

Inhaltsverzeichnis

- **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Teil 1 Dienstleistung**– .....2
- 1 Gegenstand des Vertrages .....2
- 2 Zusammenarbeit der Vertragspartner / Ausschluss von Arbeitnehmerüberlassung und Schein- selbstständigkeit .....2
- 3 Rechte an den Leistungsergebnissen .....3
- 4 Erfindungen .....5
- 5 Service- und Reaktionszeiten\* .....5
- 6 Dokumentations- und Berichtspflichten .....5
- 7 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers .....5
- 8 Personal des Auftragnehmers, Unterauftragnehmer .....5
- 9 Vergütung .....6
- 10 Verzug/ Reaktionszeiten\*/ Vertragsstrafen .....7
- 11 Schlechtleistung .....8
- 12 Schutzrechte Dritter .....8
- 13 Haftungsbeschränkung .....8
- 14 Mitwirkung des Auftraggebers .....8
- 15 Laufzeit und Kündigung .....9
- 16 Pflichten nach Vertragsende .....9
- 17 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss .....9
- 18 Haftpflichtversicherung .....9
- 19 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....9
- 20 Zurückbehaltungsrechte .....10
- 21 Textform .....10
- 22 Anwendbares Recht .....10
- **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Teil 2 Hosting**– ..... 11
- § I. Änderungen und Geltungsbereich der AGB ..... 11
- § II Zustandekommen der Kommunikation und Bestellungen/Verträgen ..... 11
- § III Leistungsumfang ..... 11
- § IV Entgelte & Zahlungsbedingungen ..... 13
- § V Pflichten des Kunden ..... 13
- § VI Vertragslaufzeit & Kündigung ..... 14
- § VII Gewährleistung und Haftung ..... 15
- § VIII Datenschutz ..... 16
- § IX Sonstiges ..... 16
- § X Ergänzende Bestimmungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand ..... 16
- Begriffsbestimmungen ..... 17

## – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Teil 1 Dienstleistung–

### 1 Gegenstand des Vertrages

1.1 Gegenstand des Vertrages sind die dort vereinbarten Dienstleistungen des Auftragnehmers. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages.

1.2 Der Auftragnehmer schuldet eine sorgfältige Leistungserbringung, die dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils aktuellen Stand der Technik auf dem Gebiet der Beauftragung entspricht, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Leistung ist in deutscher Sprache zu erbringen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Auftragnehmer ist zur Neutralität bei der Leistungserbringung verpflichtet.

1.3 Werden die Leistungen auf Abruf des Auftraggebers geschuldet und ist keine Mindestabnahme vereinbart, besteht kein Anspruch auf Abruf. Soweit kein Mindestvorlauf vereinbart ist, hat der Auftragnehmer unverzüglich nach Abruf mit der Leistung zu beginnen.

1.4 Der Auftragnehmer ist nicht zur rechtsgeschäftlichen Vertretung des Auftraggebers berechtigt, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

1.5 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung der vereinbarten Leistungen mit Hilfe von automatisierten Verfahren nur dann berechtigt, wenn er im Angebot das zu verwendende Produkt benennt und gleichzeitig den Tatsachen entsprechend gewährleistet, dass dieses Produkt keine Kommunikationsfunktionen zu Dritten und keine andere, den Interessen des Auftraggebers zuwiderlaufende, Funktionalität aufweist. Insbesondere darf das Produkt keine Funktionalitäten zum Ausspähen von Daten enthalten, keine Informationen über die IT-Systeme des Auftraggebers, deren Daten, deren Lizenzierung oder das Benutzerverhalten an Dritte übermitteln, zu anderen Zwecken als für die Erbringung der Leistungen oder derart speichern, dass Dritte darauf Zugriff nehmen könnten. Die Auswechslung bzw. der Einsatz eines neuen Releases des Produktes bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Auftraggebers im Einzelfall. Der Auftraggeber wird einwilligen, wenn der Auftragnehmer in Bezug auf das neu einzusetzende Produkt die oben genannte Gewährleistung übernommen hat. Liegen zureichende tatsächliche Anhaltspunkte dafür vor, dass das Produkt den vorgenannten Anforderungen nicht entspricht und kann der Auftragnehmer diese nicht ausräumen, kann der Auftraggeber den Einsatz des Produktes untersagen.

1.6 Soweit der Auftragnehmer Leistungen an Hard- und/oder Software (einschließlich Firmware) erbringt, dürfen diese Leistungen weder die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der ITK-Infrastruktur oder Teile davon gefährden, noch den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen durch

- unerwünschtes Absetzen/Ausleiten von Daten,
- unerwünschte Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik oder
- unerwünschtes Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen.

Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität, wenn sie so weder vom Auftraggeber in seiner Leistungsbeschreibung oder im Rahmen der Leistungserbringung gefordert, noch vom Auftragnehmer unter konkreter Beschreibung der Aktivität und ihrer Funktionsweise angeboten, noch im Einzelfall vom Auftraggeber ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.

### 2 Zusammenarbeit der Vertragspartner / Ausschluss von Arbeitnehmerüberlassung und Scheinselbstständigkeit

2.1 Die Vertragspartner werden durch organisatorische Maßnahmen gewährleisten, dass die im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers ausschließlich dessen Direktionsrecht und Disziplinalgewalt unterstehen. Es erfolgt keine Eingliederung des zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiters des Auftragnehmers in die Organisation des Auftraggebers.

2.2 Beide Parteien benennen je einen verantwortlichen Ansprechpartner in Bezug auf sämtliche Belange im Zusammenhang mit dem Dienstvertrag. Der Auftraggeber wird Anforderungen an die zu erbringende Leistung ausschließlich dem vom Auftragnehmer benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen vom Auftragnehmer eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

2.3 Der Auftragnehmer bestimmt grundsätzlich Ort und Zeit der Leistung selbst. Jedoch sind zeitliche, räumliche und fachliche Anforderungen zu beachten, soweit sie sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben oder in zwischen den Parteien abgestimmten Termin- oder Leistungsplänen enthalten oder zur Erreichung des Zwecks der Beauftragung erforderlich sind. Für die zur Erbringung der Leistungen notwendigen Arbeitsmittel ist der Auftragnehmer selbst verantwortlich, soweit nicht anders vereinbart.

2.4 Ist der Auftragnehmer eine natürliche Person und erbringt er die Leistungen in eigener Person, gilt

Folgendes:

- Der Auftragnehmer wird im eigenen Namen und auf eigene Rechnung gegenüber dem Auftraggeber

tätig. Er erklärt, rechtlich und wirtschaftlich selbstständig zu sein und insbesondere als Unternehmer in erheblichem Umfang für andere Vertragspartner tätig zu sein. Er verpflichtet sich diesbezügliche Änderungen während der Dauer des Dienstvertrages dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

- Der Auftragnehmer ist selbst für seine Alters- und Krankheitsvorsorge verantwortlich.  
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, geschuldete Umsatzsteuer ordnungsgemäß an das Finanzamt

abzuführen sowie Vergütungen eigenständig und ordnungsgemäß zu versteuern.

