

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

der BRANDMAUER IT GmbH, Im Gahnerb 3, 76756 Bellheim  
(Stand: 01.11.2016)

### **1 Anwendungsbereich**

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der BRANDMAUER IT GmbH (nachfolgend „BRANDMAUER IT“) gelten für Projektleistungen (z.B. Konzeption, Planung und Installation von Netzwerksystemen und TK-Anlagen) sowie für den Verkauf von Hard- und Standardsoftware, Softwarepflege, Hardwarewartung und Hostingleistungen. Die auf Basis dieser AGB zu erbringenden Leistungen werden in den jeweiligen Verträgen detailliert und abschließend aufgeführt.
- 1.2 Kunden im Sinne dieser AGB sind ausschließlich Unternehmer im Sinne von § 14 BGB und juristische Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtliches Sondervermögen.
- 1.3 Soweit nicht ausdrücklich mit dem Kunden abweichend vereinbart, erfolgen alle Leistungen ausschließlich auf Grundlage der vorliegenden AGB. Allgemeine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn BRANDMAUER IT deren Geltung nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.4 Die Angebote von BRANDMAUER IT sind freibleibend und werden erst durch eine schriftliche Bestätigung von BRANDMAUER IT verbindlich. Vereinbarungen, die seitens BRANDMAUER IT von nicht vertretungsberechtigten Mitarbeitern getroffen werden, sind für BRANDMAUER IT unverbindlich, solange sie nicht durch eine vertretungs- berechtigte Person bestätigt werden.

### **A. Überlassung von Standardsoftware und Anwendungsdokumentation**

#### **2 Vertragsgegenstand**

- 2.1 Der Kunde erwirbt von BRANDMAUER IT die im jeweiligen Vertrag bezeichnete Standardsoftware einschließlich der hierin enthaltenen Datenbestände (nachfolgend „Standardsoftware“) sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in gedruckter / elektronischer Form (nachfolgend „Anwendungsdokumentation“) in der dort bezeichneten Sprache.
- 2.2 Für die Beschaffenheit ist die bei Vertragsschluss gültige und dem Kunden zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit schuldet BRANDMAUER IT nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Kunde insbesondere nicht aus anderen Darstellungen in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von BRANDMAUER IT sowie dessen Angestellten oder Vertriebspartnern herleiten, es sei denn, BRANDMAUER IT hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.

#### **3 Nutzungsrechte an der Standardsoftware**

- 3.1 Soweit nicht anders vereinbart, räumt BRANDMAUER IT dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Standardsoftware zur Einzel- und Mehrplatznutzung in dem jeweiligen Vertrag bestimmten Umfang ein. Der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte richtet sich im Übrigen nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers.
- 3.2 Überlässt BRANDMAUER IT dem Kunden im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege Ergänzungen (z.B. Patches, Ergänzungen der Anwendungsdokumentation) oder eine Neuauflage der Standardsoftware (z.B. Update, Upgrade), die früher überlassene Software ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser AGB.

#### **4 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden**

- 4.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Standardsoftware informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von BRANDMAUER IT bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.

- 4.2 Sofern nicht anders vereinbart, liegt die Einrichtung einer funktionsfähigen – und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Standardsoftware – ausreichend dimensionierten Hard- und Softwareumgebung in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 4.3 Der Kunde beachtet die vom jeweiligen Hersteller der Standardsoftware für die Installation und den Betrieb der Standardsoftware gegebenen Hinweise.

## **B. Überlassung von Hardware**

### **5 Vertragsgegenstand**

- 5.1 Der Kunde erwirbt von BRANDMAUER IT die im jeweiligen Vertrag bezeichnete mechanische / elektronische Ausrüstung für den jeweiligen Zweck (im Folgenden „Hardware“) nebst Benutzerdokumentation.
- 5.2 Die vereinbarte Beschaffenheit der Hardware ergibt sich abschließend aus den mitgelieferten Produktbeschreibungen. Die technischen Daten, Spezifikationen, Erläuterungen der Funktionen und Nutzungsmöglichkeiten sowie sonstigen Angaben in den mitgelieferten Produktbeschreibungen verstehen sich ausschließlich als Beschreibung der Beschaffenheit im Sinne von § 434 Abs. 1 BGB und nicht als selbstständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie.
- 5.3 Die Aufstellung der Hardware und Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft sowie die Installation und Einspielung der Software im Netzwerk des Kunden oder eine Einweisung sind nur dann Vertragsinhalt, wenn diese Leistungen im jeweiligen Vertrag ausdrücklich vereinbart werden.

