oder sonstigen Streitigkeiten, die sich aufgrund des Vertrages oder späterer Änderungen des Vertrages ergeben oder sich auf diesen beziehen, soll zunächst mit Hilfe eines Vermittlers versucht werden, den Streit zu schlichten. Erst wenn der Schlichtungsversuch erfolglos verläuft, ist der ordentliche Gerichtsweg eröffnet. Der Schlichtungsversuch ist dann erfolglos verlaufen, wenn sich die streitenden Vertragspartner nicht binnen einer Frist von zwei Wochen auf einen Vermittler einigen können oder der Streit nicht binnen einer Frist von weiteren zwei Wochen nach Einigung über die Person des Vermittlers beigelegt werden kann.

1.10.3 Salvatorische Klausel

- 1) Sollte eine Regelung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) teilweise oder vollständig unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder eine Lücke aufweisen, so bleiben alle übrigen Regelungen des Vertrags hiervon unberührt. Die unwirksame Klausel ist in diesem Fall durch eine wirksame und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.
- 2) Gleiches gilt für das Schließen einer Vertragslücke.

1.10.4 Schriftformerfordernis

- 1) Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags oder der Einzelaufträge bedürfen der Schriftform.
- 2) Gleiches gilt für Änderungen des Schriftformerfordernisses.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2 Vertragsartspezifische Ergänzungen

Es gelten grundsätzlich die grundlegenden Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH, Lietzenburger Str. 77, 10719 Berlin (nachfolgend „B&IT“ genannt). Die folgenden Bestimmungen ergänzen und erläutern die Regelungen vertragsartspezifisch.

2.1 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Beratungs- und Systemintegrationsleistungen

(Stand: 01.01.2023)

2.1.1 Grundlagen

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Beratungs- und Systemintegrationsleistungs-Verträge. Sie regeln die Besonderheiten für Beratungs- und Systemintegrationsleistungen der B&IT in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.
- 2) Beratungs- und Systemintegrationsleistungen umfassen insbesondere Unternehmens- und IT-Beratungsleistungen, Anforderungsanalysen, die Erstellung von Lasten- und Pflichtenheften, von Konzepten sowie von Studien und Gutachten, desweiteren die Entwicklung, Ausarbeitung (inkl. Customizing/ Anpassung, Erweiterung, Einrichtung), Installation, Einführung und Schulung von Softwareprogrammen, Hardware und IT-Systemen.

2.1.2 Vertragsgegenstand und Vertragsform

- 1) Der konkrete Liefer- und Leistungsgegenstand der B&IT ergibt sich aus den Auftragsdokumenten.
- 2) Die Leistung wird im Rahmen eines Werk- oder Dienstvertrages erbracht. Ob es sich um einen Werk- oder Dienstvertrag handelt, wird ebenfalls im Auftrag festgelegt.

2.1.3 Vertragsdurchführung

2.1.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

- 3) Die B&IT benennt einen Repräsentanten und dessen Stellvertreter. Der B&IT-Repräsentant ist allein berechtigt, gegenüber den Arbeitnehmern von B&IT das Direktionsrecht wahrzunehmen und verbindliche Erklärungen für die B&IT abzugeben und entgegenzunehmen.
- 4) Auch der Auftraggeber benennt einen Repräsentanten und dessen Vertreter. Der Auftraggeber-Repräsentant gibt die auftragsbezogenen Ausführungsanweisungen, die sich jedoch nur auf das Ergebnis und nicht auf die einzelnen Verrichtungen beziehen.
- 5) Die Repräsentanten haben darüber hinaus die Aufgabe, alle zur Durchführung des Auftrags erforderlichen Maßnahmen zu veranlassen, zu koordinieren und zu überwachen.
- 6) Die weiteren Mitarbeiter des Auftraggebers für die von ihm im Rahmen der Vertragsdurchführung wahrzunehmenden Funktionen sind der B&IT spätestens zum Beginn der Vertragsdurchführung zu benennen.
- 7) Die Durchführung der jeweiligen Leistungen orientiert sich an dem in den Auftragsdokumenten festgelegten Zeitplan oder des vereinbarten Fertigstellungszeitpunktes, sonst nach Ermessen der B&IT, wobei eine zeitnahe Ausführung durch die B&IT angestrebt ist.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 8) Ort der Leistungserbringung sind grundsätzlich die Räumlichkeiten der B&IT. Erfordert die Leistungserbringung eine lokale Präsenz der B&IT beim Auftraggeber, sind der Leistungsort die Geschäftsräume des Auftraggebers.
- 9) Werden Vertragsleistungen von der B&IT im Betrieb des Auftraggebers durch geführt, stellt dieser geeignete und mit ausreichenden Bürokommunikationsmitteln ausgestattete Räumlichkeiten bereit, die von seinen anderen Räumlichkeiten separiert und eigenständig organisiert werden.
- 10) Soweit Erfüllungsgehilfen der B&IT im Betrieb des Auftraggebers eingesetzt werden, verbleibt das Weisungs- und Aufsichtsrecht (Direktionsrecht) uneingeschränkt bei der B&IT, d.h. die B&IT organisiert die zur Erfüllung des Vertrages notwendigen Handlungen selbst und eigenverantwortlich. Dabei bestimmt die B&IT insbesondere:
 1. die Entscheidung über Auswahl der eingesetzten Erfüllungsgehilfen (Anzahl und Qualifikation von Personal),
 2. die Entscheidung über Ausbildung und Einarbeitung,
 3. die Bestimmung der Arbeitszeit und Anordnung von Überstunden,
 4. die Gewährung von Urlaub und Freizeit,
 5. die Durchführung der Anwesenheitskontrolle,
 6. die Überwachung der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsabläufe.
- 11) Erfolgt die Auftragsabwicklung in Projektform, wird der Projektleiter in der Regel von der B&IT gestellt. Die Mitglieder der Projektgruppe sind sowohl von B&IT als auch dem Auftraggeber spätestens bei Projektbeginn zu benennen. Eine Projektplanung wird im Rahmen der Projektinitialisierung zu Projektbeginn erstellt und mit dem Auftraggeber abgestimmt.

2.1.3.2 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT wird die Vorgaben des Auftraggebers beachten, insbesondere die Vorgaben hinsichtlich einzuhaltender Standards und Fachnormen. Grundsätzlich sind alle Leistungen sorgfältig und nach dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit zu erbringen und müssen den Richtlinien und Fachnormen entsprechen, die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein angewandt werden. Die B&IT wird sich dabei bemühen, unter Ausnutzung ihrer Erfahrung und Kenntnisse das bestmögliche Ergebnis für den Auftraggeber zu erzielen.
- 2) Die B&IT wird sich bei der Zusammenarbeit mit anderen Auftragnehmern oder sonstigen Projektmitarbeitern oder Auftraggeber des Auftraggebers zur Einhaltung von Terminen und dem vertragsgemäßen Abschluss der Leistungserbringung über die Arbeitszeit abstimmen.
- 3) Die B&IT wird dem Auftraggeber etwaige Begleitergebnisse der Leistung, z.B. Arbeitspapiere oder Präsentationen, laufend, spätestens jedoch zum Ende der vereinbarten Leistungszeit, übergeben.
- 4) Sollte die B&IT im Auftrag des Auftraggebers Software aufspielen, wird sie dem Auftraggeber die technischen Daten mitteilen, die dieser zum Betrieb der vertraglich spezifizierten Software auf dem vertraglich spezifizierten Betriebssystem und auf der vertraglich spezifizierten Hardware benötigt. Eine weitergehende Dokumentation der Arbeiten der B&IT wird dem Auftraggeber nicht überlassen, es sei denn, dies wird ausdrücklich und schriftlich vertraglich vereinbart.

2.1.3.3 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Infolge der hohen Komplexität und Individualität von Beratungs- und Systemintegrationsprojekten ist der Projekterfolg von einer intensiven Kooperation zwischen dem Auftraggeber und der B&IT abhängig. Der Auftraggeber übernimmt als wesentliche Vertragspflicht die vereinbarten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen in qualifizierter Form und zu den vereinbarten bzw. zu den für die Projektrealisierung erforderlichen Terminen. Kommt der Auftraggeber seinen Kooperations-, Mitwirkungs- und Beistellungspflichten ganz oder teilweise nicht nach, ist die B&IT berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, sofern der Auftraggeber auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht reagiert.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 2) Mitwirkungspflichten des Auftraggebers im Rahmen von Beratungs- und Systemintegrationsleistungen sind, soweit erforderlich, insbesondere, aber nicht ausschließlich
 1. Projektkoordination auf Seiten des Auftraggebers
 2. Bereitstellung der zur Durchführung der Arbeiten erforderlichen Unterlagen und Informationen
 3. Definition und Dokumentation der Anforderungen an den Vertragsgegenstand
 4. Abstimmung von (Zwischen-)Ergebnissen mit der B&IT
 5. Planung, Vorbereitung, Spezifikation, Durchführung, Auswertung und Dokumentation der fachlichen, funktionalen und sonstigen anwenderbezogenen Prüfungen von Zwischen- und Endergebnissen, mit
 - Mitwirkung bei der Prüfplanung
 - Erstellung und Dokumentation der Prüffälle
 - Bereitstellung und Erfassung von Testdaten, die hinsichtlich Umfang, Struktur und Ausgestaltung für eine im Rahmen der Auftragsdurchführung zu erstellende Software notwendig sind
 - Prüfung von Zwischen- und Endergebnissen, z.B.
 - Dokumente
 - Softwareprodukte und –elemente (insbesondere Datenmodelle, Geschäftsregeln, anwenderbezogene Funktionen und Funktionalitäten, Workflows, Templates/Vorlagen und ihre Belegung, Auswertungen und Berichte, Konfigurationen)
 - sonstige Liefergegenstände
 - Planung, Vorbereitung und Durchführung der Abnahmeprüfung
 - Dokumentation der Prüfungen
 - Mängelerfassung und –klassifizierung sowie unverzügliche Gewährung von Einsicht in die Unterlagen, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben
 - Unterstützung bei der Mängelbeseitigung
 6. Schaffung der Voraussetzungen für vereinbarte oder notwendige Arbeiten beim Auftraggeber vor Ort, z.B. für Beratungs-, Schulungs-, Installations-, Migrations-, Wartungs- und Betriebsarbeiten, insbesondere Beistellung von für die Leistungserbringung adäquaten Büroräumen mit Ausstattung, der notwendigen Einrichtungen (wie das erforderliche Hardware- und Betriebssystem, Datenbank-, Telekommunikations- und Serviceprogramme (Tools) und sonstiger erforderlicher Software in der jeweils aktuellen bzw. erforderlichen Version) sowie sonstiger notwendiger Hilfsmittel und Ressourcen
 7. soweit erforderlich, Sicherstellung des Zugangs zu den Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen des Auftraggebers beim Auftraggeber und über eine Remote-Anbindung für die B&IT
 8. Sicherstellung der notwendigen Nutzungsrechte und Pflege, insbesondere Aktualisierung, der vom Auftraggeber bereitgestellten Software
 9. Sicherung von personenbezogenen Daten vor Beginn der Leistungserbringung der B&IT, so dass ein unbeabsichtigter Zugriff der B&IT auf die Daten nicht möglich ist
 10. Anwesenheit des Auftraggebers oder einer von ihm beauftragten Person während Servicearbeiten am Installationsort, um die Einhaltung von Unfallverhütungsvorschriften zu gewährleisten
 11. Teilnahme an Schulungen für die Liefergegenstände
 12. Erstellung der fachlichen Dokumentationen für die Liefergegenstände (z.B. Verfahrensbeschreibungen, Benutzerhandbücher)
- 3) Die Vertragspartner werden im Einzelfall Einvernehmen darüber erzielen, wann und in welcher Weise die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers zu erbringen sind. Ihr Umfang richtet sich nach der Art der zu erbringenden Leistung.
- 4) Der Auftraggeber hat vor der Durchführung der vertraglichen Leistungen durch die B&IT eine Sicherung von allen durch die Leistung betroffenen Daten und Programme durchzuführen. Während oder nach der Erbringung der geschuldeten Leistung ist der Auftraggeber bis zum Ende der

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gewährleistungspflicht bzw. der Vertragslaufzeit verpflichtet, seine Software und seine Daten ordnungsgemäß in regelmäßigen Abständen in maschinenlesbarer Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Als üblicher Schutz gilt derzeit ein Tag. Ferner ist der Auftraggeber verpflichtet, regelmäßig seine Daten einer Virenschutzprüfung zu unterziehen. Der B&IT obliegt eine eigene und zusätzliche Datensicherungspflicht nur dann, wenn dies zuvor schriftlich vertraglich vereinbart wurde.

- 5) Dem Auftraggeber ist bekannt, dass es nicht möglich ist, alle technischen Fragestellungen und Probleme bei Leistungen im IT-Bereich vorherzusehen. Sollte es daher bei der Auftragsdurchführung auf Seiten der B&IT zu unvorhergesehenen technischen Problemen kommen, so kann die B&IT eine Anpassung der Lieferfristen verlangen. Der Auftraggeber hat einer solchen Anpassung in angemessenem Umfang und unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zuzustimmen. Insbesondere verlängern sich die Liefer- und Leistungstermine auch ohne Zustimmung des Auftraggebers bei Störungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von der B&IT nicht zu vertretender Hindernisse, wie etwa Störungen bei der Selbstbelieferung durch Lieferanten.
- 6) Zur Einhaltung von Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Auftraggeber oder eine von ihm beauftragte Person während der Erbringung von technischen Serviceleistungen durch die B&IT am Leistungsort anwesend ist. Der Auftraggeber zeigt der B&IT an, wenn die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist. Der Auftraggeber nimmt alle Strahlenschutzverpflichtungen wahr, die sich aus der Strahlenschutzverordnung, der Röntgenverordnung oder sonstigen gesetzlichen Vorschriften für Serviceleistungen in den vorgenannten Bereichen ergeben.