### 3 Rechte an den Leistungsergebnissen

3.1 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber jeweils zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistung

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Umgebung (auch Systemumgebung) ausübbar,
- übertragbar,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare,
- für nicht gewerbliche Zwecke unterlizenzierbare,
- für gewerbliche Zwecke an wie in §§ 99 bis 101 GWB definierte Auftraggeber unterlizenzierbare

Recht ein, die Leistungsergebnisse im Original oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form

- zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden,

- abzuändern, zu übersetzen, zu bearbeiten oder auf anderem Wege umzugestalten,  
- auf einem beliebigen Medium oder in anderer Weise zu speichern, zu vervielfältigen, auszustellen,

insbesondere nichtöffentlich oder öffentlich wiederzugeben, auch durch Senden, Bild-, Ton- und sonstige Informationsträger und Funksendungen, sowie öffentlich mit Ausnahme eines Quellcodes\* zugänglich zu machen,

- in Datenbanken, Datennetzen und Online-Diensten einzusetzen, einschließlich des Rechts, die Leistungsergebnisse, den Nutzern der vorgenannten Datenbanken, Netze und Online-Dienste zur Recherche und zum Abruf mittels vom Auftraggeber gewählter Tools bzw. zum Herunterladen zur Verfügung zu stellen,

- durch Dritte nutzen und bearbeiten oder für den Auftraggeber betreiben zu lassen, nicht nur für eigene Zwecke zu nutzen, sondern auch zur Erbringung von Leistungen an Dritte einzusetzen,

- in körperlicher oder unkörperlicher Form zu verbreiten, jedoch gewerblich an nur an wie in §§ 99 bis 101 GWB definierte Auftraggeber.

Im Hinblick auf Software erstreckt sich das Nutzungsrecht auch auf deren Objekt- und Quellcode\* und die zugehörigen Dokumentationen.

3.2 Macht der Auftraggeber von seinem Recht zur Übertragung des Nutzungsrechts an Leistungsergebnissen ganz oder teilweise Gebrauch oder überlässt er Dritten im Rahmen seines Unterlizenzierungs- oder Verbreitungsrechts die Nutzung, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Eine Haftung des Auftragnehmers gegenüber Dritten im Zusammenhang mit einer Unterlizenzierung oder Verbreitung ist ausgeschlossen. Soweit der Auftraggeber seine Nutzungsrechte an den Dritten übertragen hat, ist er nicht mehr zur Nutzung berechtigt. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.

3.3 Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Leistungsergebnisse in allen Entwicklungs-, Zwischen- und Endstufen sowie auf sonstige für die Ausübung der Nutzungsrechte notwendige Materialien wie beispielsweise Analysen, Lasten- bzw. Pflichtenhefte, Konzepte und Beschreibungen.

3.4 Der Auftragnehmer wird dem Urheberrecht unterliegende, vorbestehende Werke (z.B. Softwareteile, Vorlagen, Konzepte oder Dokumentationen) nur dann in die Leistungsergebnisse integrieren, wenn er hierfür zuvor eine Zustimmung des Auftraggebers erhalten hat. Mit der Integration der vorbestehenden Werke erhält der Auftraggeber die Rechte gemäß Ziffer 3.1. Die Verbreitung und Unterlizenzierung von vorbestehenden Werken ist zu vergüten, wenn der Auftragnehmer bei Einholung der Zustimmung des Auftraggebers die Vergütung für die Einräumung dieser Rechte beziffert hat. Solange der Auftraggeber diese Rechte an den vorbestehenden Werken nicht ausübt, wird die Vergütung für deren Verbreitung oder Unterlizenzierung nicht fällig.

Soweit es sich bei dem vorbestehenden Werk um Software handelt, ist das Recht zur Bearbeitung hierfür ausgeschlossen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Der Auftragnehmer hat bei Einholung der Zustimmung des Auftraggebers mitgeteilt, dass er statt des Quellcodes\* der vorbestehenden Werke nur deren Objektcode\* überlassen werde und ihn darauf hingewiesen, dass er daran kein Bearbeitungsrecht erhält und der Auftragnehmer überlässt auch tatsächlich nur den Objektcode\*.
- Der Auftragnehmer versetzt den Auftraggeber in die Lage, mit entsprechend qualifiziertem Personal aus den im Quellcode\* überlassenen Teilen der Leistungsergebnisse und den nur im Objektcode\* überlassenen vorbestehenden Werken die ausführbare Individualsoftware zu erzeugen.
- Es besteht kein gesetzliches Bearbeitungsrecht.

Für den Einsatz von Werkzeugen\* gilt Ziffer 3.5.

Soweit es sich um Software handelt, ist die Verbreitung und Unterlizenzierung der vorbestehenden Werke nur zusammen mit den Leistungsergebnissen in der überlassenen oder in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder umgestalteter Form zulässig.

3.5 Für den Fall, dass der Auftragnehmer nicht am Markt erhältliche Werkzeuge\* für die Erstellung der Leistungsergebnisse verwendet bzw. entwickelt hat und ohne diese Werkzeuge\* die Bearbeitung und Umgestaltung der Leistungsergebnisse nicht oder nur mit unzumutbarem Aufwand möglich ist, übergibt er dem Auftraggeber ein Vervielfältigungsstück dieses Werkzeuges\* spätestens zum Ende der Erbringung der entsprechenden Leistung und räumt ihm an diesem

- das nicht ausschließliche,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Umgebung (auch Systemumgebung) ausübbare,
- nur gemeinsam mit den Leistungsergebnissen, zu deren Bearbeitung bzw. Umgestaltung es dient, übertragbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare Recht ein, das Werkzeug\* im Original ausschließlich zum Zwecke der Fehlerbeseitigung und Weiterentwicklung zur Bearbeitung und Umgestaltung der Leistungsergebnisse einzusetzen und hierfür das Werkzeug\*
- zu nutzen, das heißt insbesondere, es dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, es anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden,
- durch Dritte nutzen oder für den Auftraggeber betreiben zu lassen,
- nicht nur für eigene Zwecke zu nutzen, sondern auch zur Erbringung von Leistungen an Dritte einzusetzen.

Der Auftraggeber ist darüber hinaus berechtigt, ein weiteres Vervielfältigungsstück herzustellen und dieses gemeinsam mit den jeweiligen Leistungsergebnissen zu verbreiten und dem Dritten die Rechte aus dieser Ziffer 3.5 mit Ausnahme des Unterlizenzierungs-, Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechts einzuräumen.