## **C. IT-spezifische Projektleistungen**

### **6 Vertragsgegenstand**

- 6.1 BRANDMAUER IT erbringt für den Kunden verschiedene und im jeweiligen Vertrag definierte IT-spezifische Leistungen und insbesondere die Konzeption, Planung und Installation von Netzwerksystemen und TK-Anlagen.
- 6.2 Die Erfolgsverantwortung trägt BRANDMAUER IT nur soweit, wie die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsschluss in der Leistungsbeschreibung in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrags geworden sind und der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt hat. Liegt eine der genannten Voraussetzungen nicht vor, schuldet BRANDMAUER IT keinen Erfolg. Dies gilt nicht, soweit eine nicht rechtzeitige oder nicht ordnungsgemäße Mitwirkung keine Auswirkung auf die Leistungserbringung hat.
- 6.3 Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen. Die Leistungsbeschreibung gibt insbesondere die vereinbarten Leistungskriterien und etwa dafür anzuwendende Testkriterien abschließend wieder. Änderungen der Leistungsbeschreibung erfolgen nur, sofern dies nach freiem Ermessen von BRANDMAUER IT nach dem aktuellen Fortschritt des Projekts noch möglich ist und nach schriftlicher Vereinbarung beider Vertragsparteien.
- 6.4 Analyse-, Planungs- und Betrachtungsleistungen für die Leistungsbeschreibung erbringt BRANDMAUER IT nur auf Grundlage eines gesonderten schriftlichen Vertrags.

### **7 Leistungserbringung**

- 7.1 Die Leistungserbringung erfolgt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung und unter Berücksichtigung des bei Vertragsschluss anerkannten Stands der Technik.
- 7.2 BRANDMAUER IT wird für die Leistungserbringung entsprechend qualifizierte Mitarbeiter oder Dritte einsetzen. Dabei entscheidet BRANDMAUER IT grundsätzlich selbst über den Einsatz der Mitarbeiter (wer, wann, wo, wie) und behält sich den Austausch von Mitarbeitern jederzeit vor.

- 7.3 BRANDMAUER IT wird für die Laufzeit der Leistungserbringung einen verantwortlichen Ansprechpartner benennen (nachfolgend „Projektleiter“). Im Fall des Austauschs des Projektleiters wird BRANDMAUER IT dafür Sorge tragen, dass der neue Projektleiter mit Beginn seiner Tätigkeit vollumfänglich über den Vertrag und dessen jeweiligen Stand unterrichtet ist.
- 7.4 Soweit Dokumentationen vereinbart werden, sind diese mit den von BRANDMAUER IT üblicherweise erstellten Inhalten und Formaten geschuldet. Die elektronische Überlassung der Dokumentationen ist ausreichend, eine Papierversion ist nicht geschuldet.

**8 Termine, Leistungsort, Arbeitszeiten und Zuschläge**

- 8.1 Die von BRANDMAUER IT angegebenen Leistungstermine sind stets freibleibend und stehen in jedem Fall unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung.
- 8.2 Die in Termin- und Projektplänen genannten Termine, Zeiten und Aufwände sind geschätzt und somit unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich bezeichnet. Dabei gelten Leistungstermine als vorbehaltlich der vertragsgemäßen Einhaltung der jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer vereinbart (Selbstbelieferungsvorbehalt).
- 8.3 BRANDMAUER IT wird die Leistungen in Übereinstimmung mit dem jeweiligen Vertragsgegenstand und unter Berücksichtigung einer sinnvollen Durchführung der Leistung entweder vor Ort beim Kunden oder remote, d.h. über einen geeigneten Fernzugriff auf die entsprechenden Systeme innerhalb der üblichen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag an Werktagen, 08.00 - 17.00 Uhr) erbringen.
- 8.4 Wird BRANDMAUER IT im Auftrag des Kunden außerhalb der üblichen Arbeitszeiten tätig, ist BRANDMAUER IT berechtigt, folgende Zuschläge auf die vereinbarte Vergütung zu berechnen:

<b>Montag bis Freitag</b>	von 00:00 Uhr - 06:00 Uhr:	50%
	von 06:00 Uhr - 08:00 Uhr:	30%
	von 17:00 Uhr - 21:00 Uhr:	30%
	von 21:00 Uhr - 00:00 Uhr:	50%
<b>Samstag</b>	ganztägig	50%
<b>Sonn- und Feiertag</b>	ganztägig	100%

**9 Mitwirkungspflicht des Kunden**

- 9.1 Der Kunde wird den Mitarbeitern von BRANDMAUER IT die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Testdaten und Unterlagen zur Verfügung stellen. BRANDMAUER IT darf von der Vollständigkeit, Richtigkeit und jeweiligen Aktualität dieser Informationen, Testdaten und Unterlagen ausgehen. Darüber hinaus wird der Kunde die notwendige Infrastruktur bereitstellen (z.B. Zugang zu Räumen und Systemen, Strom, Telefon- und Internetanschluss).
- 9.2 Der Kunde wird für die Laufzeit der Leistungserbringung ebenfalls einen verantwortlichen Projektleiter benennen. Im Fall des Austauschs des Projektleiters wird der Kunde dafür Sorge tragen, dass der Nachfolger mit Beginn seiner Tätigkeit vollumfänglich über den Vertrag und dessen jeweiligen Stand unterrichtet ist. Der Kunde wird einen neuen Projektleiter auch für den Fall benennen, dass der bisherige Projektleiter langfristig erkrankt ist oder aus sonstigem Grund für längere Zeit nicht zur Verfügung steht.
- 9.3 Der Kunde übernimmt die Koordination von eigenen Mitarbeitern und von ihm beauftragten Dritten, deren Lieferungen und Leistungen mit dem Vertrag in unmittelbarem oder mittelbarem Zusammenhang stehen. Er sorgt auch dafür, dass diese beim Erbringen ihrer Lieferungen und Leistungen gegenüber BRANDMAUER IT so kooperieren, dass BRANDMAUER IT nicht behindert oder beeinträchtigt wird.
- 9.4 Der Kunde sorgt im Rahmen seiner Verantwortlichkeiten dafür, dass die Rekonstruktion von Daten mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Er ist insofern für eine regelmäßige, wenigstens tägliche Sicherung seiner Daten verantwortlich. Des Weiteren gewährleistet

der Kunde eine angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Absicherung seiner vom jeweiligen Vertrag betroffenen Systeme (z.B. gegen Computerviren, Trojaner, Spyware, andere Schadsoftware und Hacker-Attacken).

- 9.5 Etwaige dem Kunden von BRANDMAUER IT genannte Zugangsdaten (z.B. Benutzer, Kennwörter, etc.) hat der Kunde vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren, so dass ein Zugriff auf Systeme und Anwendungen von BRANDMAUER IT durch Dritte nicht erfolgen kann.
- 9.6 Die gesamte Mitwirkung des Kunden muss rechtzeitig, vollständig und für BRANDMAUER IT kostenfrei erfolgen.
- 9.7 Die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch BRANDMAUER IT setzt die rechtzeitige und qualifizierte Erbringung der dem Kunden obliegenden Mitwirkungsleistungen auf Abruf durch BRANDMAUER IT zwingend voraus. Der Abruf ist nicht erforderlich, soweit sich die Fälligkeit der Mitwirkungsleistungen bereits aus dem jeweiligen Auftrag bzw. Termin- oder Projektplan ergeben oder bestimmen lassen.
- 9.8 Entstehen durch die nicht ordnungsgemäße oder nicht rechtzeitige Mitwirkung des Kunden Verzögerungen oder Mehraufwand, kann BRANDMAUER IT - unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte - Änderungen des Zeitplans und ggf. der vereinbarten Vergütung verlangen.