2.1.4 Rechte

2.1.4.1 Gewerbliche Schutzrechte, Schutzrechtsverletzung

- 1) Der Auftraggeber ist mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung berechtigt, die von der B&IT im Rahmen eines Auftrags erbrachten Arbeitsergebnisse, soweit die Übertragung nach geltendem Recht oder den tatsächlichen Verhältnissen möglich ist, in unveränderter oder veränderter Form zeitlich und räumlich unbegrenzt im eigenen Unternehmen zu verwerten.
- 2) Ein derartiges Nutzungsrecht steht dem Auftraggeber jedoch nicht zu, wenn die B&IT den Auftrag durch fristlose Kündigung vorzeitig beendet, wenn der Auftrag aus anderen, von der B&IT nicht zu vertretenen Gründen vorzeitig beendet wird, oder wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der der B&IT geschuldeten Vergütung in Verzug gerät.
- 3) Die Arbeitsergebnisse der B&IT sind grundsätzlich nicht für Dritte bestimmt. Die Weitergabe der Leistungen und Arbeitsergebnisse an Dritte, auch an mit dem Auftraggeber verbundene Unternehmen und Personen, bedarf in jedem Einzelfall der vorherigen schriftlichen Zustimmung der B&IT.
- 4) Die B&IT behält das Recht, die Arbeitsergebnisse zu archivieren und das bei der Erarbeitung erworbene Know-how uneingeschränkt weiter zu nutzen.
- 5) Dem Auftraggeber ist bekannt, dass Open Source Software oder Standard-Software-Produkte Dritter eigenen Nutzungs-, Lizenz-, und Urheberrechten der Hersteller unterliegen. Für Serviceleistungen, die die Lieferung von Updates, Upgrades und neuen Versionen von Software zum Gegenstand haben, tritt die B&IT nur als Vermittler auf. Ein Software-Lizenzvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Hersteller oder einem autorisierten Handelspartner und dem Auftraggeber und gemäß gesondert abzuschließender Vereinbarung zustande.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.1.4.2 Rechte Dritter

- 1) Die B&IT steht dafür ein, dass die auf Grund des Vertrages von ihr zu erbringenden Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, welche die vertragsgemäße Nutzung ausschließen bzw. einschränken.
- 2) Wird die vertragsgemäße Nutzung durch geltend gemachte Schutzrechtsverletzungen beeinträchtigt oder untersagt, verpflichtet sich die B&IT im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl entweder, die vertraglichen Leistungen in der Weise zu ändern oder zu ersetzen, dass sie nicht mehr unter die Schutzrechte Dritter fallen, gleichwohl aber den vereinbarten Anforderungen entsprechen, oder das Recht zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber vertragsgemäß genutzt werden können.
- 3) Die hier eingeräumten Rechte des Auftraggebers sind ausgeschlossen, wenn die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass der Auftraggeber die vertragsgemäße Leistung geändert hat, es sei denn, die Änderung geschah mit vorheriger Zustimmung der B&IT, oder dass der Auftraggeber sie in einer Weise nutzt, welche von der vertragsgemäßen Nutzung abweicht.
- 4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die B&IT unverzüglich von jedem gegen ihn wegen Schutzrechtsverletzungen geltend gemachten Anspruch schriftlich und vorab in Textform zu benachrichtigen. Der Auftraggeber wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung der B&IT keine Ansprüche anerkennen. Im Fall der unberechtigten Anerkennung vermindert sich ein evtl. Schadenersatzanspruch des Auftraggebers entsprechend dem Nachteil, der der B&IT aus der unberechtigten Anerkennung entsteht.
- 5) Die vorstehend geregelten Verpflichtungen der B&IT entfallen, wenn eine Schutzrechtsverletzung durch Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers verursacht wird.
- 6) Der Auftraggeber sichert seinerseits der B&IT zu, dass das an die B&IT übergebene Material frei von Patenten, Marken-, Urheber-, Lizenz- oder sonstigen Schutzrechten Dritter ist. Der Auftraggeber stellt diesbezüglich die B&IT von allen Ansprüchen aus der Benutzung von Schutzrechten Dritter oder wegen eines Verstoßes dagegen frei.
- 7) Sollte die B&IT im Auftrag des Auftraggebers Software aufspielen, so garantiert der Auftraggeber, dass er Lizenzen in zumindest der Anzahl erworben hat, mit der er die B&IT zur Installation beauftragt hat. Der Auftraggeber garantiert, dass er entsprechend den Lizenzbestimmungen berechtigt ist, die B&IT mit solchen Dienstleistungen zu beauftragen. Für den Fall der fehlenden oder mangelnden Lizenzierung der zu installierenden Software stellt der Auftraggeber die B&IT von sämtlichen Ansprüchen Dritter voll umfänglich frei.

2.1.5 Kommerzielle Bedingungen

2.1.5.1 Vergütung

- 1) Die Leistungen der B&IT werden, sofern nicht in den Auftragsdokumenten anders definiert, nach Erbringung und grundsätzlich auf Stundenbasis und nach tatsächlich entstandenem Aufwand abgerechnet. Sie sind mit einem Stundensatz entsprechend der erforderlichen Leistungskategorie zu vergüten. Der Stundensatz ergibt sich aus der aktuell gültigen Preisliste oder bei individualvertraglicher Vereinbarung aus den in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglichen Regelungen definierten Preisen. Reisezeiten werden als Arbeitszeiten gerechnet.
- 2) Für Leistungen, die die B&IT nicht am Ort ihrer Geschäftsstelle erbringt, sind Reisekosten entsprechend der aktuell gültigen Preisliste oder bei individualvertraglicher Vereinbarung entsprechend den in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglichen Regelungen definierten Preisen zu vergüten. Die Erforderlichkeit und der Umfang von Reisen sind vor Reiseantritt mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- 3) Zum Nachweis des tatsächlich entstandenen Aufwands führt die B&IT einen Tätigkeitsbericht, aus dem hervorgeht, welche Leistungen wann, wo, von wem und mit welchem effektiven Zeitaufwand (in Personenstunden) erbracht wurden.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4) Werden die Leistungen auf Basis eines Werkvertrags erbracht, kann ein Festpreis vereinbart werden.
- 5) Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der dem Festpreis zugrundeliegende veranschlagte Aufwand nur geschätzt werden kann. Der tatsächliche Aufwand weicht deshalb häufig gravierend vom veranschlagten Aufwand ab. Eine gravierende Abweichung liegt vor, wenn der tatsächliche vom veranschlagten Aufwand (gemessen in Personenstunden) um mehr als 10% plus oder minus abweicht. Sollte die B&IT im Laufe der Leistungserbringung feststellen, dass der veranschlagte Aufwand vermutlich gravierend abweichen wird, wird sie den Auftraggeber darüber unterrichten. Der Auftraggeber wird sich unverzüglich mit der B&IT über das weitere Vorgehen abstimmen.
- 6) Solange die Vertragspartner keine Einigung über das weitere Vorgehen erzielen, setzt die B&IT die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag fort. Weicht dabei der Aufwand tatsächlich gravierend ab, wird gemäß der in Kapitel 2.1.5.2 definierten Regelungen für Mehr- oder Minderaufwendungen verfahren.

2.1.5.2 Mehr- oder Minderaufwendungen

- 1) Mehr- oder Minderaufwendungen, z.B. bedingt durch
 1. vom Auftraggeber zu tragende Änderungswünsche gemäß Kapitel 1.4,
 2. Verzögerungen bzw. nicht vollständige oder mangelhafte Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers,
 3. Service- und Supportanfragen oder Mängelrügen des Auftraggebers, die sich nicht auf Mängel oder Probleme beziehen, die die B&IT zu vertreten hat,
 4. gravierende Abweichungen zwischen tatsächlichem und veranschlagtem Aufwand gemäß Kapitel 2.1.5.1. Abs. 5 und 6,werden gemäß der in Kapitel 2.1.5.1 Abs. 1 bis 3 definierten Regelungen abgerechnet.

2.1.5.3 Zahlungsbedingungen

- 1) Die Leistungen nach Kapitel 2.1.5.1 Abs. 1 bis 3 sowie Mehr- oder Minderaufwendungen nach Kapitel 2.1.5.2 können monatlich entsprechend dem tatsächlich erbrachten Aufwand gemäß Tätigkeitsbericht und auf der Grundlage der vereinbarten Preise abgerechnet werden. Eine Endabrechnung wird nach erfolgter Endabnahme erstellt.
- 2) Ist ein Festpreis vereinbart, wird der Auftraggeber auf Verlangen der B&IT eine Anzahlung im branchenüblichen Umfang leisten. Bei Teilabnahmen kann die B&IT, sofern nichts anderes vereinbart ist, entsprechende Teilzahlungen verlangen.

2.1.6 Gewährleistung, Haftung, Verjährung

2.1.6.1 Gewährleistung

- 1) Für Werk- oder Lieferleistungen beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate vom Zeitpunkt der Serviceleistung. Sie verlängert sich um den Zeitraum einer etwaigen Nachbesserung.
- 2) Von der B&IT herausgegebene technische Daten, Spezifikationen, Softwareproduktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen, Servicehandbücher, Qualitätsbeschreibungen oder ähnliche Materialien enthalten keine Zusicherungen von Eigenschaften, es sei denn, sie sind von der B&IT einzeln ausdrücklich als solche schriftlich bestätigt worden.
- 3) Die B&IT weist ausdrücklich darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, das einwandfreie Funktionieren von Datenverarbeitungsgeräten und Gerätekombinationen unter allen denkbaren Anwendungsbedingungen zu gewährleisten und Mängel in

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Datenverarbeitungsprogrammen auszuschließen. Entsprechend sind alle Angaben der B&IT nicht als eine derartige Garantie zu verstehen.

- 4) Sofern im Falle auftretender Mängel eine Fehlerbeseitigung durch die B&IT vorgenommen wird, hat der Auftraggeber die eigenen Daten zu sichern, gegebenenfalls zu entfernen, wenn dies zur Fehlerbeseitigung notwendig ist.

2.1.6.2 Haftung

- 1) Die Haftung für einen eventuellen Datenverlust oder -beschädigung ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung erforderlich wäre, um die Daten aus dem gesicherten Datenmaterial wiederherzustellen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von eventuell eingebundenen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen der B&IT.
- 2) Die vertraglichen Haftungsansprüche, soweit sie hiernach beschränkt werden, verjähren nach einem Jahr.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.2 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Software-as-a-Service (SaaS)-Dienste und -Leistungen

(Stand: 01.07.2023)

2.2.1 Grundlagen

2.2.1.1 Regelungsgegenstand

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Software-as-a-Service (SaaS)-Verträge. Sie regeln die Besonderheiten für SaaS-Dienste und -Leistungen der B&IT in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.

2.2.1.2 Geltungsbereich

- 1) Bei Benutzung bestimmter SaaS-Dienste und Leistungen können spezielle Bestimmungen zur Anwendung kommen. Die B&IT wird den Auftraggeber hierauf gegebenenfalls vor Nutzung des betreffenden Dienstes gesondert hinweisen. Soweit diese besonderen Bestimmungen von den grundlegenden Regelungen oder den vertragsartspezifischen Regelungen der AGB abweichen, so gelten sie vorrangig.
- 2) Für Dienste Dritter, die als solche gekennzeichnet sind und nicht von der B&IT selbst, sondern von Dritten angeboten werden, gelten ausschließlich die vertraglichen Bestimmungen des Dritten. Dabei ist es unerheblich, ob die Dienste entgeltlich oder unentgeltlich angeboten werden oder sich der Auftraggeber für ihre Nutzung bei der B&IT registrieren muss.

2.2.2 Vertragsabschluss

- 1) Während der Laufzeit eines entgeltlichen Vertrags über SaaS-Dienste und Services können grundsätzlich jederzeit weitere entgeltliche Leistungen oder Teilleistungen hinzu gebucht werden (z.B. zusätzliche SaaS-Dienste und Services, weitere User oder zusätzlicher Speicherplatz).
- 2) Der Auftraggeber kann während der Laufzeit eines Vertrags auch jederzeit von unentgeltlichen Produkten auf kostenpflichtige SaaS-Dienste und Services oder höhere Produkte einer Kategorie wechseln („upgraden“). Vom Auftraggeber ggf. bereits gezahlte Entgelte werden ihm entsprechend angerechnet.

2.2.3 Vertragsdurchführung

2.2.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

2.2.3.1.1 Software as a Service (SaaS) – Dienste

- 1) Die SaaS-Dienste werden von der B&IT für die Laufzeit des Vertrages über Internet zum Abruf bereitgehalten. Der Auftraggeber darf die SaaS-Dienste zur Bearbeitung seiner Daten nutzen.
- 2) Im Zuge der Bereitstellung der SaaS-Dienste werden von der B&IT in der Regel folgende Leistungen erbracht:
 - Hosting der SaaS-Dienste auf einem zentralen Server in einem deutschen Rechenzentrum
 - Bereitstellung der SaaS-Dienste für den Zugriff über Internet mit gängigen Browsern
 - verschlüsselte Datenübertragung und verschlüsselter Zugriff auf die Daten
 - Verarbeitung, Speicherung und Sicherung der Daten
 - Traffic-Flatrate (sämtlicher Datentransfer ist im Leistungsumfang enthalten)

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Die Spezifikation der einzelnen SaaS-Dienste und Services sowie Nutzungsvoraussetzungen und –bestimmungen u. ä. ergeben sich aus den aktuellsten Fassungen der Produktbeschreibungen, die auf der Produktwebsite (www.i-taros.com) der B&IT hinterlegt sind, sowie insbesondere bei Auftraggeber-spezifisch erstellten oder angepassten SaaS-Diensten ggf. aus den Auftragsdokumenten.
- 4) Die B&IT wird den Nutzern des Auftraggebers die Zugangsdaten zur Nutzung der SaaS-Dienste (Benutzerkennung, Passwort und Einwahl-Nummer/ -Link) binnen angemessener Frist nach Vertragsabschluss per E-Mail mitteilen und die Zugänge freischalten.
- 5) Der Auftraggeber kann die SaaS-Dienste in der Regel 7 Tage die Woche und 24 Stunden pro Tag nutzen. Einschränkungen der Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeit können sich jedoch u.a. durch Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten ergeben. Die jederzeitige Verfügbarkeit wird ausdrücklich nicht garantiert und ist nicht geschuldet.
- 6) Der Betrieb ist auf eine Verfügbarkeit der SaaS-Dienste von mindestens 98 % pro Jahr ausgelegt. In die Verfügbarkeitsberechnung fließen geplante und/ oder mit dem Auftraggeber vereinbarte „Down-Zeiten“, Sperrzeiten, die von der B&IT nicht zu vertreten sind, sowie Ausfallzeiten aufgrund höherer Gewalt und sonstiger von B&IT nicht zu vertretender Leistungshindernisse nicht mit ein.
- 7) Die Verfügbarkeit der Dienste wird laufend überwacht. Im Problemfall werden entsprechende Auswertungen erstellt.
- 8) Die Nutzung unentgeltlicher Leistungen der B&IT begründet keinen Rechtsanspruch. Dies gilt auch für die Nutzung von SaaS-Diensten zu Test- oder Demonstrationszwecken. Die B&IT kann jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Vorankündigung die Zugänge zu solchen Diensten sperren und die Erbringung unentgeltlicher Leistungen einstellen. Die B&IT wird den Auftraggeber jedoch mit angemessener Frist informieren, sofern die Sperrung der Zugänge bzw. die Einstellung der Leistungen für den Auftraggeber von Bedeutung ist. Dem Auftraggeber stehen keine Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche aus der Sperrung der Zugänge oder der Einstellung der Leistungen zu.
- 9) Der Auftraggeber kann jederzeit seine Daten im XML-Format exportieren.