Statt des vom Auftragnehmer verwendeten Werkzeuges\*, kann dieser dem Auftraggeber eine reduzierte Version dieses Werkzeuges\* übergeben und ihm die in dieser Ziffer 3.5 aufgeführten Rechte daran einräumen, wenn damit die Leistungsergebnisse ebenso gut bearbeitet und umgestaltet werden können.

Der Auftragnehmer ist nicht zur Überlassung des Werkzeuges\* verpflichtet, wenn er nachweisen kann, dass die Leistungsergebnisse mit einem am Markt erhältlichen anderen Werkzeug\* ebenso gut bearbeitet und umgestaltet werden können, wie mit dem von ihm verwendeten Werkzeug\* und er dem Auftraggeber die Bezugsquelle nennt.

3.6 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Auftragnehmer im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software den jeweils aktuellen Stand dieser Software, einschließlich der Quellcodes\* am Ende eines jeden Tages, an dem die Software verändert wurde, in einem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository abspeichern oder, soweit kein Quellcoderepository vereinbart ist, dem Auftraggeber auf einem anderen geeigneten Medium übergeben. Zum Quellcode\* gehören die fachgerechte Kommentierung des Quellcodes\* und Beschreibung der notwendigen Systemparameter sowie sonstige notwendige Informationen, die den Auftraggeber in die Lage versetzen, mit Fachpersonal den Quellcode\* zu bearbeiten, um eine selbstständige Weiterentwicklung der vom Auftragnehmer erstellten Software vorzunehmen.

3.7 Soweit es sich bei den Leistungsergebnissen um Sachen handelt oder sich Leistungsergebnisse in Sachen verkörpern, überträgt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das Eigentum an den Leistungsergebnissen.

#### 4 Erfindungen

Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gilt für Erfindungen des Auftragnehmers, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, folgende Regelung:

- Der Auftragnehmer kann über die Erfindung und die daraus fließenden und damit in Zusammenhang stehenden Rechte frei verfügen und die Erfindung als Patent oder Gebrauchsmuster anmelden. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber bereits hiermit unentgeltlich ein einfaches, nicht ausschließliches, übertragbares, unterlizenzierbares und dinglich wirkendes Nutzungsrecht an jetzt und in Zukunft angemeldeten oder erteilten Patenten und Gebrauchsmustern in Verbindung mit der Nutzung der von der Erfindung betroffenen Leistungsergebnisse ein. Soweit dies im Einzelfall nicht ausreichend ist, räumt der Auftragnehmer Nutzungsrechte in dem Umfang ein, der erforderlich ist, damit der Auftraggeber oder ein berechtigter Dritter die Rechte an den Leistungsergebnissen vertragsgemäß ausüben kann.

- Der Auftragnehmer hat auf seine Kosten sicherzustellen, dass die Ausübung der dem Auftraggeber zustehenden Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen weder durch ihn noch durch den Erfinder oder einen etwaigen Rechtsnachfolger beeinträchtigt werden kann. Insbesondere wird er zu diesem Zwecke etwaige Dienst-Erfindungen in Anspruch nehmen.

#### 5 Service- und Reaktionszeiten\*

5.1 Sind keine Servicezeiten\* vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am vereinbarten Ort oder, soweit kein Ort vereinbart ist, beim Auftraggeber) als Servicezeiten\*.

5.2 Sind keine Reaktionszeiten\* vereinbart, ist mit den Leistungen unverzüglich nach Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten\* zu beginnen.

5.3 Hält der Auftragnehmer vereinbarte Reaktionszeiten\* nicht ein, gerät er nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, er hat die Fristüberschreitung nicht zu vertreten.

#### 6 Dokumentations- und Berichtspflichten

6.1 Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Leistungen zeitnah in angemessener Art und Weise, soweit nicht anders vereinbart, in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber mit Abschluss der Leistung zugänglich. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, zu jeder Zeit Einblick in den aktuellen Stand der Dokumentation zu gewähren.

6.2 Auf Verlangen erstattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber während der Vertragsdauer Bericht über den Stand der Leistungen.

#### 7 Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

7.1 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen, wenn eine Vorgabe oder Forderung des Auftraggebers oder eine sich aus den vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers ergebende Handlung in wesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder nicht wie vereinbart ausführbar ist bzw. eine für den Auftraggeber wirtschaftlichere Lösung besteht. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem Auftraggeber gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen mitzuteilen. Er haftet für die Nichterfüllung dieser Pflichten aber dann nicht, wenn er diese Umstände anlässlich der Erbringung seiner Leistungen nicht hätte erkennen müssen.

Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Untersuchungen und Prüfungen vorzunehmen, die nicht für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind. Im Übrigen bleiben die Pflichten des Auftragnehmers aus § 241 Abs. 2 BGB unberührt.

7.2 Sobald dem Auftragnehmer erkennbar ist, dass er die vereinbarten Termine oder Ausführungsfristen nicht einhalten kann, wird er dies dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen.

7.3 Die vereinbarten Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers müssen vom Auftragnehmer rechtzeitig angefordert werden.

#### 8 Personal des Auftragnehmers, Unterauftragnehmer

8.1 Die zur Erbringung der Leistungen eingesetzten Personen müssen vereinbarungsgemäß, unabhängig davon jedoch mindestens dem Vertragszweck und der Aufgabenstellung entsprechend, qualifiziert sein. Unabhängig davon wird der Auftragnehmer gewährleisten, dass die für die Leistungserbringung vorgesehenen Mitarbeiter über die Qualifikation verfügen, die mindestens seinen diesbezüglichen

Angaben sowie den Anforderungen des Auftraggebers im Vergabeverfahren entspricht. Soweit vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Erbringung von ggf. geschuldeten Leistungen vor Ort nur Personen einzusetzen, welche bereit sind, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt in deutscher Sprache, soweit nichts anderes vereinbart ist.

8.2 Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer nur einsetzen oder eingesetzte Unterauftragnehmer nur auswechseln, wenn der Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung kann nicht aus sachwidrigen Gründen verweigert werden. Die Einarbeitung des neuen Unterauftragnehmers erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers. Für die im Angebot des Auftragnehmers benannten Unterauftragnehmer gilt die Zustimmung des Auftraggebers als erteilt.

8.3 Der Auftragnehmer darf zur Vertragserfüllung eingesetzte Personen

- in vereinbarten Schlüsselpositionen nur mit Einwilligung des Auftraggebers auswechseln; der Auftraggeber wird seine Einwilligung unverzüglich erklären, wenn die Ablösung zwingend erforderlich ist und der Auftragnehmer eine qualifizierte Ersatzperson anbietet. Zwingend erforderlich ist die Ablösung, wenn der weitere Einsatz unmöglich ist.