## 10 Änderungen der Leistung (Change Request)

- 10.1 Soweit Dienst- oder Werkleistungen Gegenstand eines Vertrags sind, kann jeder Vertragspartner vom anderen Vertragspartner in Textform (z.B. E-Mail, Fax) Änderungen der vereinbarten Leistungen beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags (nachfolgend „Change Request“) wird der Empfänger die Änderung überprüfen, um zu entscheiden, ob und zu welchen Bedingungen diese durchführbar sind und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich in Textform mitteilen und ggf. begründen.
- 10.2 Erfordert ein Change Request des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, so kann der erforderliche Aufwand von BRANDMAUER IT in Rechnung gestellt werden.
- 10.3 Die für die Umsetzung eines Change Request erforderlichen Anpassungen werden in einem schriftlichen Nachtrag zum betreffenden Vertrag festgelegt.
- 10.4 Wird der Leistungsumfang abgeändert und berührt eine Änderung das Pflichtenheft oder ein anderes bereits verabschiedetes Dokument, so wird BRANDMAUER IT auf Kosten des Kunden die Änderung darin nachvollziehen.
- 10.5 Solange keine Einigung über die Durchführung der Änderungen erzielt wird, setzt BRANDMAUER IT die Arbeit nach dem bestehenden Vertrag ohne die entsprechenden Änderungen fort.

## 11 Abnahme

- 11.1 Sofern eine Abnahme der Leistungen durch den Kunden erforderlich ist, hat diese gemäß den nachfolgenden Bestimmungen zu erfolgen.
- 11.2 Nach Erklärung der Abnahmebereitschaft durch BRANDMAUER IT wird der Kunde die Leistungen einem umfassenden Abnahmetest unterziehen. Im Rahmen der Abnahmetests sind insbesondere auch die zum Monats-, Quartals- oder (Geschäfts-)Jahresende und alle sonst nur gelegentlich einzusetzenden Funktionen (einschließlich evtl. vorhandener Schnittstellen) der betroffenen Leistungen zu überprüfen. Abnahmekriterien sind die Leistungsmerkmale, die sich aus dem Vertrag und der zugrundeliegenden Leistungsbeschreibung ergeben.
- 11.3 Der Kunde hat den Abnahmetest unverzüglich, jedoch längstens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen (ab Erklärung der Abnahmebereitschaft durch BRANDMAUER IT und Überlassung zur Abnahme) durchzuführen, ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und in Schriftform entweder die Abnahme zu erklären oder zu verweigern. Festgestellte Mängel hat der Kunde BRANDMAUER IT schriftlich mit genauer Beschreibung mitzuteilen, unabhängig davon, ob es sich um wesentliche oder unwesentliche Mängel handelt. Erfolgt innerhalb der vierzehntägigen Abnahmefrist keine Erklärung durch den Kunden, gelten die Leistungen als vom Kunden abgenommen, sofern
  - 11.3.1 die Leistungen keine wesentlichen Mängel aufweisen,

- 11.3.2 BRANDMAUER IT den Kunden mit der Erklärung der Abnahmebereitschaft ausdrücklich auf die Abnahmefrist hingewiesen hat und
- 11.3.3 den Kunden darüber informiert hat, dass die Leistungen als abgenommen gelten, falls der Kunde wesentliche Mängel nicht fristgerecht geltend macht.
- 11.4 Leistungen gelten ebenfalls als abgenommen, sobald der Kunde sie vorbehaltlos im Produktivbetrieb einsetzt.
- 11.5 Eine Abnahme ist ausgeschlossen, wenn die zu erbringende Leistung zum Ende der Abnahmefrist noch wesentliche Mängel aufweist, ohne dass eine Umgehungslösung zur Fehlerumgehung existiert. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Abnahmeverweigerung, sie werden während der weiteren Projektlaufzeit bzw. im Rahmen der Mängelansprüche behoben. Inhaltliche Änderungswünsche des Kunden stellen keine Mängel dar und werden als Change Request zu behandelt.
- 11.6 Hat der Kunde eine schriftliche Mängelliste mit wesentlichen Mängeln fristgerecht übergeben, beseitigt BRANDMAUER IT die wesentlichen Mängel innerhalb angemessener Frist und stellt die betroffenen Leistungen erneut zur Abnahme bereit.
- 11.7 Sofern in einem Vertrag Teilabnahmen vorgesehen sind, gelten die vorstehenden Bestimmungen entsprechend.