2.2.3.1.2 Sicherheitsmaßnahmen

- 1) Es gelten die im aktuellen, auf der Produktwebsite (www.i-taros.com) der B&IT hinterlegten Sicherheits- und Datenschutzkonzept festgelegten Sicherheitsmaßnahmen.
- 2) Für die Einhaltung gesetzlich vorgeschriebener Aufbewahrungspflichten ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.

2.2.3.1.3 Pflege und Wartung

- 1) Die B&IT beabsichtigt, dem Auftraggeber im Rahmen einer fortlaufenden Pflege die neuesten Versionen bzw. Releases der SaaS-Dienste bereitzustellen.
- 2) Die Pflege der SaaS-Dienste erfolgt nach eigenem Ermessen der B&IT. Diese wird dabei jedoch auf Änderungen in den Rahmenbedingungen des Vertrags angemessen Rücksicht nehmen, insbesondere wenn aufgrund solcher Änderungen neue Versionen bzw. Releases erforderlich werden. Die Notwendigkeit hierzu kann sich insbesondere ergeben
 1. aufgrund neuer gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen,
 2. wenn Produkte Dritter, die Eingangsprodukte für die von der B&IT bereitgestellten SaaS-Dienste und Services sind, ohne Verschulden der B&IT nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen,
 3. aufgrund neuer Erkenntnisse und Entwicklungen aus Wissenschaft, Forschung und Technik, die bedingen, dass die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder dem Datenschutz entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Die B&IT behält sich vor, im Rahmen des Vertrags auch vereinbarte Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen auszutauschen, sofern die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt und die Leistungsänderung für den Auftraggeber zumutbar ist.
- 4) Sich ergebende Änderungen, die die Leistung der SaaS-Dienste betreffen, werden dem Auftraggeber mindestens einen Monat vor Wirksamwerden mitgeteilt.
- 5) Die SaaS-Dienste basieren auf komplexen technischen Systemen. Im Rahmen der Wartung werden die eingesetzten Systeme nach Verfügbarkeit von Fehlerbehebungen („Patches“, „Fixes“) und Funktionsänderungen und -erweiterungen fortlaufend aktualisiert. Wartungsarbeiten können die Verfügbarkeit bestimmter Dienste unterbrechen (geplante „Down-Zeit“).
- 6) Planmäßige Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 19.00 Uhr abends und 7.00 Uhr morgens sowie am Wochenende. Jede planmäßige Wartungsarbeit wird dem Auftraggeber mit angemessener Frist vorher angekündigt.
- 7) Außerplanmäßige Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber soweit möglich ebenfalls mit angemessener Frist vorher angekündigt.
- 8) Die geplanten „Down-Zeiten“ sind bei der Bemessung der Vergütung bereits berücksichtigt. Eine Minderung der geschuldeten Vergütung durch den Auftraggeber wegen geplanter „Down-Zeiten“ ist ausgeschlossen.

2.2.3.1.4 Supportleistungen für die SaaS-Dienste

- 1) Die Supportleistung beinhaltet die Benutzerbetreuung bei der Lösung von Problemen, die im Hinblick auf die Nutzung der vereinbarten SaaS-Dienste oder deren Funktionalitäten auftreten (insb. Störungen, Anwendungsprobleme, Bedienung, Anforderungen).
- 2) Die Erbringung der Supportleistung erfolgt auf Anfrage durch den Auftraggeber.

2.2.3.1.5 Erbringung von sonstigen Serviceleistungen

- 1) Weitere als die in den vorstehenden Kapiteln genannten Leistungen werden von der B&IT im Rahmen des SaaS-Vertrags nicht geschuldet.
- 2) Sofern der Auftraggeber die Erbringung weiterer Leistungen wünscht, z.B. Leistungen zur Erstellung, Anpassung oder Erweiterung von SaaS-Diensten oder Installations-, Beratungs- oder Schulungsleistungen, erfolgt dies auf Anfrage. Die Anfrage ist der B&IT schriftlich zu übermitteln. Die B&IT wird den Auftraggeber in angemessener Frist schriftlich benachrichtigen, ob sie die Anfrage grundsätzlich annimmt. Sofern dies der Fall ist und der Auftraggeber eine aufwandsbezogene Abrechnung ablehnt, untersucht die B&IT die Anfrage innerhalb einer angemessenen Frist ermittelt die Auswirkungen und stellt sie schriftlich in einem Angebot dar. Der Auftraggeber hat die B&IT in angemessener Frist schriftlich zu benachrichtigen, ob er das Angebot annimmt. Die Erbringung dieser Leistungen erfolgt auf Basis der vertragsartspezifischen Ergänzungen der B&IT-AGB für Beratungs- und Projektleistungen.

2.2.3.2 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT räumt dem Auftraggeber nach Maßgabe der vorliegenden Bestimmungen eine Nutzungsmöglichkeit für die vereinbarten SaaS-Dienste und Services ein und erbringt die angegebenen Leistungen.
- 2) Die Verantwortung für die bereitgestellten SaaS-Dienste gehen an der Schnittstelle ins Internet des von der B&IT genutzten Rechenzentrums auf den Auftraggeber über. Dieser ist allein verantwortlich für seine Anbindung an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzwerkverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf seiner Seite erforderlichen technischen Einsatzbedingungen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Die B&IT wird dem Auftraggeber unverzüglich Mitteilung machen, sofern sie Probleme feststellt, die die Nutzung der SaaS-Dienste beeinträchtigen.

2.2.3.3 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Der Auftraggeber gibt der B&IT die Namen der zur Nutzung der Software berechtigten Nutzer textlich an und haftet für ihre Richtigkeit. Änderungen bedürfen ebenfalls der Textform.
- 2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die Einzelheiten des Vertrages, insbesondere über die vertraglichen Rechte und Pflichten nach Maßgabe dieser AGB der B&IT zu unterrichten. Der Auftraggeber haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Auftraggeber beherrschbaren Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat.
- 3) Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die sachgerechte, ordnungsgemäße sowie vertrags- und gesetzeskonforme Nutzung der SaaS-Dienste und sonstigen Services.
- 4) Weder er noch von ihm beauftragte Dritte dürfen die SaaS-Dienste und sonstigen Services missbräuchlich nutzen, insbesondere
 - dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der Kapitel 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des Kapitel 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der B&IT schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.
 - sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte der B&IT und Dritter zu beachten.
 - dürfen keine Versuche unternommen werden, selbst oder durch Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in die von der B&IT betriebenen Systeme einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze der B&IT unbefugt einzudringen.
 - dürfen die SaaS-Dienste und Services zu keinem Zweck wiedergegeben, in irgendeiner Weise gewerblich verwertet oder Dritten zugänglich gemacht, vervielfältigt, kopiert, modifiziert, dekompiert oder einem Reverse Engineering unterzogen werden noch dürfen derivative Werke erstellt oder anderweitige Versuche unternommen werden, den Quellcode der Software abzuleiten.
 - darf der Auftraggeber oder ein von ihm beauftragter Dritter nicht in einer Weise tätig werden, durch die die Verfügbarkeit der technischen Systeme, die zur Erbringung der SaaS-Dienste und Services durch B&IT betrieben werden, oder die Nutzbarkeit der SaaS-Dienste und Services für andere Benutzer beeinträchtigt oder unterbrochen werden. Eine solche Beeinträchtigung oder Unterbrechung kann insbesondere durch übermäßige oder ungewöhnlich hohe Inanspruchnahme der Dienste hervorgerufen werden. Die B&IT wird eine solche Inanspruchnahme gegebenenfalls durch Einsatz technischer Maßnahmen einschränken.
- 5) Dem Auftraggeber obliegt die Verpflichtung, die auf seiner Seite nach dem Stand der Technik notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen. Hierzu zählt u.a. der Einsatz von Virenschutzprogrammen, die Prüfung der Daten und Informationen auf schädliche Inhalte und die regelmäßige Aktualisierung eingesetzter Browser mit den neuesten Sicherheitsupdates.
- 6) Der Auftraggeber ist verpflichtet, Zugangsdaten, Passwörter und sonstige Informationen, die im Zusammenhang mit dem Zugang zur Software stehen, sicher zu verwahren. Persönliche Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- regelmäßigen Abständen geändert werden. Eine Speicherung der Zugangsdaten ist nur in verschlüsselter Form gestattet. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Auftraggeber diese unverzüglich zu ändern.
- 7) Wird dem Auftraggeber die unbefugte Nutzung von Kennwörtern oder Zugriffsmöglichkeiten auf die SaaS-Dienste oder eine andere eingetretene oder vermutete Verletzung der Datensicherheit bekannt, hat er dies der B&IT unverzüglich anzuzeigen.
 - 8) Soweit der Auftraggeber im Rahmen der Nutzung der SaaS-Dienste personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift, ist die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen.
 - 9) Sollen von der B&IT sensible Daten im Sinne des Kapitel 3 Abs. 9 Bundesdatenschutzgesetz verarbeitet werden, hat der Auftraggeber die B&IT hierüber unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
 - 10) Die B&IT und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechts- oder sittenwidrigen Verwendung der SaaS-Dienste und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Auftraggeber beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der SaaS-Dienste verbunden sind. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der B&IT.
 - 11) Die B&IT ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Auftraggeber obliegenden Pflichten sowie bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung die Leistung auf Kosten des Auftraggebers zu sperren. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt der B&IT vorbehalten.
 - 12) Der Auftraggeber stimmt zumutbaren Änderungen der bereitgestellten SaaS-Dienste und Services, die von der B&IT während der Vertragslaufzeit durchgeführt werden, zu. Als zumutbar gelten insbesondere, aber nicht ausschließlich, Änderungen, die sich gemäß Kapitel 2.2.3.1.3 Absätze 2 und 3 ergeben.
 - 13) Um die vorhandenen sowie die im Rahmen der Pflege- und Wartung weiterentwickelten SaaS-Dienste und Services nutzen zu können, müssen durch die den Diensten und Services zugrundeliegende Software ggf. Updates von B&IT automatisch heruntergeladen und installiert werden. Der Auftraggeber erkennt dies als Voraussetzung für die Leistungserbringung der B&IT an und stimmt der Entgegennahme und Installation der Updates zu.
 - 14) Dem Auftraggeber obliegt die alleinige Verantwortung für die Bedienung und Aufrechterhaltung der auf seiner Seite erforderlichen Hard- und Softwareeinsatzbedingungen zur Nutzung der SaaS-Dienste. Dies gilt auch für Aktualisierungen dieser technischen Voraussetzungen, die aufgrund von Weiterentwicklungen der SaaS-Dienste und deren Infrastruktur notwendig werden.
 - 15) Der Auftraggeber verpflichtet sich, der B&IT Störungen des vertragsgegenständlichen Dienstes unverzüglich anzuzeigen. Er wird außerdem die in Kapitel 2.2.3.1.4 genannten Regelungen für Supportanfragen bei der Meldung berücksichtigen, Hinweise der B&IT zur Handhabung von Störungen befolgen, seine Störungsmeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren und hierfür ggf. auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen. Sofern keine Störung der technischen Einrichtungen der B&IT vorlag und der Auftraggeber dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können, sind die der B&IT aufgrund der Störungsmeldung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen.

2.2.4 Rechte

2.2.4.1 Rechtengewährung

- 1) Der Auftraggeber erhält im Rahmen der vorliegenden Bestimmungen und der gemäß Auftragsdokumente bzw. Individualvertrag vereinbarten Spezifikation ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht ausschließliches, persönliches Recht, auf die vereinbarten SaaS-Dienste und Services

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

über Internet zuzugreifen und diese für die Verarbeitung seiner Daten zu verwenden. Das Recht zur Nutzung der SaaS-Dienste und Services erlischt mit Vertragsende.

- 2) Darüber hinausgehende Rechte erhält der Auftraggeber nicht. Er erwirbt durch das Nutzungsrecht insbesondere keine Eigentumsrechte. Er darf das gewährte Nutzungsrecht weder in Sublicenz vergeben, verkaufen, vermieten oder verpachten noch verleihen, verpfänden, abtreten oder in sonstiger Weise auf Dritte übertragen oder wirtschaftlich verwerten. Gleiches gilt im Hinblick auf die zur Nutzung der SaaS-Dienste zur Verfügung gestellte Software oder Teile davon.
- 3) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die SaaS-Dienste und die zur Nutzung der SaaS-Dienste zur Verfügung gestellte Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Auftraggeber nicht gestattet,
 1. andere als die eigenen bzw. die in der Spezifikation gemäß Auftragsdokumenten bzw. Individualvertrag vereinbarten Daten mit den SaaS-Diensten und Services der B&IT zu verarbeiten,
 2. die SaaS-Dienste und Services ohne vorherige schriftliche Zustimmung der B&IT zu verwenden, um Dritten eigene Dienste oder Services anzubieten,
 3. die Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit oder Funktionalität der SaaS-Dienste und Services zu analysieren oder diese zu verwenden, um Leistungsvergleiche anzustellen oder Produkte ähnlicher Ideen, Merkmale, Funktionen oder grafischen Darstellungen zu entwickeln;
 4. ohne vorherige schriftliche Zustimmung der B&IT Ergebnisse von Vergleichstests der SaaS-Dienste Dritten offenzulegen,
 5. die SaaS-Dienste und Services zu nutzen, wenn er in einem Konkurrenzverhältnis zur B&IT steht.
- 4) Der Auftraggeber hat der B&IT auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte aus unbefugter Nutzung bzw. Nutzungsüberlassung zu machen. Insbesondere hat er deren Namen und Anschrift sowie Art und Umfang der gegen diese aus der unberechtigten Nutzungsüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.
- 5) Der Auftraggeber hat auch die Vergütungsansprüche zu zahlen, die durch die von ihm eingerichteten Nutzer entstanden sind. Gleiches gilt im Fall der unbefugten Nutzung durch sonstige Dritte, wenn und soweit der Auftraggeber diese Nutzung zu vertreten hat. Die Geltendmachung sonstiger Ansprüche aus schuldhaftem Ermöglichen einer unbefugten Nutzung bzw. Nutzungsüberlassung bleibt der B&IT vorbehalten.
- 6) Der Auftraggeber räumt der B&IT unwiderruflich und unentgeltlich das uneingeschränkte Nutzungs- und Verwertungsrecht an den von ihm oder von ihm beauftragten Dritten im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Dienste oder Services an die B&IT abgegebenen, insbesondere für eine Weiterentwicklung der SaaS-Dienste und Services relevanten Informationen, sofern er sich der B&IT gegenüber nicht entsprechende Rechte ausdrücklich schriftlich vorbehält.