- die nicht auf Schlüsselpositionen eingesetzt sind, auch ohne Einwilligung des Auftraggebers, jedoch nur unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers, durch eine qualifizierte Ersatzperson auswechseln.

Die Ersatzperson gilt nur dann als qualifiziert, wenn sie mindestens über die vertraglich vorausgesetzte Eignung verfügt. Eine höhere Qualifikation der Ersatzperson begründet keinen Anspruch auf Erhöhung der Vergütung. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn die Ersatzperson einer teureren Kategorie zuzuordnen wäre. Die durch den Austausch und die Einarbeitung der Ersatzperson entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

8.4 Der Auftraggeber kann mit Begründung den Austausch einer vom Auftragnehmer zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese mehr als unerheblich gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat. In diesen Fällen gilt Ziffer 8.3 entsprechend.

## 9 Vergütung

9.1 Der Pauschalpreis ist die einseitig nicht änderbare Gesamtvergütung, die für die Leistung geschuldet ist. Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten\* sind im Pauschalpreis enthalten. Nachforderungen durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, soweit die Parteien keine Änderung der Leistungen vereinbaren.

9.2 Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

9.2.1 Es wird lediglich der Zeitaufwand vergütet. Reisezeiten, Reisekosten, Materialkosten und/oder

Nebenkosten\* werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten des Auftragnehmers werden wie Arbeitszeiten vergütet. Der Auftragnehmer muss sich jedoch das anrechnen lassen, was er durch die Nichterbringung seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Die Zahlung einer Vergütung nach Aufwand setzt vom Auftragnehmer unterschriebene Nachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten, z.B. entsprechend Muster 1 – Leistungsnachweis Dienstleistung - voraus.

9.2.2 Es werden nur die für die jeweilige Leistung vereinbarten bzw. abgerufenen Kategorien vergütet. Ist für eine Leistung keine bestimmte Kategorie vereinbart, werden nur die Kategorien vergütet, die zur Erfüllung erforderlich sind. Satz 1 und 2 gelten auch dann, wenn die Leistung durch eine Person erbracht wird, die einer teureren als der erforderlichen Kategorie zuzuordnen ist.

9.2.3 Ist bei Vergütung nach Aufwand eine Obergrenze vereinbart, teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber jeweils unaufgefordert den Bearbeitungsstand und den voraussichtlichen Restaufwand mit, wenn die Obergrenze zu ca. 75% und zu 100% erreicht ist oder wenn sich abzeichnet, dass Hinderungsgründe der vollständigen Erbringung der Leistung innerhalb der Obergrenze entgegenstehen. Unabhängig hiervon ist der Auftragnehmer auch bei Überschreitung der Obergrenze zur vollständigen Erbringung der vereinbarten Leistung verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Der Auftragnehmer ist jedoch in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Leistung gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand zu den vereinbarten Sätzen vollständig zu erbringen, sofern der Auftraggeber dies verlangt.

9.2.4 Je Kalendertag wird nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens acht Zeit-

stunden geleistet wurden. Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden anteilig vergütet.

Pausen sind auszuweisen und werden nicht vergütet. Werden mehr als sechs Zeitstunden geleistet, wird vermutet, dass der Auftragnehmer eine halbstündige Pause eingelegt hat. Dies gilt nicht, wenn

der Auftragnehmer mit dem Leistungsnachweis nachweist, keine Pause gemacht zu haben. Soweit der Auftraggeber nicht ausdrücklich zugestimmt hat oder etwas anderes vereinbart wurde, sind Leistungen nur in den Zeiten zu erbringen, für die weder ein Zuschlag noch ein anderer erhöhter Vergütungssatz vereinbart ist. Wird der Auftragnehmer ohne eine solche Zustimmung oder Vereinbarung tätig, kann er weder einen Zuschlag noch einen erhöhten Vergütungssatz verlangen.

9.3 Die Vergütung zum Pauschalpreis ist nach Erbringung der Leistung fällig. Im Vertrag können Abschlagszahlungen vereinbart werden. Die Vergütung für Leistungen nach Aufwand ist monatlich nachträglich fällig, soweit nichts anderes vereinbart ist.

9.4 Eine fällige Vergütung ist innerhalb von 30 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

9.5 Ist eine Preisanpassung für die Leistungen vereinbart, gilt, falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, Folgendes: Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 12 Monate nach Vertragsbeginn, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 3% der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen.

9.6 Alle Preise verstehen sich, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

#### 10 Verzug/ Reaktionszeiten\*/ Vertragsstrafen

10.1 Der Termin- und Leistungsplan ist im Vertrag festgelegt oder wird nach Vertragsschluss zwischen den Parteien abgestimmt. Soweit nicht anders vereinbart, sind solche Termine verbindlich einzuhalten. Bei Verzögerungen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Ausführungsfristen angemessen; die gesetzlichen Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.

10.2 Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber den Vertrag ganz oder teilweise entsprechend den gesetzlichen Vorschriften, d.h. bei einer Teilkündigung nur bezogen auf die in Verzug befindliche Leistung, kündigen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall dem Auftraggeber zum Ersatz des durch die Kündigung des Vertrages entstehenden Schadens verpflichtet. Anstelle des durch die Kündigung entstehenden Schadens, kann der Auftraggeber Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Sinne von § 284 BGB verlangen. Die Fristsetzung ist in den gesetzlich genannten Fällen gem. §§ 281 Abs. 2, 323 Abs. 2 BGB entbehrlich. Es gelten die Sätze 4 und 5 der Ziffer 15.2 entsprechend.

10.3 Des Weiteren ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung eines im Vertrag als vertragsstrafenrelevant vereinbarten Termins berechtigt, für jeden Werktag, an dem sich der Auftragnehmer mit der Einhaltung des Termins in Verzug befindet, eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,2% des Auftragswertes\* für die in Verzug befindliche Leistung zu verlangen. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung zu zahlenden Vertragsstrafen jedoch nicht mehr als 5% des Auftragswertes\* für die in Verzug befindliche Leistung betragen.

10.4 Soweit vereinbart, ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Reaktionszeiten\* berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Reaktionszeit\* innerhalb der Servicezeiten\* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall zu verlangen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafen nicht mehr als 5% der jährlichen Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen.

10.5 § 341 Abs. 3 BGB findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die Strafe bis zum Ablauf von zwölf Monaten seit ihrer Verwirkung geltend gemacht werden kann. Die Summe aller zu zahlenden Vertragsstrafen beträgt maximal 5% des Auftragswertes\*. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

## 11 Schlechtleistung

Wird eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

Die sonstigen Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere auf Schadens- oder Aufwendungsersatz und sein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Ziffer 15.2, bleiben hiervon unberührt.