## D. Softwarepflege

### 12 Vertragsgegenstand

- 12.1 Soweit vereinbart, erbringt BRANDMAUER IT als Pflegeleistungen die Übersendung weiterentwickelter Versionen der überlassenen Software und die Beseitigung von Programmfehlern zu den im jeweiligen Vertrag vereinbarten Reaktionszeiten.
- 12.2 Programmfehler werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Software nach dem jeweiligen Vertrag und der zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung haben soll oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben muss.
- 12.3 Die Pflege beginnt, soweit die einzelvertragliche Vereinbarung nichts Abweichendes bestimmt, mit der Lieferung der Software.
- 12.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für die Installation der von BRANDMAUER IT übersandten weiterentwickelten Versionen.
- 12.5 Die gesetzlichen Gewährleistungspflichten bleiben unberührt.

## E. IT-Support

### 13 Vertragsgegenstand

- 13.1 Soweit vereinbart, erbringt BRANDMAUER IT Beratungs- und Unterstützungsleistungen über verschiedene Kanäle zu den im jeweiligen Vertrag vereinbarten Reaktionszeiten.
- 13.2 Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen werden je nach Vereinbarung und der jeweiligen Aufgabenstellung beim Kunden vor Ort, per Telefon oder per Fernwartung erbracht und entsprechend dokumentiert.

### 14 Priorisierungen

- 14.1 Die Leistungen von BRANDMAUER orientieren sich an der Priorisierung des beim Kunden auftretenden Problems / Incidents. Hierbei gelten die folgenden Definitionen:
  - 14.1.1 **Priorität 1 – Kritisch / CRITICAL:** Ausfall des Gesamtsystems bzw. Systemstillstand. Die gesamte Organisation bzw. große oder wichtige Teilbereiche davon sind nicht mehr arbeitsfähig. Der Kunde ist massiv in seiner Arbeitsfähigkeit oder seinen Prozessen beschränkt und kann sein Geschäft nur noch mit großer Not oder gar nicht mehr betreiben. Der Geschäftsbetrieb ist unterbrochen, oder massiv gestört. In der Regel handelt

es sich hier um Störungen mit großer Reichweite oder Störungen an sensiblen Stellen wie der Schnittstelle zu Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitern.

- 14.1.2 **Priorität 2 – Wichtig / HIGH:** Kritischer Systemzustand oder Ausfall eines relevanten Teilsystems. Einzelne geschäftsrelevante Funktionalitäten sind gestört oder nicht verfügbar. Der Kunde ist erheblich in seiner Arbeitsfähigkeit oder seinen Prozessen beschränkt, kann aber gerade noch so sein Geschäft betreiben. Der Geschäftsbetrieb ist eingeschränkt aber im Wesentlichen noch arbeitsfähig.
- 14.1.3 **Priorität 3 – Normal / NORMAL:** Ausfall von unkritischen Systemkomponenten. Einzelne oder mehrere User sind in Ihren Funktionalitäten, Anwendungen, oder Equipment eingeschränkt bzw. der Incident betrifft nur Applikationen und Funktionalitäten von untergeordneter Bedeutung. Der Geschäftsbetrieb ist intakt und nur einer oder mehrere User bzw. eine nachrangige Applikation ist davon betroffen. Es liegt keine relevante Störung des Betriebs vor und der Kunde ist weiterhin in der Lage, sein Geschäft zu betreiben.
- 14.1.4 **Priorität 4 – Niedrig / LOW:** Ein User ist in seinen Funktionalitäten, Anwendungen, oder Equipment eingeschränkt bzw. der Incident betrifft nur Applikationen und Funktionalitäten von untergeordneter Bedeutung. Der Geschäftsbetrieb ist intakt und nur einer oder mehrere User bzw. eine nachrangige Applikation ist davon betroffen.
- 14.1.5 **Priorität 5 – Arbeitsvorrat / WORKLIST:** Ein User ist in seinen Funktionalitäten, Anwendungen, oder Equipment nicht eingeschränkt bzw. der Incident oder der Kundenauftrag macht sich nicht offensichtlich bemerkbar. Unser Qualitätsverständnis erfordert aber eine Bereinigung bzw. Korrektur der Situation. Der Geschäftsbetrieb ist intakt und der User bzw. mehrere User sind nicht beeinträchtigt.
- 14.2 Die Zuordnung zu einer Priorisierung erfolgt einvernehmlich. Können sich der Kunde und BRANDMAUER IT nicht unverzüglich einigen, ist die Zuordnung durch den Kunden maßgeblich. BRANDMAUER IT bleibt es unbenommen, die Priorisierung überprüfen zu lassen. Sollte sich herausstellen, dass der Kunde eine Störung zu Unrecht einer höheren Priorisierung zugeordnet hat und sind BRANDMAUER IT hierdurch zusätzliche Aufwendungen entstanden, hat der Kunde diese zu ersetzen.
- 14.3 Je nach Priorisierung erbringt BRANDMAUER IT seine Leistungen innerhalb der jeweils vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten.