2.2.4.2 Einschränkung der Nutzungsrechte, Zugangssperre

- 1) Die Einschränkung der Nutzungsrechte bzw. die Sperre des Zugangs zu den SaaS-Diensten und Services durch die B&IT ist nach Androhung unter Fristsetzung von einer Woche zulässig, sofern der Auftraggeber
 1. mit der Zahlung der gesamten oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung um mindestens 14 Tage in zwei aufeinanderfolgenden Fällen oder
 2. in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der die monatliche Vergütung für zwei Monate erreicht, in Verzug ist.
- 2) Der Auftraggeber bleibt in dem in Absatz 1 genannten Fall verpflichtet, die monatliche Vergütung zu zahlen. Die Geltendmachung sonstiger Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt der B&IT vorbehalten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Die B&IT ist im Falle des Eintretens der in Absatz 1 genannten Gründe berechtigt, das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 4) Eine Sperre des Zugangs zur Software durch die B&IT ist außerdem zulässig
 1. bei unentgeltlichen Leistungen (siehe Kapitel 2.2.3.1.1),
 2. bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Auftraggeber obliegenden Pflichten oder begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung (siehe Kapitel 2.2.3.3),
 3. wenn gemäß Kapitel 1.6.3 das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund geltend gemacht wird.

2.2.5 Kommerzielle Bedingungen

- 1) Die Leistungen für SaaS-Dienste und Services werden monatsweise im Voraus in Rechnung gestellt.
- 2) Die Vergütung ist nach Vertragsabschluss und im Folgenden jeweils zum 1. Werktag eines Monats fällig und auf das von der B&IT in der Rechnung angegebene Konto zu leisten.
- 3) Die Vergütung verändert sich gemäß dem vom Statistischen Bundesamt ermittelten Verbraucherpreisindex für Deutschland. Steigt oder fällt dieser ab Beginn des Vertragsverhältnisses, kann jede Vertragspartei eine der prozentualen Indexänderung entsprechende Änderung der Vergütung verlangen. Die Vergütung muss jeweils mindestens 1 Jahr unverändert bleiben. Das Gleiche gilt bei jeder erneuten Indexänderung nach einer Erhöhung oder Ermäßigung der Vergütung. Eine Änderung der Vergütung muss durch schriftliche Erklärung geltend gemacht werden. Dabei sind die eingetretenen Änderungen des Preisindexes sowie die jeweilige Vergütung oder die Erhöhung in einem Geldbetrag anzugeben. Die geänderte Vergütung ist mit Beginn des übernächsten Monats nach dem Zugang der Erklärung zu entrichten. Eine Änderung der Vergütung aufgrund einer Indexänderung ist erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsabschluss, bei einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit möglich. Beträgt die Mindestvertragslaufzeit mehr als 24 Monate, ist die Änderung der Vergütung aufgrund einer Indexänderung erstmals nach Ablauf von 24 Monaten nach Vertragsabschluss möglich.
- 4) Die B&IT ist berechtigt, die Vergütung auch unabhängig von der Entwicklung des Verbraucherpreisindex zu ändern. Sie behält sich insbesondere vor, die Vergütung für Leistungen, die auf Zulieferungen von Dritten basieren, im Falle von Preisänderungen durch diese Dritte angemessen anzupassen. Über beabsichtigte Änderungen wird die B&IT den Auftraggeber bis spätestens zwei Monate vor Wirksamwerden der Änderung in Textform informieren. Eine Änderung der Vergütung unabhängig von der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ist erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsabschluss, bei einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit möglich.

2.2.6 Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung

2.2.6.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 1) Wird ein entgeltliches Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen, beträgt die Kündigungsfrist zur Beendigung des Vertragsverhältnisses 30 Tage zum Ende eines Monats, sofern nicht in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglich ausdrücklich eine andere Kündigungsfrist angegeben ist.
- 2) Ist nicht in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglich ausdrücklich eine andere Kündigungsfrist angegeben, verlängern sich für eine bestimmte Laufzeit geschlossene entgeltliche Vertragsverhältnisse nach dem Ende der Laufzeit automatisch jeweils um drei Monate, sofern der Vertrag nicht von einem der Partner mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Laufzeitende schriftlich gekündigt wird.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Sofern eine Änderung der Nutzeranzahl oder die Kündigung einzelner Produkte bzw. SaaS-Dienste oder Services in den Auftragsdokumenten oder individualvertraglich vereinbart sind, können solche Teilleistungen ebenfalls unter Einhaltung der in den Absätzen 1 bzw. 2 genannten Termine und Fristen ordentlich gekündigt werden. Der Auftraggeber hat vorab sicherzustellen, dass eine entsprechende Anzahl an Leistungen verfügbar ist und ohne Rückfragen eingestellt werden kann. Sollten zu kündigende Teilleistungen nicht in angegebenen Umfang vorhanden sein, wird die Kündigung nicht umgesetzt.
- 4) Unentgeltliche Leistungen und SaaS-Dienste und Services zu Test- oder Demonstrationszwecken können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist und ohne Vorankündigung ordentlich gekündigt werden. Die B&IT wird den Auftraggeber mit angemessener Frist informieren, sofern die Sperrung der Zugänge zu solchen SaaS-Diensten und Services bzw. die Einstellung der Leistungen nach billigem Ermessen für den Auftraggeber von Bedeutung ist.
- 5) Der Auftraggeber kann bei Preiserhöhungen gemäß Kapitel 2.2.5 Absatz 4 das Vertragsverhältnis mit einer Frist von vier Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich kündigen. Die B&IT wird auf dieses Sonderkündigungsrecht in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Maßgeblich ist der Zugang des Kündigungsschreibens bei der B&IT. Bei nicht fristgerechter Kündigung des Auftraggebers gilt diese Kündigung als ordentliche Kündigung im Sinne des Absatzes 1 bzw. 2.

2.2.6.2 Folgen der Vertragsbeendigung

- 1) Mit Beendigung des Vertrages gleich aus welchem Grund erlischt das Recht zur Nutzung der SaaS-Dienste und Services durch den Auftraggeber.
- 2) Die B&IT ist ihrerseits bei Vertragsbeendigung nicht berechtigt, die Daten des Auftraggebers weiter zu verwenden bzw. zu verarbeiten.
- 3) Der gespeicherte Datenbestand des Auftraggebers ist durch diesen rechtzeitig vor Ablauf des Vertrags herunterzuladen. Auf Anfrage des Auftraggebers und gegen Kostenerstattung wird die B&IT ihm seine Daten in einem üblichen Format auf einem Datenträger übergeben.
- 4) Die B&IT ist berechtigt, den Zugang zu den SaaS-Diensten und Services zum Vertragsende zu sperren und den auf den Servern der B&IT gespeicherten Datenbestand inklusive der Zugangskennungen, Einrichtungen und Einstellungen des Auftraggebers spätestens 30 Tage nach Vertragsabschluss unwiederbringlich zu löschen. Die B&IT wird den Auftraggeber über die gemäß Kapitel 1.3.3 Absatz 2 benannte E-Mail-Adresse vorab daran erinnern.
- 5) Im Falle eines Zahlungsverzugs des Auftraggebers ist die B&IT jedoch berechtigt, dessen Daten zurückzubehalten.
- 6) Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, die handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen einzuhalten.

2.2.7 Gewährleistung, Haftung

- 1) Dem Auftraggeber sind die SaaS-Dienste und Services und ihre Leistungsfähigkeit aus einer vor Vertragsabschluss grundsätzlich eingeräumten Testphase bekannt.
- 2) Die B&IT leistet Gewähr dafür, dass die SaaS-Dienste und Services die in der Dokumentation zu den Produkten bezeichneten Grundfunktionen aufweist. Unerhebliche Abweichungen, die den Gebrauch der SaaS-Dienste und Services nur unerheblich mindern, bleiben außer Betracht.
- 3) Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass es nach dem derzeitigen Stand der Wissenschaft und Technik nicht möglich ist, eine völlig fehlerfreie Software zu erstellen. Die B&IT übernimmt keine Gewährleistung für eine Behebung aller Mängel und Fehler der SaaS-Dienste und Services und der zugrundeliegenden Software. Etwaige Mängel und Fehler hat der Auftraggeber der B&IT entsprechend den Regelungen in Kapitel 1.7.1. Absatz 3 und Kapitel 2.2.3.1.4 unverzüglich mitzuteilen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4) Sofern dies nicht ausdrücklich in den Produktbeschreibungen oder den Auftragsdokumenten angegeben ist, gewährleistet die B&IT nicht, dass die SaaS-Dienste und Services bzw. die zugrundeliegende Software mit Programmen Dritter zusammenarbeitet.
- 5) Dem Auftraggeber ist bewusst, dass die B&IT kein eigenes Netz betreibt und dem Auftraggeber nicht den Internetzugang zur Verfügung stellt. Aus diesem Grunde übernimmt die B&IT keine Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit des jeweiligen Zugangs in das Internet.
- 6) Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass trotz der von B&IT getroffenen Sicherheitsvorkehrungen (siehe dazu auch Kapitel 2.2.3.1.2) die Daten durch Eingriffe Dritter im Zusammenhang mit der Internetnutzung grundsätzlich gefährdet und ein vollständiger Schutz vor schädigenden Inhalten aufgrund ständig neuer Sicherheitsbedrohungen (z.B. durch Viren, Trojaner, Spam) nicht möglich ist. Soweit die B&IT ihre Verpflichtungen erfüllt hat, übernimmt sie deshalb keine Gewährleistung für die Sicherheit der SaaS-Dienste und Services vor den genannten Bedrohungen. Die B&IT behält sich vor, schädigende Inhalte bzw. Daten des Auftraggebers zu löschen, sofern eine Bedrohung nicht anders technisch und wirtschaftlich angemessen und erfolgversprechend beseitigt werden kann. Über eine solche Löschung wird die B&IT den Auftraggeber in Kenntnis setzen.
- 7) Die B&IT übernimmt keine Gewährleistung für eine jederzeitige Verfügbarkeit der SaaS-Dienste und Services oder die exakte oder zuverlässige Speicherung von Daten.
- 8) Die B&IT haftet nicht für durch den Auftraggeber zu vertretende Löschungen, Korrekturen, Zerstörungen, Beschädigungen, Verluste oder unterlassene Speicherungen der Daten.

2.2.8 Geheimhaltung und Datenschutz

- 1) Die B&IT beachtet die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere die einschlägigen Bestimmungen des Telemediengesetzes (TMG) und Telekommunikationsgesetzes (TKG) sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).
- 2) Gemäß den gesetzlichen Regelungen (insb. gem. Kapitel 33 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie Kapitel 13 Abs. 1 Telemediengesetz (TMG)) setzt die B&IT hiermit den Auftraggeber davon in Kenntnis, dass sie die Teilnehmerdaten des Auftraggebers in maschinell lesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet. Soweit die angebotenen Leistungen durch von der B&IT beauftragte Dritte erbracht werden, ist die B&IT berechtigt, die Teilnehmerdaten an diese Dritten weiterzugeben, wenn dies für die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung notwendig ist.
- 3) Die Übermittlung von Daten zur B&IT im Rahmen des Vertrags erfolgt in eigener Verantwortung und auf eigene Gefahr des Auftraggebers.
- 4) Die B&IT erwirbt keine Rechte an den Daten des Auftraggebers. Die B&IT ist nur berechtigt, die Daten im Rahmen der Vertragsdurchführung und nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verwenden bzw. zu verarbeiten.
- 5) Der Auftraggeber allein ist verantwortlich für die Qualität, Integrität und Rechtmäßigkeit der an die B&IT übermittelten Daten sowie die Beachtung der anzuwendenden gewerblichen Schutzrechte im Zusammenhang mit diesen Daten.
- 6) Soweit vom Auftraggeber personenbezogene Daten im Sinne des BDSG an die B&IT übermittelt werden, erfolgt die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch die B&IT ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen des Kapitel 11 Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) als Auftragsdatenverarbeitung. Der Auftraggeber hat entsprechende Weisungen mit angemessener Frist schriftlich zu erteilen. Die B&IT wird die Weisungen beachten.
- 7) Für die Einhaltung der Regelungen nach dem BDSG sowie nach den weiteren anzuwendenden datenschutzrechtlichen und berufsrechtlichen Bestimmungen ist der Auftraggeber verantwortlich - er trägt allein die Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung und Nutzung sowie die Wahrung der Rechte der Betroffenen. Im Falle eines Verstoßes gegen die gesetzlichen oder berufsrechtlichen Bestimmungen stellt der Auftraggeber die B&IT von sämtlichen Ansprüchen Dritter

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

sowie von den Kosten frei, die der B&IT im Zusammenhang mit der Geltendmachung der Ansprüche Dritter entstehen.

- 8) Beide Vertragspartner werden die für die Auftragsdatenverarbeitung und das Rechenzentrum anzuwendenden Bestimmungen beachten und die notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere gemäß der Anlage zu Kapitel 9 BDSG, treffen.
- 9) Der Auftraggeber ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten und dem Rechenzentrum der B&IT zu verlangen, in dem die den SaaS-Diensten und Services zugrundeliegenden Systeme technisch betrieben werden. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu Kapitel 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs der B&IT mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs von SaaS-Diensten und Services nach diesem Vertrag. Eine solche Prüfung ist mit angemessener Frist schriftlich anzumelden.
- 10) Der Auftraggeber erkennt an, dass er den zuständigen Datenschutzbeauftragten oder jeder anderen berechtigten Vollzugsbehörde unverzüglich Auskunft zu Fragen des Datenschutzes zu geben hat.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.3 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Software-Lizenzen

(Stand: 01.06.2023)

2.3.1 Grundlagen

2.3.1.1 Allgemeines

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Softwarelizenzierungs-Verträge. Sie regeln die Besonderheiten für die Übertragung von Software-Nutzungsrechten durch der B&IT in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.

2.3.1.2 Definitionen

- „Eigentümer“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die rechtlicher Eigentümer des Computers oder, falls dieser vom Eigentümer geleast oder verliehen wurde, dessen rechtmäßiger Besitzer ist.
- „IT-Systeme“ bezeichnet die für den Systembetrieb notwendige Rechner- und Speicherkapazität einschließlich Betriebssystem und ggf. erforderlicher systemnaher Software und Hilfsprogramme.
- „Lizenznehmer“ bezieht sich auf die natürliche oder juristische Person, die den vorliegenden Vertrag (im Folgenden als „Vertrag“ bezeichnet) geschlossen hat.
- „Hilfsprogramme“ bezeichnet Material von Drittherstellern, das in der Programmbeschreibung spezifiziert ist und ausschließlich zum Zweck der Installation und Bedienung der Software, mit denen die Hilfsprogramme mitgeliefert wird, verwendet werden darf.
- „Programme“ bezeichnet allgemein Software-Produkte inklusive der zugehörigen Programmdokumentationen.
- „Services“ bezeichnet Technischen Support, Schulung, Hosting/Outsourcing Services, Consulting oder andere Services.
- „Software“ bezeichnet die auf einem Datenträger aufgezeichnete oder zum Download bereit gestellte Computersoftware inkl. Hilfsprogramme, Programmbibliotheken, Scripts und Beispieldateien und sonstiges zugehöriges Material. Die Software ist Eigentum der B&IT oder wird von dieser vertrieben.