## 12 Schutzrechte Dritter

12.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Leistungen des Auftragnehmers geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet der Auftragnehmer unbeschadet der Rechte des Auftraggebers gemäß Ziffer 11 wie folgt:

- Der Auftragnehmer kann nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Leistungen so än-

dern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen, oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.

- Ist die Änderung und der Ersatz dem Auftragnehmer unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat er das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber dabei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es sein denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich.

12.2 Die Parteien werden sich wechselseitig unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Auftraggeber wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder dem Auftragnehmer überlassen oder nur im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer führen. Der Auftragnehmer erstattet dem Auftraggeber notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Auftraggeber aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen. Der Auftraggeber hat in diesem Fall Anspruch auf einen Vorschuss in Höhe der geschätzten Verteidigungskosten.

12.3 Soweit der Auftraggeber die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen den Auftragnehmer ausgeschlossen.

## 13 Haftungsbeschränkung

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers folgende Regelungen:

13.1 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag insgesamt grundsätzlich auf den Auftragswert\* beschränkt. Beträgt der Auftragswert\* weniger als 50.000,- €, wird die Haftung auf 50.000,- € beschränkt. Im Falle von Sachschäden ist die Haftung auf eine Million Euro beschränkt, wenn der Auftragswert\* geringer als eine Million Euro ist.

13.2 Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung\* durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung\* Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

13.3 Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

13.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie bei Garantieverprechen, soweit bzgl. letzteren nichts anderes geregelt ist.

## 14 Mitwirkung des Auftraggebers

14.1 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen (z.B. Sicherheitsüberprüfungen nach Sicherheitsüberprüfungsgesetz - SÜG -) erfüllt sind. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung



des Auftragnehmers nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann der Auftragnehmer ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

14.2 Bei vereinbartem Teleservice\* wird der Auftraggeber entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen auf seiner Seite bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

14.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung\* obliegt dem Auftraggeber.

## 15 Laufzeit und Kündigung

15.1 Ist die Dauer des Dienstvertrages weder vereinbart, noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der Leistungen zu entnehmen, kann dieser von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im Vertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden.

15.2 Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragspartner bei Vorliegen eines wichtigen Grundes - ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartner die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V.m. § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt aber für solche Leistungen, für die der Auftraggeber darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.

## 16 Pflichten nach Vertragsende

16.1 Mit Vertragsende hat der Auftragnehmer unverzüglich und unaufgefordert sämtliche vom Auftraggeber erhaltenen Unterlagen, Hilfsmittel, Materialien oder Gegenstände herauszugeben, die ihm zum Zwecke der Vertragsausführung bestimmungsgemäß nicht dauerhaft überlassen wurden. Dies gilt auch für alle Kopien. Des Weiteren sind alle Leistungsergebnisse in jeder Form an den Auftraggeber zu übergeben; soweit die Einräumung ausschließlicher Rechte vereinbart ist, gilt dies inklusive der erstellten Kopien.

16.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, an Stelle der Herausgabe ganz oder teilweise die sichere Löschung oder Vernichtung zu verlangen. Diese ist dem Auftraggeber auf Verlangen und nach seiner Wahl durch entsprechende Erklärung oder anderweitig nachzuweisen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

## 17 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

Der Auftraggeber kann nach Vertragsschluss jederzeit Änderungen des Umfangs der Leistungen verlangen, es sei denn, dies ist für den Auftragnehmer unzumutbar. Das Änderungsverfahren ist auf einem Formular gemäß Muster 2 - Änderungsverfahren Dienstleistung - zu dokumentieren, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ändert sich der Umfang der vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers, kann der Auftragnehmer verlangen, dass der Vertrag entsprechend angepasst wird.

## 18 Haftpflichtversicherung

18.1 Soweit vereinbart, weist der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.

18.2 Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende des VOSWEB-INTERNETDIENSTLEISTUNG Dienstvertrages aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

## 19 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

19.1 Werden personenbezogene Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer erhoben, verarbeitet oder genutzt, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers eine den gesetzlichen Vorschriften genügende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abschließen.

19.2 Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.

19.3 Der Auftraggeber kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich kündigen, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffern 19.1 und 19.2 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder dem Auftraggeber ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist, weil der Auftragnehmer Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

19.4 Die Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten des Auftraggebers. Unberührt bleibt die Pflicht zum vertraulichen Umgang mit auf der Grundlage des Vertrages erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen.

19.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur an solche Unterauftragnehmer weiterzugeben, deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat, wenn und soweit diese vertraulichen Informationen für die Erbringung der jeweiligen Leistungen durch den Unterauftragnehmer erforderlich sind („need-to-know“-Prinzip). Dies gilt nur, wenn sich der Unterauftragnehmer zuvor dem Auftragnehmer gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet hat, wie der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Dabei muss die Weitergabe der vertraulichen Informationen durch den Unterauftragnehmer ausgeschlossen sein; soweit nicht der Auftraggeber jeweils zuvor einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.

19.6 Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind; dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag eingesetzt werden. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

## 20 Zurückbehaltungsrechte

Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber bestreitet die zugrunde liegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt.

## 21 Textform

Soweit nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform.

## 22 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG\*).

## – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Teil 2 Hosting–

### § I. Änderungen und Geltungsbereich der AGB

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge über die Erbringung von Lokalen- und Internet-Dienstleistungen zwischen der VOSWEB Internetdienstleistung und ihren Kunden.
2. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen den Parteien geschlossenen Verträge (Aufträge/Bestellungen), auch wenn in diesen nicht ausdrücklich auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn die VOSWEB Internetdienstleistung ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Individuelle Sondervereinbarungen gehen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor; dies gilt nicht für vorformulierte Vertragsbedingungen des Kunden.
3. Die VOSWEB Internetdienstleistung behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Maßgeblich bei Neuabschlüssen von Verträgen ist die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Fassung. Gegenüber Bestandskunden gelten die abgeänderten AGB nur unter den besonderen Anforderungen der nachfolgenden §4 Absatz 4.
4. Gegenüber Bestandskunden ist eine Änderung der vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter den folgenden Einschränkungen möglich: Umstände, die eine solche Änderung rechtfertigen, sind nachträglich eingetretene, unvorhersehbare Änderungen, die die VOSWEB Internetdienstleistung nicht veranlasst und auf die sie keinen Einfluss hat und die sich einseitig zulasten einer Partei auswirken, sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstandene Lücken, die zu Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages führen.

Die VOSWEB Internetdienstleistung wird dem Kunden die abgeänderten VOSWEB Internetdienstleistung vier Wochen vor deren Inkrafttreten übersenden und dabei die Umstände, die Anlass der Änderung sind, sowie den Umfang der Änderungen benennen. Sofern der Kunde der Änderung nicht vor Inkrafttreten in Textform per Post oder per Fax widerspricht, sondern durch weitere Inanspruchnahme der Leistungen von VOSWEB Internetdienstleistung seine Zustimmung zu den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt, gilt die Änderung als akzeptiert; die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer dann geänderten Fassung gelten dann ab dem angekündigten Zeitpunkt auch für bestehende Verträge.

Im Falle des rechtzeitigen, formwirksamen Widerspruchs gelten im Verhältnis der Parteien die früheren Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter; in diesem Fall sind sowohl der Kunde als auch die VOSWEB Internetdienstleistung berechtigt, den Vertrag nach Nr. 6 Ziff. 3 mit ordentlicher Frist zu kündigen.

### § II Zustandekommen der Kommunikation und Bestellungen/Verträgen

1. Sofern nicht anders gekennzeichnet, sind Angebote und telefonische Auskünfte von der VOSWEB Internetdienstleistung unverbindlich. Maßgeblich sind jeweils die auf der Webseite von der VOSWEB Internetdienstleistung unter <https://www.vosweb.info/> veröffentlichten Angebote und deren jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
2. Aufträge des Kunden können in Textform per E-Mail, Post oder per Fax entgegengenommen werden. Eine Auftragserteilung per Telefon nicht möglich, die VOSWEB Internetdienstleistung wird auf solche Anfragen hin jedoch dem Kunden ein Angebot per E-Mail unterbreiten.
3. Sofern der Kunde nicht ausdrücklich und im Einzelfall eine schriftliche Bestätigung verlangt, ist er damit einverstanden, dass ihm Informationen zu laufenden Verträgen per E-Mail übermittelt werden. Dies gilt auch für vertrauliche Informationen wie insbesondere die Zugangsdaten für vom Kunden in Auftrag gegebene Leistungen.

### § III Leistungsumfang

1. Die VOSWEB Internetdienstleistung ist zur Erbringung ihrer Leistungen auf Infrastrukturen angewiesen, die von Dritten betrieben werden und auf die die VOSWEB Internetdienstleistung keinen Einfluss hat. Es kann daher zu Störungen oder Beeinträchtigungen kommen, die ihre Ursache außerhalb des Einflussbereiches der VOSWEB Internetdienstleistung haben, insbesondere Störungen des Internets oder durch höhere Gewalt.

2. Sofern nicht abweichend vereinbart, gewährleistet die VOSWEB Internetdienstleistung eine Verfügbarkeit ihrer über das Internet angebotenen Dienste und Leistungen von 99,5% im Jahr. Verfügbarkeit ist gegeben, wenn die Server und Dienste im Wesentlichen betriebsbereit sind.

Als Störungen des Betriebes gelten nicht die folgenden Umstände:

- Unterbrechungen der Erreichbarkeit durch Störungen im Bereich Dritter, auf die die VOSWEB Internetdienstleistung keinen Einfluss hat
- Unterbrechungen durch Naturkatastrophen und höhere Gewalt durch dritte
- kurzfristige Unterbrechungen des Betriebes bei Wartungsarbeiten, die erforderlich sind, um z.B. durch Updates zu installieren

3. Die garantierte Mindestverfügbarkeit lässt sich durch optional hinzubuchbare "Service-Garantie" erhöhen. Die zusätzlichen Bedingungen der "Service-Garantie" werden in einer gesonderten Produktbeschreibung aufgeführt. Diese gelten zusätzlich zu den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bedingungen. Die VOSWEB Internetdienstleistung GmbH erstattet dem Kunden entstandene Schäden, wenn die "Service-Garantie" nicht eingehalten wird. Die Erstattung erfolgt in Form einer Gutschrift auf das Kundenkonto.

Die Erstattung kann nur dann erfolgen, wenn der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt hat, bei der VOSWEB Internetdienstleistung in Textform per Post oder Fax angezeigt hat. Eine solche Gutschrift kann grundsätzlich erst nach Ablauf des betroffenen Monats beantragt werden, in der die Nichteinhaltung entstanden ist. Für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels beziehungsweise des Faxeingangs maßgeblich.

Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die maximale Höhe der Gutschrift 100% der Monatsmiete des vom Kunden bei der VOSWEB Internetdienstleistung gebuchten Produktes, für welches die "Service-Garantie" nicht eingehalten wurde.

4. Zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit der eingesetzten Technik führt die VOSWEB Internetdienstleistung regelmäßig Wartungs- und Servicearbeiten durch. Soweit mit diesen Arbeiten Ausfälle der Leistungen verbunden sind, wird die VOSWEB Internetdienstleistung diese nach Möglichkeit in Zeiten mit üblicherweise geringer Nachfrage legen und den Kunden hierauf zuvor hinweisen.

5. Um ein hohes Sicherheitsniveau zu halten, werden regelmäßig Software-Updates eingespielt. Hierdurch kann sich der Umfang und die Ausgestaltung der von der VOSWEB Internetdienstleistung erbrachten Leistungen ändern. Es ist nicht auszuschließen, dass dadurch auch Änderungen an vom Kunden hinterlegten Inhalten bzw. vom Kunden installierten Anwendungen erforderlich werden. Soweit möglich, wird die VOSWEB Internetdienstleistung den Kunden hierauf zuvor hinweisen. Sollte eine solche System-Aktualisierung für den Kunden unzumutbare Änderungen erforderlich machen, kann dieser den Vertrag außerordentlich kündigen.

6. Die VOSWEB Internetdienstleistung ist berechtigt, die von ihr geschuldeten Dienstleistungen ganz oder zum Teil durch Dritte erbringen zu lassen.

7. Während der Laufzeit eines Vertrages ist ein Wechsel in einen Tarif mit mehr Leistung (upgrade) auf Wunsch des Kunden jederzeit möglich. Ggf. anfallende Gebühren für den Wechsel sind bei der VOSWEB Internetdienstleistung vorab zu erfragen. Mit dem vollzogenen Wechsel beginnt ein neuer Vertrag auf der Grundlage der beim Wechsel geltenden Leistungsbeschreibung und Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ggf. mit neuer Mindestlaufzeit. Im Falle eines Wechsels auf einen höherwertigen Tarif werden nicht verbrauchte Zahlungen des Kunden für den alten Tarif gutgeschrieben.

8. Soweit im einzelnen Vertrag nichts Abweichendes vereinbart wurde, erbringt die VOSWEB Internetdienstleistung Supportleistungen durch die Beantwortung von Kundenfragen per E-Mail, Fax, ICQ, Skype oder Telefon, unsere Servicezeiten: Montag - Freitag 08:00 - 20:00 Uhr und am Wochenende 10:00 - 18:00 Uhr.