2.3.2 Vertragsgegenstand

- 1) Gegenstand des Vertrages ist die in den Auftragsdokumenten definierte, auf einem Datenträger aufgezeichnete oder zum Download bereit gestellte Software, bestehend aus Computersoftware, Hilfsprogrammen, Programmbibliotheken, Scripts, Beispieldateien und sonstigem zugehörigen Material (in der Folge zusammengenommen als „Software“ bezeichnet).
- 2) Nach dem derzeitigen Stand der Technik kann bei Software das Auftreten von Fehlern nicht völlig ausgeschlossen werden. Gegenstand des Vertrages ist daher nur eine Software, die im Sinne der Programmbeschreibung und der Benutzungsanleitung grundsätzlich brauchbar ist.
- 3) Wartung und Pflege der Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrags.

2.3.3 Eigentum und Urheberrecht

- 1) Die Software ist sowohl durch Urheberrechtsgesetze und internationale Urheberrechtsabkommen als auch durch andere Rechte und Vereinbarungen über geistiges Eigentum geschützt. Das Urheberrecht umfasst insbesondere den Programmcode, die Dokumentation, das Erscheinungsbild, die

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Struktur und Organisation der Programmdateien, den Programmnamen, Logos und andere Darstellungsformen innerhalb der Software.

- 2) Die Software ist außerdem vor unbefugten Dritten zu schützendes Knowhow der B&IT.
- 3) Sämtliche Eigentums-, Urheber- und sonstigen Schutzrechte an der Software und an allem, was im Rahmen dieses Vertrags übergeben wird, verbleiben bei der B&IT oder deren Lieferanten. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes ist ausgeschlossen.
- 4) Es handelt sich um den Kauf einer Lizenz. Der Lizenznehmer erhält nur Eigentum an dem körperlichen Datenträger, auf dem die Software aufgezeichnet ist. Weiterhin erhält er das in diesem Lizenzvertrag vereinbarte Nutzungsrecht. Ein Erwerb von Rechten an der Software selbst ist damit nicht verbunden. Die B&IT behält sich insbesondere alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an der Software vor. Sie behält sich außerdem das Eigentum an den Datenträgern bis zum Eingang des vollständigen Kaufpreises für das Nutzungsrecht vor.
- 5) Softwaretechnologie von Drittherstellern, die für die Nutzung der Software der B&IT gegebenenfalls dienlich oder erforderlich ist, ist in der Programmbeschreibung spezifiziert. Solche Softwaretechnologien von Drittherstellern sind nicht unter den Bedingungen dieses Vertrags sondern gemäß den Bedingungen der Nutzungsverträge der Dritthersteller, welche in der Programmbeschreibung spezifiziert sind, lizenziert.
- 6) Dem Lizenznehmer ist es nicht gestattet,
 1. in der Software enthaltene Urhebervermerke, Seriennummern oder sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale und Markierungen sowie andere Vermerke hinsichtlich der Schutzrechte der B&IT zu entfernen oder zu verändern; Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale;
 2. vorhandene Schutzmechanismen der Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist erforderlich, um die störungsfreie Nutzung zu erreichen;
 3. Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software vorzunehmen oder zu gestatten (das voranstehende Verbot umfasst insbesondere, aber nicht ausschließlich, die Überprüfung von Datenstrukturen oder ähnlichen von Programmen erzeugten Materialien; sollten Schnittstelleninformationen für die Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms erforderlich sein, so können diese - soweit es der B&IT technisch möglich ist - gegen Erstattung eines Kostenbeitrags bei der B&IT oder einem von ihr zu benennenden Dritten angefordert werden);
 4. die einzelnen Komponenten der Software zur Nutzung auf mehr als einem Computer getrennt zu verwenden;
 5. die Software zu modifizieren, zu übersetzen, zu ergänzen oder anders zu bearbeiten oder von der Software abgeleitete Werke zu erstellen oder das schriftliche Material abzuändern oder vom schriftlichen Material abgeleitete Werke zu erstellen;
 6. ohne die vorherige Zustimmung der B&IT Ergebnisse von Benchmark-Tests der Software Dritten offenzulegen.

2.3.4 Nutzungsrechte

- 1) Der Lizenznehmer erhält mit der fristgerechten, vollständigen und vorbehaltlosen Zahlung des vereinbarten Lizenzpreises für das Nutzungsrecht das einfache, nicht ausschließliche, nicht-übertragbare, unbefristete Recht zur Nutzung der Software. Für diese Nutzung sind die Bestimmungen der Auftragsdokumente, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT, der vorliegenden vertragsartspezifischen Ergänzungen der AGB, ggf. individualvertraglicher Vereinbarungen sowie der Programmbeschreibung maßgeblich.
- 2) Bis zur vollständigen Zahlung des fälligen Kaufpreises gemäß Kapitel 2.3.8 ist dem Lizenznehmer der Einsatz der Software nur widerruflich gestattet.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Im Falle des Verstoßes gegen die Lizenzvereinbarung durch den Lizenznehmer kann die B&IT die Nutzung der Software untersagen.
- 4) Der Lizenznehmer darf seinen Vertretern und Lieferanten (hierzu gehören auch Outsourcing-Dienstleister) die Nutzung der Software für Zwecke seiner internen Geschäftstätigkeit und für die Interaktion mit Geschäftspartnern des Lizenznehmers im Rahmen seiner internen Geschäftstätigkeit unter der Voraussetzung gestatten, dass die B&IT dieser Nutzung vorher schriftlich zugestimmt hat. Die B&IT darf die Zustimmung nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen verweigern. Sie hat dem Lizenznehmer diese Gründe darzulegen. Der Lizenznehmer haftet dafür, dass bei der Nutzung der Software durch die Dritten die Bestimmungen des vorliegenden Vertrags eingehalten werden. Er hat die B&IT über jede Benutzung durch einen Dritten umgehend schriftlich zu unterrichten, falls er von einer nicht vertragskonformen Benutzung Kenntnis erlangt hat. Er hat dabei insbesondere den Namen und die Anschrift (einschließlich der Email-Adresse) des Dritten und die Vertragsbestimmungen offen zu legen, zu denen die Nutzung erfolgen soll.
- 5) Die Lizenz berechtigt zur Installation der Software auf zwei Servern. Es darf jedoch nur eine Instanz der Software zeitgleich genutzt werden (eine Instanz darf nur für den Fall genutzt werden, dass die andere Instanz nicht verfügbar ist); ein zeitgleiches Benutzen beider Instanzen der Software ist unzulässig. Der Lizenznehmer hat bei einem Wechsel eines Servers die Software von der Festplatte der bisher verwendeten Hardware zu löschen.

2.3.5 Vervielfältigung

- 1) Der Lizenznehmer darf die Software für eigene Zwecke vervielfältigen, soweit dies für die Benutzung der Software erforderlich ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen gehören die Installation der Software vom Originaldatenträger auf die Festplatte der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher.
- 2) Der Lizenznehmer darf die Software zum Zwecke der Datensicherung jeweils einmal auf einen dauerhaften Datenträger kopieren. Sicherungskopien der Software sind ausdrücklich als solche zu kennzeichnen. Kann der Lizenznehmer nachweisen, dass die Originalversion nicht mehr auffindbar ist oder unbrauchbar wurde, tritt die Sicherungskopie an die Stelle des Originals.
- 3) Sonstige Vervielfältigungen (einschließlich der Ausgabe des Programmcodes auf einem Drucker und des Ausdrucks und Fotokopierens des schriftlichen Materials) sind nicht gestattet. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen diese Verpflichtung zahlt der Lizenznehmer der B&IT einen pauschalierten Schadenersatz in Höhe des Lizenzpreises für die Software. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

2.3.6 Weitergabe und kommerzielle Nutzung

Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software weiter zu veräußern oder Dritten zu überlassen.

2.3.7 Änderungen und Aktualisierungen

- 1) Die B&IT ist berechtigt, Aktualisierungen der Software nach eigenem Ermessen zu erstellen.
- 2) Die B&IT ist nicht verpflichtet, dem Lizenznehmer Aktualisierungen der Software zur Verfügung zu stellen, wenn die Software des Lizenznehmers nicht registriert ist und dieser keinen bestehenden Wartungsvertrag zu der Software hat.
- 3) Bestimmte Nachfolgeprogramme der Software können von der B&IT gegen eine Upgrade-Gebühr lizenziert werden. Erwirbt der Lizenznehmer das Recht zur Nutzung eines solchen Nachfolgeprogramms, verpflichtet er sich – soweit nicht anders vereinbart – mit Fälligkeit der Upgrade-Gebühr das ersetzte Lizenzprogramm nicht mehr zu nutzen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.3.8 Vergütung

- 1) Der Lizenznehmer zahlt an die B&IT für den Vertragsgegenstand (Kapitel 2.3.2) die in den Auftragsdokumenten festgelegte Lizenzgebühr.
- 2) Die Vergütung ist mit Vertragsabschluss fällig und auf das von der B&IT angegebene Konto zu zahlen.

2.3.9 Gewährleistung/ Mängelansprüche

- 1) Die Funktionalität der Software richtet sich nach der Beschreibung in der Programmbeschreibung. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.
- 2) Die B&IT leistet Gewähr dafür, dass die Software zum Zeitpunkt der Übergabe der Datenträger mit der Software und dem zugehörigen Material die in der Programmbeschreibung bezeichneten Grundfunktionen aufweist und unter normalen Betriebsbedingungen und bei normaler Instandhaltung gebrauchsfähig ist. Unerhebliche Abweichungen, die den Gebrauch der Software nur unerheblich mindern, bleiben außer Betracht. Die vorstehende Gewährleistung bezieht sich nicht auf Mängel, die auf Veränderungen der Software durch den Lizenznehmer zurückzuführen sind.
- 3) Sollte der Datenträger fehlerhaft sein, so kann der Lizenznehmer Ersatzlieferung während der Gewährleistungszeit gemäß Kapitel 1.8.1 verlangen. Dazu muss der Lizenznehmer den Datenträger einschließlich aller Reservekopien und des schriftlichen Materials und einer Kopie der Rechnung oder Quittung über den Erwerb der Nutzungsrechte an die B&IT zurückgeben.
- 4) Die Parteien sind sich darüber einig, dass es nach dem derzeitigen Stand der Wissenschaft und Technik nicht möglich ist, eine völlig fehlerfreie Software zu erstellen. Die B&IT übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software fehlerfrei oder ohne Unterbrechung läuft oder dass die B&IT alle Softwarefehler korrigiert.
- 5) Die B&IT übernimmt außerdem keine Gewähr dafür, dass die Software den Anforderungen und Zwecken des Lizenznehmers genügt oder mit anderen vom Lizenznehmer eingesetzten Programmen zusammenarbeitet. Die Verantwortung für die richtige Auswahl und die Folgen der Benutzung der Software sowie der damit beabsichtigten oder erzielten Ergebnisse, trägt der Lizenznehmer selbst. Das gleiche gilt für das die Software begleitende schriftliche und elektronische Material.
- 6) Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz der B&IT. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Lizenznehmer, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.
- 7) Liefert die B&IT zum Zweck der Nacherfüllung die Software im mangelfreien Zustand, so ist die mangelhafte Software von sämtlichen Datenträgern des Lizenznehmers vollständig zu beseitigen und darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

2.3.10 Haftung

- 1) Die B&IT übernimmt keine Haftung für Ansprüche, die ganz oder teilweise auf Produkte anderer Anbieter oder auf Produkte oder Services, die nicht von der B&IT bereitgestellt wurden, zurückzuführen sind. Jedes Programm eines anderen Anbieters unterliegt den Bedingungen der vom Anbieter mitgelieferten Lizenzvereinbarung. Die B&IT ist an der Lizenzvereinbarung eines anderen Anbieters nicht beteiligt und übernimmt keinerlei Verpflichtungen im Rahmen einer solchen Vereinbarung.
- 2) Die B&IT übernimmt auch keine Haftung im Falle einer vertragswidrigen Nutzung des Vertragsgegenstands durch den Lizenznehmer.
- 3) Der Lizenznehmer haftet vollumfänglich für alle Schäden aufgrund von Urheberrechtsverletzungen, die der B&IT aus einer Verletzung der Bestimmungen des unter diesen AGB geschlossenen Vertrags entstehen, es sei denn, er hat die Verletzung nicht zu vertreten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4) Keine Vertragspartei haftet für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Begleit- und Folgeschäden, Entgang von Gewinn und Umsatz sowie Schäden aus Verlust von Daten oder Datengebrauch. Darüber hinaus haftet die B&IT auch für sonstige reine Vermögensschäden nicht.

2.3.11 Freistellung

- 1) Es wird keine Gewähr dafür übernommen, dass durch die Einräumung von Nutzungsrechten durch die B&IT nicht in Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter eingegriffen wird oder keine Schäden bei Dritten herbeigeführt werden. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen der B&IT entgegenstehende Rechte Dritter oder Schäden bekannt oder infolge grober Fahrlässigkeit unbekannt sind.
- 2) Die B&IT und der Lizenznehmer werden sich wechselseitig unverzüglich schriftlich über geltend gemachte Ansprüche informieren, jedoch nicht später als 30 Tage nachdem die in Anspruch genommene Partei von dem Anspruch informiert wurde, oder früher, falls dies nach geltendem Recht erforderlich ist. Hiermit sind sämtliche Rechte und Pflichten der B&IT und des Lizenznehmers hinsichtlich der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter abschließend geregelt.

2.3.12 Vertragslaufzeit und -beendigung

- 1) Der Vertrag tritt mit Vertragsabschluss (Kapitel 1.2) in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.
- 2) Wird der Vertrag gekündigt oder erlischt das Nutzungsrecht aus einem anderen Grund, ist der Lizenznehmer dazu verpflichtet, alle von der B&IT überlassenen Exemplare und Bestandteile der Software (darin eingeschlossen auch alle Komponenten, Datenträger, Dokumentationen, alle vorangegangenen Versionen und sonstigen Materialien sowie dieser Lizenzvertrag) an die B&IT unverzüglich herauszugeben. Entsprechendes gilt für etwaige Kopien in digitaler oder sonstiger Form. Falls eine körperliche Herausgabe aus technischen Gründen nicht möglich ist, wird der Lizenznehmer die Exemplare und Bestandteile der Software sowie etwaige Kopien nachweisbar zerstören und dies der B&IT schriftlich bestätigen. Die Vertragsbedingungen dieses Abschnitts überdauern jeglichen Entzug dieses Lizenzvertrags.

2.3.13 Schutz des Lizenzmaterials

- 1) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern sowie die Software geheim zu halten und sie weder ganz noch teilweise Dritten offen zu legen oder an sie weiterzugeben, es sei denn, es ist ihm nach den Bestimmungen dieses Vertrages oder einer sonstigen schriftlichen Vereinbarung mit der B&IT gestattet.
- 2) Der Lizenznehmer wird die gelieferten Original-Datenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen und des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Lizenznehmer seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software anzufertigen.

2.3.14 Einsichts- und Prüfungsrecht

- 1) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, während der Laufzeit dieser Vereinbarung alle wirtschaftlich angemessenen Schritte zu unternehmen, um vollständige, eindeutige und richtige Aufzeichnungen hinsichtlich seiner IT-Infrastruktur, wie die installierten Hardwaresysteme, Betriebssysteme und Software, sowie hinsichtlich der Anzahl und Art der Softwarelizenzen, der Lizenzmetrik oder des Nutzungsumfangs, zu führen, so dass die B&IT in der Lage ist, die Erfüllung der Bestimmungen dieser Vereinbarung zu überprüfen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 2) Die B&IT darf die Nutzung der Programme durch den Lizenznehmer regelmäßig, höchstens jedoch einmal jährlich, prüfen („Audit“). Die B&IT wird die Prüfung mindestens 45 Tage im Voraus schriftlich ankündigen und durch eigenes, zur Geheimhaltung verpflichtetes Personal oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Angehörigen der steuerberatenden und wirtschaftsprüfenden Berufe während der üblichen Geschäftszeiten am Standort des Lizenznehmers oder seines Erfüllungsgehilfen innerhalb von max. zwei Arbeitstagen in einer Weise, die die normale Geschäftstätigkeit nicht unangemessen stört, durchführen.
- 3) Die Prüfung wird unter Wahrung der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Lizenznehmers sowie von Vertraulichkeit und Datensicherheit von Daten des Lizenznehmers durchgeführt.
- 4) Gegenstand des Audits ist die Überprüfung des Nutzungsumfangs und der Nutzungsintensität der dem Lizenznehmer lizenzierten Software. Im Rahmen der Prüfung werden Informationen und Unterlagen über die installierte Hardware, die installierte Software und die vorhandenen sowie genutzten Lizenzen gesichtet, Berichte ausgewertet, die geeignet sind zu ermitteln, in welchem Umfang die überlassene Software durch den Lizenznehmer genutzt wurde, sowie z.B. Datenträger und Hardware besichtigt.
- 5) Ziel des Audits ist eine Überprüfung, ob die tatsächliche Nutzung der Lizenzen auch mit der vertraglich vereinbarten Nutzung übereinstimmt, sowie die Ermittlung des tatsächlichen Lizenzbedarfs.
- 6) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, im Rahmen der Überprüfung mit dem Auditor zu kooperieren und diesem angemessene Unterstützung sowie hinreichenden Zugang zu Informationen zu gewähren.
- 7) Die im Zusammenhang mit der Prüfung erhaltenen Informationen werden ausschließlich zu dem Zweck eingesetzt, die Rechte der B&IT durchzusetzen und die Erfüllung bzw. ggf. Nichterfüllung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch den Lizenznehmer festzustellen.
- 8) Nach Durchführung der Lizenzüberprüfung erstellt die B&IT über das Ergebnis der Lizenzüberprüfung einen Audit-Bericht, in dem dargelegt wird, ob aus Sicht der B&IT die tatsächliche Nutzung der Lizenzen durch den Lizenznehmer mit der im Lizenzvertrag vereinbarten Nutzung übereinstimmt. Die B&IT räumt dem Lizenznehmer ab Zugang des Audit-Berichts eine Frist von drei Wochen zur Stellungnahme ein. Die B&IT verpflichtet sich bezüglich der Audit-Ergebnisse zur Geheimhaltung.
- 9) Wird durch das Audit die IT-Infrastruktur des Lizenznehmers wesentlich gestört, haftet die B&IT gemäß Kapitel 1.8.2 und 2.3.10.
- 10) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung die für seine nicht durch Lizenzrechte abgedeckte Nutzung anfallende Vergütung zu entrichten. Wenn der Lizenznehmer diese Zahlung nicht leistet, ist die B&IT berechtigt, die Lizenz und den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 11) Für den Fall, dass der Lizenznehmer die Überprüfung durch den Prüfer verweigert, ist die B&IT nach Fristsetzung und Androhung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.
- 12) Die Kosten des Audits trägt die B&IT, bei Aufdeckung von Unrichtigkeiten zu Lasten der B&IT von mehr als 5% der Lizenzgebühr der Lizenznehmer.
- 13) Der Lizenznehmer erklärt sich damit einverstanden, dass die B&IT nicht für Kosten einzustehen hat, die dem Lizenznehmer durch dessen Mithilfe beim Audit entstehen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.4 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Softwarewartung

(Stand: 01.01.2023)

2.4.1 Grundlagen

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Standardsoftware-Wartungsverträge. Sie regeln die Besonderheiten für Wartungsleistungen der B&IT an Standardsoftware (im Folgenden Software) in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.
- 2) Gegenstand der Softwarewartung ist die Veränderung der Software nach deren Auslieferung, um Fehler innerhalb des aktuellen Softwarestands/-release zu beheben, Performanz oder andere Attribute zu verbessern oder Anpassungen an die veränderte Umgebung vorzunehmen.
- 3) Die Softwarewartung dient insb. dazu, die Verwendbarkeit und Betriebssicherheit der Software zu erhalten. Sie wird durch das Bereitstellen von Updates der Software und der zugehörigen Dokumentation gewährleistet. Updates beinhalten Aktualisierungen sowie in der Regel kleinere technische Weiterentwicklungen und/ oder kleinere funktionale Erweiterungen der Software (z.B. Fehlerbehebungen, Verbesserungen an Benutzeroberfläche und Bedienung, Anpassungen an neue Rechtsvorschriften, Normen, Produkte und IT-Umgebungen), jedoch ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z.B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten.
- 4) Für überlassene Updates der Software, die die B&IT dem Auftraggeber im Rahmen eines Software-Lizenzvertrags zur Nutzung des Vertrags gestellt hat, gelten die Vertragsbedingungen dieses Software-Lizenzvertrags entsprechend (siehe Kapitel 2.3).

2.4.2 Vertragsgegenstand

- 1) Die in den Wartungsvertrag einbezogene Software ist in den Auftragsdokumenten definiert.
- 2) Gegenstand der Software-Wartung ist die jeweils letzte von der B&IT zur Vermarktung freigegebene und dem Auftraggeber überlassene Version der Software sowie ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.
- 3) Die B&IT ist berechtigt, Software erst nach Prüfung in den Wartungsvertrag aufzunehmen. Die Kosten der Prüfung gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 4) Produkte Dritter sind nicht Gegenstand der Softwarewartung, auch wenn sie gemeinsam mit der Software ausgeliefert worden sind.

2.4.3 Vertragsdurchführung

2.4.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

- 1) Die B&IT wartet die in den Auftragsdokumenten aufgeführte Software gemäß den nachstehenden Bedingungen.
- 2) Die B&IT erbringt die Leistungen ab Vertragsschluss, jedoch nicht vor dem Zeitpunkt, zu dem der Auftraggeber den operativen Einsatz der Software gemeldet hat.
- 3) Die Erbringung der Wartungsleistungen erfolgt ausschließlich für Standardversionen der Software, sofern und soweit diese unverändert und in der von der B&IT für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und IT-Umgebung in der in den Auftragsdokumenten genannten Betriebsstätte des Auftraggebers genutzt wird.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 4) Eine Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.

2.4.3.2 Lieferungen und Leistungen

2.4.3.2.1 Lieferung von Software-Updates

- 1) B&IT liefert dem Auftraggeber allgemein freigegebene Änderungen (Updates) des jeweils aktuellen Stands der in den Auftragsdokumenten definierten Software.
- 2) Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über die Website der B&IT, einen von der B&IT für diesen Zweck dem Auftraggeber bereitgestellten FTP-Zugang oder über das eingesetzte Programm. Auf Wunsch übersendet die B&IT dem Auftraggeber die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern.
- 3) Der Ersatz von beschädigten Programmträgern erfolgt Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Auftraggebers. Die B&IT behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.
- 4) Die B&IT übernimmt keine Garantie zur Einsetzbarkeit der Updates in der IT-Umgebung des Auftraggebers, da sich die Updates am momentan gültigen Standard für IT-Konfigurationen orientieren. Der Auftraggeber hat selbst dafür zu sorgen, dass seine IT-Umgebung gegebenenfalls diesem Standard entspricht.
- 5) Software-Updates erhält der Auftraggeber zusammen mit einer Beschreibung für die Änderung und Installation. Die Installation der Updates ist nicht im Software-Wartungsvertrag inbegriffen.
- 6) Erweiterungen der Software durch Zusatzmodule oder Änderungen der Software auf höherwertige Konfigurationen oder Versionen (Upgrade), die die Gebrauchstauglichkeit z.B. durch technische Neuerungen oder erweiterten Funktionsumfang deutlich verbessern, gelten nicht als Update.
- 7) Die B&IT bestimmt den Inhalt von Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Software.

2.4.3.2.2 Behebung von Softwarefehlern nach dem Ende der Gewährleistungsfrist

- 1) Die B&IT veranlasst, dass vom Auftraggeber als Supportanfrage (siehe dazu Kapitel 2.5.3.1) mitgeteilte Softwarefehler baldmöglichst behoben werden.
- 2) Die Behebung der Softwarefehler erfolgt über die Bereitstellung von Updates oder allgemein freigegebene Informationen zur Fehlerbehebung.

2.4.3.2.3 Support bei Störungen und Bedienproblemen

- 1) Die B&IT gewährt dem Auftraggeber Zugriff auf eine Wissensdatenbank für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank enthält allgemeine Tipps zur Nutzung der Software, Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Software und Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen (FAQ). Die B&IT hält die Wissensdatenbank auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Auftraggeber verfügbar. Die Verfügbarkeit entspricht der Verfügbarkeit der Software. Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt die B&IT nach eigenem Ermessen. Der Auftraggeber kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Wissensdatenbank geben.
- 2) Die B&IT kann dem Auftraggeber außerdem per Newsletter Informationen und Hinweise zur Nutzung der Software, zu Schulungsservices und weiteren softwarebezogenen Services und Themen bereitstellen. Voraussetzung ist, dass der Auftraggeber den Newsletter abonniert hat.
- 3) Weitergehende Supportleistungen bedürfen einer besonderen Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.4.3.3 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT ist verpflichtet, vom Auftraggeber gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Auftraggeber nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen.
- 2) Es liegt im Ermessen von B&IT festzustellen, ob es sich bei einem vom Auftraggeber gemeldeten Fehler effektiv um einen Softwarefehler oder lediglich um eine Verbesserung einer Funktion handelt. Die B&IT wird den Auftraggeber entsprechend unterrichten.
- 3) Bei wesentlichen Fehlern der Software ist die B&IT verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Auftraggeber gemäß Kapitel 2.4.3.4 obliegenden Mitwirkungspflicht.
- 4) Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich ist.

2.4.3.4 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Der Auftraggeber benennt der B&IT spätestens zu Vertragsbeginn einen im Umgang mit der unterstützten Software geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Auftraggeber hinzuziehender Dritter von der B&IT mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
- 2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der Software einzusetzen. Hierzu hat er regelmäßig die von der B&IT bereitgehaltenen Abruforte aufzusuchen und dort von der B&IT zum Download bereitgehaltene Leistungen, Software oder Softwareteile abzurufen. Die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellte Software oder Softwareteile hat der Auftraggeber unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er die B&IT unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Stand der unterstützten Software einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.
- 3) Auftretende Softwarefehler sind der B&IT vom Auftraggeber unter Verwendung der von der B&IT zur Verfügung gestellten Hilfsmittel umgehend zu melden (siehe Kapitel 2.5.3.4).
- 4) Die von der B&IT mitgeteilten Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung hat der Auftraggeber einzuhalten.
- 5) Die für die Nutzung der Software und der Updates notwendige technische Einsatzumgebung liegt in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers. Er hat die erforderliche Umgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und funktionsfähig zu halten.
- 6) Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittsoftware nach Einspielen neuer Softwareversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Software obliegt dem Auftraggeber.
- 7) Der Auftraggeber ist für die regelmäßige Systemprüfung und Sicherung seiner Daten verantwortlich. Eine Datensicherung ist insbesondere vor jeder Wartungsmaßnahme (d.h. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich.
- 8) Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Wartungsanforderung vollständig an die B&IT herauszugeben, um der B&IT die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Auftraggeber die gesicherten Daten nicht an die B&IT heraus, ist diese nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.4.4 Rechte

2.4.4.1 Nutzungsrechte

- 1) Der Auftraggeber erhält mit der fristgerechten, vollständigen und vorbehaltlosen Zahlung der vereinbarten Wartungsgebühren an den Vertragsgegenständen, die ihm die B&IT im Rahmen ihrer vertraglichen Wartungsverpflichtungen überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches Nutzungsrecht.
- 2) Nimmt der Auftraggeber Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

2.4.4.2 Rechte Dritter

- 1) Die B&IT garantiert, dass sie für Software, die sie dem Auftraggeber im Rahmen eines Software-Lizenzvertrags zur Nutzung des Vertrags gestellt hat, das Recht besitzt, an dieser Software Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. Die B&IT stellt den Auftraggeber von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden können.
- 2) Wird die vertragsgemäße Nutzung durch geltend gemachte Schutzrechtsverletzungen beeinträchtigt oder untersagt, verpflichtet sich die B&IT im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl entweder, die vertraglichen Leistungen in der Weise zu ändern oder zu ersetzen, dass sie nicht mehr unter die Schutzrechte Dritter fallen, gleichwohl aber den vereinbarten Anforderungen entsprechen, oder das Recht zu erwirken, dass sie uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber vertragsgemäß genutzt werden können.
- 3) Die hier eingeräumten Rechte des Auftraggebers sind ausgeschlossen, wenn die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass der Auftraggeber die vertragsgemäße Leistung geändert hat, es sei denn, die Änderung geschah mit vorheriger Zustimmung der B&IT, oder dass der Auftraggeber sie in einer Weise nutzt, welche von der vertragsgemäßen Nutzung abweicht.
- 4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die B&IT unverzüglich von jedem gegen ihn wegen Schutzrechtsverletzungen geltend gemachten Anspruch schriftlich und vorab in Textform zu benachrichtigen. Der Auftraggeber wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung der B&IT keine Ansprüche anerkennen. Im Fall der unberechtigten Anerkennung vermindert sich ein evtl. Schadenersatzanspruch des Auftraggebers entsprechend dem Nachteil, der der B&IT aus der unberechtigten Anerkennung entsteht.