#### § IV Entgelte & Zahlungsbedingungen

1. Soweit nicht ein anderer Abrechnungsmodus vereinbart ist, sind nutzungsunabhängige Entgelte im Voraus für die in der Leistungsbeschreibung genannte Abrechnungsperiode zu zahlen. Nutzungsabhängige Entgelte werden nach dem Ende des Abrechnungszeitraums abgerechnet.
2. Die VOSWEB Internetdienstleistung bietet dem Kunden die Möglichkeit an, anfallende Beträge bequem per SEPA-Lastschrift zu bezahlen. Der Kunde kann hierzu bei Auftragserteilung und auch während der Laufzeit eines Vertrages eine entsprechende Einzugsermächtigung erteilen. Diese Einzugsermächtigung gilt auch für neue, vom Kunden mitgeteilte Bankverbindungen und ist jederzeit widerruflich. Für unberechtigte Rücklastschriften berechnet die VOSWEB Internetdienstleistung eine Bearbeitungsgebühr von 9,95 €. Dem Kunden bleibt nachgelassen nachzuweisen, dass der VOSWEB Internetdienstleistung gar kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist
3. Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen per SEPA-Überweisung oder PayPal zu bezahlen.
4. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, kann die VOSWEB Internetdienstleistung ihre Leistungen nach vorheriger Ankündigung einschränken oder sperren; dies gilt auch für Domains, die für den Kunden registriert wurden. Für eine solche Sperrung hat der Kunde eine Bearbeitungsgebühr von 19,95 € zu zahlen, soweit er nicht nachweist, dass im Einzelfall gar kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
5. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag in Verzug, der einem monatlichen Entgelt entspricht, kann die VOSWEB Internetdienstleistung das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos kündigen.
6. Der Kunde kann gegen Forderungen von der VOSWEB Internetdienstleistung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.
7. Wie bei jeder auf Dauer erbrachten Dienstleistung können sich auch bei den von der VOSWEB Internetdienstleistung bereitgestellten Leistungen die Kosten durch Änderungen der rechtlichen und wirtschaftlichen Zusammenhänge ändern (etwa durch Erhöhung der Energie- und Telekommunikationskosten).

Die VOSWEB Internetdienstleistung behält sich daher das Recht vor, die Preise zu Beginn eines neuen Abrechnungszeitraums mit einer Änderungsfrist von sechs Wochen zu ändern. Der Kunde ist zur außerordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung berechtigt. Macht der Kunde hiervon nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung Gebrauch, gilt die Änderung als genehmigt; hierauf wird die VOSWEB Internetdienstleistung den Kunden ausdrücklich hinweisen.

#### § V Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, bei Anmeldung seine persönlichen Daten, bei Erteilung einer Einzugsermächtigung auch seine Bankverbindung richtig und vollständig anzugeben und der VOSWEB Internetdienstleistung Änderungen an diesen Daten unverzüglich durch Änderung der persönlichen Daten im Kundenbereich der VOSWEB Internetdienstleistung mitzuteilen.
2. Die Anmeldung einer Domain beim zuständigen Vergabestelle, ihre Ummeldung oder Abmeldung erfordert die Zustimmung des jeweiligen Domaininhabers. Der Kunde wird bei sämtlichen von ihm erteilten Aufträgen, die eine Änderung des Status einer Domain erforderlich machen, seine Zustimmung unverzüglich in der jeweils erforderlichen Form erteilen.
3. Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten sogleich zu ändern und vor Dritten geheim zu halten. Der Kunde ist verantwortlich für jeglichen Missbrauch seiner Zugangsdaten durch Dritte, wenn er diesen verschuldet hat.

4. Der Kunde ist dafür verantwortlich, ausreichende Sicherungskopien seiner hinterlegten Inhalte anzufertigen und vorzuhalten. Soweit nicht anders vereinbart, führt die VOSWEB Internetdienstleistung tägliche eine Sicherung der Kundeninhalte durch, und hält diese Backups 21 Tage vor.

5. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung der von der VOSWEB Internetdienstleistung zur Verfügung gestellten Dienste die maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften einzuhalten und Maßnahmen zu unterlassen, die zu einer Störung des Betriebs der Server von der VOSWEB Internetdienstleistung führen könnten.

Untersagt sind insbesondere folgende Handlungen:

- Illegale, gewaltverherrlichende oder verhetzende Angebote und Inhalte
- Raubkopien aller Art sowie Links auf solche Inhalte oder Angebote
- Downloads von Raubkopien über die Server der VOSWEB Internetdienstleistung
- Audio- und / oder Videofiles ohne Erlaubnis des Urhebers
- Verbotene pornographische Inhalte
- Jegliche Form des Versandes von Massenmails
- Jegliche Form des unaufgeforderten Versandes von E-Mails zu Werbezwecken
- Jeder Versuch diesem System Schaden zuzufügen
- Jeder Versuch den Zugang missbräuchlich zu benutzen

6. Dem Kunden ist bewusst, dass eine Prüfung der von ihm hinterlegten Inhalte durch die VOSWEB Internetdienstleistung nicht erfolgt, sondern er selbst für die Rechtmäßigkeit dieser Inhalte verantwortlich ist.

7. Die VOSWEB Internetdienstleistung führt regelmäßig automatisier Malwareprüfungen durch, sollte ein Befall durch die VOSWEB Internetdienstleistung festgestellt werden, wird der Kunde per E-Mail über den Befall informiert und Ihm eine Frist von 48 Stunden zur Beseitigung der Malware gewährt, sollte bei Ablauf der Frist die Malware noch immer vorhanden sein, wird der betroffene Account bzw. Server durch die VOSWEB Internetdienstleistung bis auf weiteres gesperrt.

8. Die VOSWEB Internetdienstleistung ist berechtigt, die für den Kunden zur Verfügung gestellten Dienste vorübergehend zu sperren, wenn der Kunde gegen die vorgenannten Verhaltenspflichten verstößt oder ein entsprechender, konkreter Verdacht besteht. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn dritte unter Angabe von Gründen Unterlassung der vom Kunden vorgenommenen Handlungen verlangen und diese Gründe nicht offensichtlich unzutreffend sind, oder bei Ermittlungen durch staatliche Behörden. Soweit möglich, wird die VOSWEB Internetdienstleistung dem Kunden vor einer Sperrung anhören; sofern dies im Einzelfall wegen besonderer Eilbedürftigkeit nicht möglich ist, wird die VOSWEB Internetdienstleistung den Kunden nachträglich informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder die VOSWEB Internetdienstleistung aufgrund festgestellter Verstöße den Vertrag außerordentlich kündigen kann.

9. Bei aller Sorgfalt sind Fehlfunktionen an technischen Einrichtungen dennoch möglich. Sollte der Kunde eine solche Fehlfunktion an den von ihm genutzten Einrichtungen von der VOSWEB Internetdienstleistung feststellen, wird er die VOSWEB Internetdienstleistung umgehend und mit aussagekräftigen Informationen auf die Fehlfunktion hinweisen.