2.4.5 Kommerzielle Bedingungen

2.4.5.1 Vergütung

- 1) Die Vergütung für die Softwarewartung des Vertragsgegenstands (Wartungsgebühr) ist eine jährliche, vorauszahlbare Pauschale. Die Höhe der Wartungsgebühr ist in den Auftragsdokumenten definiert.
- 2) Erweitert der Auftraggeber den Umfang der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software (z.B. durch Erhöhung der Anzahl nutzungsberechtigter Clients), erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Umfang der Softwarewartung. Die B&IT ist daher berechtigt, die anfallende Gebühr für den neuen Nutzungsumfang entsprechend den in den Auftragsdokumenten genannten Preisen für die Softwarewartung ab dem Zeitpunkt der Mehrnutzung in Rechnung zu stellen.
- 3) Die B&IT ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Wartungsgebühr nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem die B&IT die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Auftraggeber mit der

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Anpassung nicht einverstanden ist, kann er den Wartungsvertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.

2.4.5.2 Zahlungsbedingungen

- 1) Die Vergütung gem. Kapitel 2.4.5.1 Abs. 1 wird jährlich im Voraus berechnet.
- 2) Sie wird jeweils zu Beginn des Kalenderjahres fällig und ist nach Rechnungseingang rein netto ohne jeden Abzug sofort zur Zahlung fällig.
- 3) Für den Zeitraum vom Inkrafttreten des Wartungsvertrages bis zum nächsten 31. Dezember wird die Wartungsgebühr pro rata temporis auf der Basis des 360-Tage-Jahres und des 30-Tage-Monats berechnet.
- 4) Unbeschadet weitergehender Rechte ist die B&IT erst nach Eingang der fälligen Wartungsgebühr für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen verpflichtet.

2.4.6 Gewährleistung, Haftung, Verjährung

2.4.6.1 Gewährleistung

- 1) Die B&IT übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die in den Auftragsdokumenten spezifizierten Funktionen aufweist.
- 2) Die B&IT führt die übernommenen Wartungsarbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik aus.
- 3) Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.

2.4.6.2 Haftung

- 1) Die B&IT schließt - außer bei vorsätzlichem Handeln - jede Haftung für direkte oder indirekte Schäden aus Datenverlusten infolge der Softwarewartung aus.
- 2) Die B&IT schließt außerdem ausdrücklich jede Haftung für direkten oder indirekten Schaden sowie für Einnahmen- und Gewinnausfälle aus, die als Folge von Wartungsausfällen bei höherer Gewalt, sozialen Konflikten oder aus anderen Gründen, welche die B&IT nicht zu vertreten hat, entstanden sind.
- 3) Wird die B&IT infolge Nichteinhaltung oder Verletzung der vertraglichen Bestimmungen oder aus irgendwelchen anderen Gründen dennoch haftbar, so wird ausdrücklich vereinbart, dass die Haftung von der B&IT höchstens auf die für ein Jahr vereinbarte Wartungsgebühr beschränkt ist.

2.4.7 Inkrafttreten, Dauer, Kündigung

- 1) Der Vertrag tritt zu dem in den Auftragsdokumenten definierten Zeitpunkt in Kraft und läuft unbefristet.
- 2) Sowohl der Auftraggeber als auch die B&IT sind berechtigt, diesen Vertrag nach einer Dauer von mindestens 18 Monaten durch schriftliche Kündigung aufzulösen. Die Kündigung ist zulässig auf das Ende eines Kalenderjahres unter Berücksichtigung einer vorausgehenden 6-monatigen Kündigungsfrist.
- 3) B&IT behält sich außerdem das Recht vor, bei Nichtbezahlung oder verspäteter Zahlung der Software-Wartungsgebühr diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Der Auftraggeber bleibt zur Zahlung der Software-Wartungsgebühr bis zu jenem Zeitpunkt verpflichtet, auf den die vertragsgemäße Kündigung möglich gewesen wäre.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.5 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Supportleistungen

(Stand: 01.01.2024)

2.5.1 Grundlagen

2.5.1.1 Allgemeines

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Supportleistungen. Sie regeln die Besonderheiten für lösungsorientierte Beratungstätigkeiten der B&IT in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.
- 2) Gegenstand des Supports ist die Bearbeitung und Lösung von Supportanfragen des Auftraggebers vor Ort, über ein von der B&IT bereitgestelltes Support-System („Ticketsystem“) oder via E-Mail, Telefon, Fernwartung oder andere Kommunikationsmittel.

2.5.1.2 Definitionen

- „Geschäftszeiten der B&IT“ sind werktags von Montag bis Freitag jeweils von 09.30 bis 17.30 Uhr.
- „Systemfehler“ liegt insbesondere dann vor, wenn ein IT-System eine in seiner Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
- „Technischer Support“ bezeichnet die Betreuung von Administratoren und Benutzern bei der Lösung von Problemen, die im Hinblick auf die Nutzung eines IT-Systems oder dessen Funktionalitäten auftreten (insb. Störungen, Anwendungsprobleme, Bedienung, Verfügbarkeit).
- „Verfügbarkeit“ bezeichnet die technische Nutzbarkeit und Gebrauchstauglichkeit eines IT-Systems während der Betriebszeit.

2.5.2 Vertragsgegenstand

- 1) Die in den Support-Vertrag einbezogenen IT-Systeme sowie die von der B&IT zu erbringenden Supportleistungen (gemäß Kapitel 2.5.3.2) sind in den Auftragsdokumenten definiert.
- 2) Die Supportleistung beinhaltet die Betreuung des Auftraggebers bei der Lösung von Problemen, die im Hinblick auf die Nutzung des vertragsgegenständlichen IT-Systems oder dessen Eigenschaften auftreten. Eine Problemlösung durch die B&IT ist nicht geschuldet.
- 3) Nicht im Rahmen des Supportvertrags erbracht werden z.B. folgende Leistungen: Überprüfung oder Installation von Dritt-Software, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen. Sie sind Gegenstand eines Beratungs- und Systemintegrationsvertrags (siehe Kapitel 2.1), bedürfen der besonderen Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten.

2.5.3 Vertragsdurchführung

2.5.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

- 1) Die Erbringung der Supportleistung erfolgt auf Anfrage durch den Auftraggeber („Supportanfrage“).
- 2) Sofern ein per Supportanfrage gemeldetes Problem nicht sofort gelöst werden kann, wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber nach dem ersten Kontakt eine Problemanalyse seitens der B&IT durchgeführt und Rückmeldung an den Auftraggeber gegeben. Das weitere Vorgehen richtet sich nach Abstimmung mit dem Auftraggeber und der jeweiligen Problemstellung bzw. den entsprechenden Lösungsmöglichkeiten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.5.3.2 Lieferungen und Leistungen

2.5.3.2.1 Basis-Support

- 1) Supportanfragen, die eine von der B&IT bereitgestellte Software betreffen, sind - sofern sie durch Konsultation bereitgestellter Dokumentation, Hilfe oder Wissensdatenbank nicht vom Auftraggeber selbst geklärt werden können - über das bereitgestellte Support-System an die B&IT zu richten. Der Auftraggeber erhält für seine Supportanfrage von der B&IT eine Empfangsbestätigung sowie eine eindeutige Supportanfrage-Nummer (Ticketnummer), die im Rahmen der weiteren Bearbeitung der Supportanfrage zu verwenden ist. Der Stand der Bearbeitung seiner Anfrage ist anhand der vergebenen Ticketnummer jederzeit im Support-System ersichtlich. Das Support-System ist in der Regel 24 Stunden und 7 Tage die Woche verfügbar. Die Bearbeitung von Supportanfragen, die trotz Verfügbarkeit des Support-Systems nicht über das Support-System gemeldet werden, wird von der B&IT nicht gewährleistet.
- 2) Sofern das Support-System gemäß vorstehendem Absatz nicht verfügbar ist oder die Supportanfrage andere Lieferungen und Leistungen als die Software betrifft, kann die Supportanfrage wie folgt an die B&IT gerichtet werden:
 - Websupport über die Website der B&IT
Supportanfragen können in der Regel 24 Stunden und 7 Tage die Woche an den Websupport gesendet werden.
 - E-Mail-Support über support@buit-services.com
Supportanfragen können in der Regel 24 Stunden und 7 Tage die Woche an den E-Mail-Support gesendet werden.
- 3) Die maximale Reaktionszeit auf eine Supportanfrage innerhalb der Geschäftszeiten der B&IT beträgt in der Regel sechs Stunden.
- 4) Erfolgt eine Anfrage außerhalb der Geschäftszeiten, erhält der Auftraggeber eine Reaktion am Morgen des kommenden Werktags.

2.5.3.2.2 Telefon-Support

- 1) Ziel des Telefon-Supports ist es, den Auftraggeber in die Lage zu versetzen, Probleme mit einem vertragsgegenständlichen IT-System selbst zu beheben oder zu umgehen. Der Telefon-Support darf deshalb grundsätzlich nur von den schriftlich benannten Ansprechpartnern des Auftraggebers in Anspruch genommen werden.
- 2) Der Telefon-Support steht diesen Ansprechpartnern über die zu Vertragsbeginn benannte Telefonnummer innerhalb der Geschäftszeiten der B&IT zur Verfügung. Der Auftraggeber ist grundsätzlich der Anrufer und übernimmt somit die Telefongebühren.
- 3) Eine darüber hinausgehende Bereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

2.5.3.2.3 Vor-Ort-Support

- 1) Sofern der Auftraggeber es wünscht, kann der Support im Rahmen eines Einsatzes der B&IT beim Auftraggeber vor Ort geleistet werden.
- 2) Der Vor-Ort-Support bedarf einer besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.5.3.3 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT verpflichtet sich zur Geheimhaltung von Datenkenntnissen, die sie im Rahmen ihrer Arbeiten für den Auftraggeber erhält.
- 2) Die B&IT verpflichtet sich, die erhaltenen Kenntnisse nur zum vereinbarten Zweck zu nutzen und insbesondere alle Anordnungen einzuhalten, welche der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Geheimhaltung und Sicherheit vorgibt.

2.5.3.4 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Der Auftraggeber benennt der B&IT spätestens zu Vertragsbeginn schriftlich einen im Umgang mit dem unterstützten IT-System und ggf. der entsprechenden IT-Umgebung geschulten, qualifizierten Systemverantwortlichen und seinen Stellvertreter als Ansprechpartner. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Ansprechpartner die von der B&IT mitgeteilten oder zur Verfügung gestellten Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen können.
- 2) Bei der Anfrage einer Supportleistung ist das Problem, das Gegenstand der Supportanfrage ist, vom Auftraggeber vollständig und nachvollziehbar zu beschreiben. Hierzu gehört insbesondere die detaillierte Beschreibung der aufgetretenen Symptome und des vom Auftraggeber eingesetzten Stands des IT-Systems (ggf. inkl. Hardwarekonfiguration und Systemumgebung), ggf. unter Verwendung der von der B&IT zur Verfügung gestellten Hilfsmittel (Verfahren, Werkzeuge, Templates u.ä.).
- 3) Der Auftraggeber hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. Er ist dabei auch für die regelmäßige Systemprüfung und Sicherung seiner Daten und Softwareprogramme in maschinenlesbarer Form verantwortlich. Die B&IT weist darauf hin, dass die Sicherung von allen durch die Leistung betroffenen Daten und Softwareprogrammen sowie die Umsetzung notwendiger Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes insbesondere vor einer Supportmaßnahme per Fernzugriff erforderlich sind.
- 4) Der Auftraggeber ist bei der Bearbeitung von Supportanfragen und insbesondere bei der Problemdiagnose und -behebung erforderlichenfalls zur Zusammenarbeit mit den von B&IT beauftragten Supportmitarbeitern verpflichtet. Hierzu gehört die Klärung von Rückfragen, die Herausgabe von Sicherungen der durch die Leistung betroffenen Daten und Software in maschinenlesbarer Form, die kostenlose Bereitstellung und Gewährung eines zur angemessenen Abwicklung der Supportleistungen erforderlichen Remote-/ Fernzugangs zum IT-System und technischen Einsatzumgebung mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung).
- 5) Der Zugriff auf Daten und Informationen des Auftraggebers durch die B&IT über einen vom Auftraggeber gewährten Fernzugang erfolgt im Rahmen einer einzelnen Sitzung und unter Aufsicht des Auftraggebers sowie nur soweit, als dies zur ordnungsgemäßen Aufgabenerfüllung unbedingt erforderlich ist. Den Zeitpunkt des Fernzugriffs stimmen die B&IT und der Auftraggeber rechtzeitig ab.
- 6) Unterbleibt die notwendige Mitwirkung des Auftraggebers, ist die B&IT nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

2.5.4 Kommerzielle Bedingungen

2.5.4.1 Vergütung

- 1) Die Vergütung für den Support (Supportgebühr) ist in der Regel eine monatliche Pauschale. Die Höhe der Supportgebühr ist in den Auftragsdokumenten definiert.
- 2) Erweitert der Auftraggeber den Umfang der Nutzung des vertragsgegenständlichen IT-Systems (z.B. durch Erhöhung der Anzahl nutzungsberechtigter Anwender), erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Umfang des Supports. Die B&IT ist daher berechtigt, die anfallende Gebühr für den neuen Nutzungsumfang entsprechend den in den Auftragsdokumenten

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

genannten Preisen für die vertragsgegenständlichen Supportleistungen ab dem Zeitpunkt der Mehrnutzung in Rechnung zu stellen.

- 3) Die B&IT ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Supportgebühr nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem die B&IT die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Auftraggeber mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er den Supportvertrag mit einmonatiger Frist zum Monatsende schriftlich kündigen.

2.5.4.2 Zahlungsbedingungen

- 1) Die Vergütung gem. Kapitel 2.4.5.1 Abs. 1 wird monatlich im Voraus berechnet.
- 2) Sie wird jeweils zu Beginn des Kalendermonats fällig und ist nach Rechnungseingang rein netto ohne jeden Abzug sofort zur Zahlung fällig.
- 3) Unbeschadet weitergehender Rechte ist die B&IT erst nach Eingang der fälligen Supportgebühr für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen verpflichtet.

2.5.5 Inkrafttreten, Dauer, Kündigung

- 1) Der Vertrag tritt zu dem in den Auftragsdokumenten definierten Zeitpunkt in Kraft und läuft unbefristet.
- 2) Sowohl der Auftraggeber als auch die B&IT sind berechtigt, den Vertrag durch schriftliche Kündigung mit einmonatiger Frist zum Monatsende zu beenden.