## § VI Vertragslaufzeit & Kündigung

1. Soweit nicht anders vereinbart, werden Verträge auf unbestimmte Zeit geschlossen. Solche Verträge sind von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar, frühestens jedoch zum Ablauf einer vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit.

2. Verträge mit einer vereinbarten Laufzeit von 1, 3, 6 und 12 Monaten verlängern sich jeweils um die angegebene Laufzeit automatisch, wenn sie nicht von einer Partei mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden.

3. Soweit einer Partei nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein ordentliches Sonderkündigungsrecht zusteht, ist der Vertrag unabhängig von einer vereinbarten vertraglichen Mindestlaufzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar.
  
4. Eine Kündigung kann nur in Textform per E-Mail, per Brief, Fax oder über den gesicherten Kundenbereich erfolgen, soweit diese Möglichkeit zur Verfügung steht.
  
5. Bei einer Kündigung durch den Kunden hat dieser anzugeben, was mit für ihn registrierten Domains geschehen soll. Erteilt der Kunde insoweit auch auf Nachfrage von der VOSWEB Internetdienstleistung keine rechtzeitigen Anweisungen, ist die VOSWEB Internetdienstleistung berechtigt, die Domains zu löschen (Close). Erfolgt die Kündigung durch die VOSWEB Internetdienstleistung, gilt das Vorstehende entsprechend mit der Maßgabe, dass die VOSWEB Internetdienstleistung den Kunden mit der Kündigung zur Erteilung von Anweisungen aufzufordern hat.
  
6. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch die VOSWEB Internetdienstleistung liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
  - Der Kunde gerät für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teiles der Vergütung in Verzug oder der Kunde ist in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen, der der Vergütung für zwei Monate entspricht.
  - Der Kunde ist zahlungsunfähig oder über sein Vermögen ist ein Insolvenzantrag eröffnet oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden.
  - Der Kunde verstößt gegen wesentliche vertragliche Pflichten und stellt diesen Verstoß trotz Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch die VOSWEB Internetdienstleistung nicht unverzüglich ab.

## § VII Gewährleistung und Haftung

1. Die VOSWEB Internetdienstleistung haftet nicht für Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn aufgrund von Störungen und technischen Problemen in technischen Systemen, die außerhalb des Einflussbereiches der VOSWEB Internetdienstleistung liegen. Die VOSWEB Internetdienstleistung haftet auch nicht für solche Schäden, die auf der Verletzung der vertraglichen Pflichten des Kunden beruhen, insbesondere der Pflicht, die hinterlegten Daten zu sichern.
  
2. Für Mängel des bereitgestellten Speicherplatzes, die bereits bei Vertragsabschluss vorlagen, ist die verschuldensunabhängige Haftung ausgeschlossen.
  
3. Die VOSWEB Internetdienstleistung haftet für sich oder einen Erfüllungsgehilfen nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Dies gilt nicht bei der Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf (vertragswesentliche Pflicht). Bei Nichteinhaltung der Mindestverfügbarkeit haftet die VOSWEB Internetdienstleistung, sofern nicht abweichend vereinbart, je bezogener Leistung maximal in einer Höhe die der Monatsmiete der von der Nichteinhaltung betroffenen Leistung entspricht. Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht haftet die VOSWEB Internetdienstleistung für sich oder einen Erfüllungsgehilfen nur für solche typischen Schäden, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbar waren.
  
4. Der Kunde haftet für sämtliche direkten und mittelbaren Schäden (auch entgangenen Gewinn), die VOSWEB Internetdienstleistung aus einer Verletzung der vertraglichen Pflichten aus § V dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstehen.
  
5. Der Kunde verpflichtet sich, die VOSWEB Internetdienstleistung von Ansprüchen Dritter jedweder Art freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von Inhalten resultieren, die der Kunde auf dem ihm überlassenen Speicherplatz abgelegt hat. Dieser Freistellungsanspruch umfasst auch Rechtsverteidigungskosten von der VOSWEB Internetdienstleistung (z.B. Gerichts- und Anwaltskosten).

## § VIII Datenschutz

1. Wir sind berechtigt, alle Daten, die Geschäftsbeziehungen mit den Kunden betreffen, gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz zu verarbeiten.

Die VOSWEB Internetdienstleistung weist gemäß §33 BDSG darauf hin, dass personenbezogene Daten im Rahmen der Vertragsdurchführung gespeichert werden und gegebenenfalls an beteiligte Kooperationspartner, Erfüllungsgehilfen und Dienstleister der VOSWEB Internetdienstleistung in notwendigem Umfang weitergeleitet werden.

Ansonsten werden personenbezogene Daten nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Kunde hierzu einwilligt oder eine Rechtsvorschrift dies erlaubt. Das abrechnungsrelevante Nutzungsvolumen wird vom Betreiber der Internet-Infrastruktur im notwendigen Umfang erfasst und an den Provider zu Abrechnungszwecken übermittelt.

Der Provider ist berechtigt, solche zur Abrechnung relevanten Daten dauerhaft zu speichern.

## § IX Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen des Einzelvertrages, seiner eventuellen Anlagen sowie dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit des Einzelvertrages, seiner Anlagen sowie dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Übrigen nicht berührt werden.

Die unwirksame Bestimmung gilt durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bedingung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich und unter Berücksichtigung der in dem Einzelvertrag, seinen Anlagen sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Ausdruck gekommenen Interessen der Parteien am nächsten kommt.

Das gleiche gilt, soweit der Einzelvertrag, seine Anlagen oder diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine von den Parteien nicht vorhergesehene Lücke aufweist.

Alle angebotenen Leistungen und Angaben sind freibleibend.

## § X Ergänzende Bestimmungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Es gilt deutsches Recht.

2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Parteien ist Eisenhüttenstadt. Dies gilt nur, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat.

3. Änderungen getroffener vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

Stand 08/2018



## Begriffsbestimmungen

**Auftragswert** Der Auftragswert ist die Summe aller Vergütungen aus dem Vertrag.

**CISG** United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).

**Datensicherung** Datensicherung umfasst alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der auf dem IT-System gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten und Software.

**Nebenkosten** Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und keine Reisekosten sind.

**Objektcode** Zwischenergebnis eines Compiler- bzw. Übersetzungsvorgangs des Quellcodes\* eines Programms.

**Quellcode** Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.

**Reaktionszeit** Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit der Leistung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten\* und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten\*. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\* ein oder tritt das vereinbarte Ereignis außerhalb der Servicezeiten\* ein\*, beginnt die Reaktionszeit\* mit Beginn der nächsten Servicezeit\*.

**Servicezeit** Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.

**Teleservice** Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Leistungen.

**Werkzeug** Hilfsmittel für die Entwicklung und Bearbeitung der Leistungen.