2.5.6 Datenschutz

- 1) Die B&IT hält die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein.
- 2) Im Supportfall kann es notwendig sein, dass die B&IT Daten des Auftraggebers zum Zwecke der Problemdiagnose und –behebung an verbundene Unternehmen weitergibt. Zur Gewährleistung eines angemessenen Datenschutzniveaus sind diese Unternehmen ihrerseits durch entsprechende vertragliche Vereinbarungen auf Einhaltung der jeweils gültigen Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.6 Vertragsartspezifische Ergänzungen für Managed Application Hosting

(Stand: 01.01.2024)

2.6.1 Grundlagen

2.6.1.1 Allgemeines

- 1) Die nachfolgenden Regelungen enthalten die spezifischen Ergänzungen und Erläuterungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der B&IT Services GmbH (B&IT) für Managed Application Hosting Verträge. Sie regeln die Besonderheiten für Betriebs- und Bereitstellungsleistungen der B&IT für vom Auftraggeber beigestellte Softwareanwendungen und zugehörige Dienste (im Folgenden Software) in den Liefer- und Leistungsbeziehungen zwischen der B&IT und dem Auftraggeber der B&IT.
- 2) Gegenstand des Managed Application Hosting ist der Betrieb von Software, die vom Auftraggeber beigestellt und in seinem Auftrag von der B&IT auf deren IT-Umgebung betrieben und berechtigten Auftraggebern per Datenfernübertragung über Datennetze zur Nutzung bereitgestellt wird.
- 3) Managed Application Hosting ermöglicht dem Auftraggeber demnach die Nutzung von Software, ohne dass diese auf eigener Hardware des Auftraggebers installiert werden muss. Die B&IT stellt dem Auftraggeber die dafür notwendige Infrastruktur zur Verfügung und erbringt die erforderlichen Leistungen für den Betrieb und die Betreuung der Software.

2.6.1.2 Definitionen

- „IT-Umgebung“ bezeichnet die für den Anwendungsbetrieb notwendige Rechner- und Speicherkapazität einschließlich Betriebssystem, ggf. erforderlicher systemnaher Software und Datensicherungseinrichtung. Zu der IT-Umgebung gehört auch die Rechenzentrumsinfrastruktur (z.B. gesicherte Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung etc.) einschließlich der Netzanbindung bis zum Leistungsübergabe-Punkt.
- „Software“ bezeichnet die auf einem Datenträger aufgezeichnete oder zum Download bereit gestellte Computersoftware inkl. Hilfsprogramme, Programmbibliotheken, Scripts und Beispieldateien sowie das sonstige zugehörige Material. Die Software ist Eigentum des Auftraggebers.
- „Verfügbarkeit“ bezeichnet die technische Nutzbarkeit und Gebrauchstauglichkeit der von der B&IT für den Betrieb der Software unterhaltenen IT-Umgebung während der Betriebszeit.

2.6.2 Vertragsgegenstand

- 1) Die B&IT stellt dem Auftraggeber die von diesem beigestellte Software zur Nutzung im Rahmen eines Managed Application Hosting zur Verfügung.
- 2) Die B&IT hat dazu die Software des Auftraggebers auf ihrer IT-Umgebung abgelegt und hält sie für die Dauer des Vertrages zum Abruf im Internet bereit.

2.6.3 Vertragsdurchführung

2.6.3.1 Durchführung der Lieferungen und Leistungen

- 1) Die B&IT ermöglicht dem Auftraggeber die Nutzung der Software entsprechend den in den Auftragsdokumenten definierten Service Levels.
- 2) Die B&IT wird dem Auftraggeber unverzüglich Mitteilung machen, sofern sie im Zusammenhang mit der Software etwaige Mängel feststellt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 3) Jeder Vertragspartner hat unverzüglich den anderen Vertragspartner zu informieren, sobald er Grund zu der Annahme hat, dass unbefugten Dritten Zugriff möglich ist oder die Sicherheit der Daten in sonstiger Form kompromittiert ist.
- 4) Die B&IT kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung des generellen Serverbetriebes sowie der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.
- 5) Soweit die B&IT kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellt, hat der Auftraggeber hierauf keinen Anspruch. Die B&IT ist berechtigt, kostenlose Leistungen jederzeit einzustellen.
- 6) Die B&IT behält sich für den Auftraggeber zumutbare Änderungen vor, die den wesentlichen Inhalt der Leistung unberührt lassen und insbesondere dem technischen Fortschritt und der Verbesserung der Funktionalität dienen.
- 7) Die B&IT ist berechtigt, zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Dritte einzusetzen. Der Auftraggeber kann der Beauftragung nur aus wichtigem Grund widersprechen.
- 8) Die B&IT weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass es nicht möglich ist, alle technischen Fragestellungen und Probleme bei Leistungen im IT-Bereich vorherzusehen. Sollte es daher bei der Auftragsdurchführung auf Seiten der B&IT zu unvorhergesehenen technischen Problemen kommen, so kann die B&IT eine Anpassung der Lieferfristen verlangen. Der Auftraggeber hat einer solchen Anpassung in angemessenem Umfang und unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zuzustimmen. Insbesondere verlängern sich die Liefer- und Leistungstermine auch ohne Zustimmung des Auftraggebers bei Störungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von der B&IT nicht zu vertretender Hindernisse.

2.6.3.2 Lieferungen und Leistungen

2.6.3.2.1 Bereitstellung der vereinbarten Software

- 1) Die Leistungen zur Bereitstellung der vereinbarten Software mittels Managed Application Hosting beinhalten im Einzelnen:
 1. Konzeption, Einrichtung und Betrieb einer IT-Umgebung für die vom Auftraggeber beigestellte Software in einem Rechenzentrum
 2. Installation des jeweils aktuellen Versionsstandes der Software auf der IT-Umgebung der B&IT
 3. Anwendungsbetrieb der Software
 4. Performante und sichere Netzwerkanbindung ans Internet (auf Seiten der B&IT)

2.6.3.2.2 Support bei der Nutzung der Software

- 1) Die Supportleistung beinhaltet die Benutzerbetreuung bei der Lösung von Problemen, die im Hinblick auf die Nutzung der eingesetzten Software oder deren Funktionalitäten auftreten (Bedienung, Anwendungsprobleme, Fehler in der Anwendungssoftware, Verfügbarkeit).
- 2) Die von der B&IT im Einzelnen zu erbringenden Supportleistungen für die vertragsgegenständliche Software (siehe auch Kapitel 2.5.3.2) sind in den Auftragsdokumenten definiert.
- 3) Es gelten die vertragsartspezifischen Regelungen für Supportleistungen gemäß Kapitel 2.5.

2.6.3.2.3 Systemadministration

- 1) Leistungen zur Systemadministration beinhalten im Einzelnen:
 1. Administration und Management der IT-Systeme im Betrieb
 2. Kontinuierliche Überwachung und Monitoring des Betriebes in Bezug auf Ordnungsmäßigkeit und Performance mit dem Ziel der Prozessstabilisierung

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

3. Regelmäßige Datensicherung
4. Regelmäßige Wartung der Systemkomponenten (z.B. Einspielen von Updates/ Patches)

2.6.3.2.4 Leistungsabgrenzung

- 1) Über die in den vorstehenden Kapiteln genannten Bestandteile hinausgehende Leistungen, wie z.B.
 1. Anwendungsadministration der Software (z.B. Mandanten- und Benutzerverwaltung, Einspielen von Updates der Software)
 2. Wartung und Pflege der Software
 3. Datenmigration und sonstige Services,
 4. Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden,
 5. Beseitigung von Schäden und Störungen, die durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von der B&IT zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

sind explizit nicht Gegenstand des Managed Application Hosting, sondern müssen in den Auftragsdokumenten separat vereinbart werden.

2.6.3.3 Pflichten der B&IT bei der Vertragsdurchführung

- 1) Die B&IT nimmt - soweit solche verfügbar sind - regelmäßig Sicherheitsupdates, Fehlerbereinigungen und Aktualisierungen der Software, der IT-Umgebung und der Dienste vor.
- 2) Davon ausgenommen sind Updates, die eine vollständig neue Version einer Software darstellen, oder solche, die eine Anpassung von Inhalten, die Migration von Daten oder eine Neuprogrammierung von Komponenten erforderlich machen. Sie werden auf Anfrage durchgeführt. Die B&IT wird den Auftraggeber darauf hinweisen, wenn solche Updates verfügbar sind.
- 3) Erforderliche Wartungsarbeiten an der IT-Umgebung und der Software wird die B&IT gemäß den Auftragsdokumenten in einem definierten Zeitfenster durchführen.
- 4) Für Störungen, die die Software betreffen, gibt die B&IT bestimmte Reaktionszeiten an, die sich ebenfalls aus den Auftragsdokumenten ergeben.
- 5) Die B&IT hat auf Änderungen in den Rahmenbedingungen des Auftrags, insbesondere neue Erkenntnisse aus Wissenschaft und Forschung, angemessen Rücksicht zu nehmen.

2.6.3.4 Pflichten des Auftraggebers bei der Vertragsdurchführung

- 1) Der Auftraggeber hat vor der Durchführung der vertraglichen Leistungen durch die B&IT eine Sicherung von allen durch die Leistung betroffenen Daten und Programmen durchzuführen.
- 2) Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Nutzung der Software und die dort eingestellten oder verarbeiteten Inhalte und Daten.
- 3) Zur Nutzung gehört auch die Vergabe und Verwaltung der Nutzer-Accounts. Die Administrator-Accounts werden dagegen von der B&IT verwaltet. Der Auftraggeber teilt der B&IT die Daten der zur Administration der Software berechtigten Nutzer des Auftraggebers schriftlich mit und haftet für ihre Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität. Änderungen bedürfen ebenfalls der Schriftform.
- 4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, auf seiner Software eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Die B&IT weist den Auftraggeber darauf hin, dass darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflichten bestehen können, z.B. sofern auf den Internet-Seiten Teledienste oder Mediendienste angeboten

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

werden. Der Auftraggeber stellt die B&IT von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

- 5) Der Auftraggeber darf die von der B&IT zur Verfügung gestellten Leistungen, Ressourcen oder Domains nicht für rechtswidrige oder strafbare Handlungen bzw. Inhalte nutzen. Dazu zählen insbesondere folgende Aktivitäten, Inhalte bzw. Links auf derartige Inhalte:
 - Marken-, Wettbewerbs- und Urheberrechtsverletzungen
 - Spam, unaufgeforderte Zusendung von Werbung
 - Verletzungen des Rechts am eigenen Bild
 - Verstoß gegen Jugendschutzbestimmungen
 - gewaltverherrlichende Inhalte
 - pornografische/erotische Inhalte oder Angebote
 - Aufforderungen zur Gewalt gegen Personen, Institutionen oder Unternehmen
 - Informationen oder Links zu illegalen Downloads, Cracks und sonstigen illegale Inhalten bzw. Aktivitäten
 - beleidigende, entwürdigende oder geschäftsschädigende Äußerungen über Personen, Unternehmen, Behörden oder Institutionen in jeglicher Form
 - unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking)
 - Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleitung von Datenströmen und/oder Emails (Spam-Mail-Bombing)
 - Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port-Scanning)
 - Versendung von Emails an Dritte zu Werbezwecken, sofern er nicht davon ausgehen darf, dass der Empfänger ein Interesse hieran hat (z. B. nach Anforderung oder vorhergehender Geschäftsbeziehung)
 - das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern, sowie die Verbreitung von Viren
- 6) Die B&IT weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass sie von Gesetzes wegen verpflichtet ist, rechtswidrige Inhalte zu löschen bzw. rechtswidrige Handlungen zu unterbinden, sobald sie Kenntnis von diesen erlangt.
- 7) Der Auftraggeber darf die von der B&IT zur Verfügung gestellten Leistungen, Ressourcen oder Domains nicht auf eine Weise nutzen, dass die technische Infrastruktur des Auftragnehmers beeinträchtigt wird.
- 8) Bei einem Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen durch einen Nutzer des Auftraggebers ist die B&IT berechtigt, den betreffenden Nutzer nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens vorübergehend zu sperren oder von der weiteren Nutzung komplett auszuschließen.
- 9) Die B&IT weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass dieser zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und der Integrität von Informationen eigene Vorkehrungen treffen muss. In diesem Sinne ist der Auftraggeber verpflichtet, Zugangsdaten, Passwörter und sonstige Informationen, die im Zusammenhang mit dem Zugang zur Software stehen, sicher zu verwahren und geheim zu halten, um Missbrauch zu vermeiden.

2.6.4 Rechte

- 1) Der Auftraggeber überträgt der B&IT für die Dauer des Vertrags die für die Erbringung der Leistungen durch die B&IT erforderlichen Nutzungsrechte und Befugnisse an der Auftraggeber-eigenen Software. Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt in der Weise und in dem Umfang, wie es notwendig ist, damit die B&IT die Software für den Auftraggeber betreiben und zur Nutzung bereitstellen kann.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- 2) Soweit urheberrechtliche Interessen der B&IT oder Dritter berührt sein sollten, etwa durch die Bereitstellung einer von der B&IT oder Dritten stammenden Software, wird dem Auftraggeber diesbezüglich ein einfaches, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrags begrenztes Nutzungsrecht eingeräumt. Stammt die Software von Dritten so gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareanbieters bzw. der jeweiligen Open-Source-Software.

2.6.5 Gewährleistung, Haftung, Verjährung

2.6.5.1 Gewährleistung

- (1) Die B&IT weist den Auftraggeber ausdrücklich darauf hin, dass sie kein eigenes Netz betreibt und dem Auftraggeber nicht den Internetzugang zur Verfügung stellt. Aus diesem Grunde übernimmt die B&IT keine Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit des jeweiligen Zugangs in das Internet.

2.6.5.2 Haftung

- (1) Es gilt das § 44a Telekommunikationsgesetz (TKG) im Anwendungsbereich dieser Vorschrift. Ist der Auftraggeber ein Unternehmer, so gilt § 9 Ziff. 2 auch im Anwendungsbereich von § 44a TKG.
- (2) Die vorstehenden Ziffern gelten auch für die Haftung der B&IT für ihre Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

2.6.6 Inkrafttreten, Dauer, Kündigung

- (1) Der Vertrag tritt zu dem in den Auftragsdokumenten definierten Zeitpunkt in Kraft und läuft unbefristet.
- (2) Sowohl der Auftraggeber als auch die B&IT sind berechtigt, den Vertrag durch schriftliche Kündigung mit einmonatiger Frist zum Monatsende zu beenden.
- (3) Am Ende der Laufzeit oder bei der Beendigung des Managed Application Hosting-Vertrags aus sonstigen Gründen stellt die B&IT dem Auftraggeber dessen Daten für eine angemessene Dauer zum Download bereit.
- (4) Die B&IT wird nach Vertragsbeendigung sämtliche Informationen, Daten etc. des Auftraggebers löschen. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer ihm sämtliche Daten zur Verfügung stellen.
- (5) Die der B&IT vom Auftraggeber eingeräumten Nutzungsrechte und Befugnisse für den Betrieb und die Bereitstellung der Auftraggeber-eigenen Software gehen mit Vertragsende automatisch an den Auftraggeber zurück.