## 15 Reaktionszeit und Beseitigungszeit

- 15.1 Reaktionszeit meint den Zeitraum zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung bei BRANDMAUER IT und der Mitteilung der weiteren Vorgehensweise durch BRANDMAUER IT gegenüber dem Kunden.
- 15.2 Die Berechnung der Reaktionszeit erfolgt ab Eingang einer Störungsmeldung ausschließlich innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten. Gleiches gilt für den Lauf der Reaktionszeit.
- 15.3 Sofern der Kunde IT-Supportleistungen von Dritten in Anspruch nimmt, gelten die mit diesem Dritten vereinbarten Reaktionszeiten den vertraglichen Abreden mit BRANDMAUER IT vor. Gleiches gilt, sofern BRANDMAUER IT aufgrund der Art oder des Umfangs einer Störung seinerseits Leistungen eines Dritten zur Leistungserbringung gegenüber dem Kunden in Anspruch nehmen muss.
- 15.4 Wiederherstellungszeit meint den Zeitraum zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung bei BRANDMAUER IT und dem Zeitpunkt der Wiederherstellung der Funktionalität.

## 16 Überschreiten der Reaktionszeit

- 16.1 Die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit ist überschritten, wenn BRANDMAUER IT innerhalb des festgelegten Zeitraums keine Mitteilung über die weitere Vorgehensweise macht oder nicht mit der Beseitigung beginnt. Eine Überschreitung ist nicht gegeben, wenn der Kunde nicht erreichbar ist oder seine Mitwirkungspflichten in sonstiger Weise verletzt.
- 16.2 Wird die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit für Störungen der Priorisierung 1, 2 und 3 von BRANDMAUER IT nicht eingehalten, wird dem Kunden wie folgt eine Gutschrift auf die vereinbarte Vergütung gewährt:

- 16.2.1 Bei Verträgen mit vereinbarter monatlicher Pauschalvergütung erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von 1,00 % auf den monatlichen Rechnungsbetrag für jeden angefangenen Arbeitstag (24 Stunden) nach Ablauf der Reaktionszeit für die jeweils betreffende Komponente. Etwa von BRANDMAUER IT zu leistende Gutschriften sind monatlich auf 10 % und jährlich auf 100 % der monatlichen Pauschalvergütung begrenzt.
- 16.2.2 Verträge mit aufwandsbezogener Abrechnung bzw. bei Kontingentverträgen sind von der Rückvergütung beim Überschreiten der Reaktionszeit ausgenommen.
- 16.2.3 Mit Arbeitstage sind die regulären Werktage zwischen Montag und Freitag gemeint.

## 17 Mitwirkungspflicht des Kunden

- 17.1 Der Kunde wird BRANDMAUER IT bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Der Kunde wird BRANDMAUER IT die erforderlichen Berechtigungen im Netzwerk einräumen sowie den erforderlichen Zugang und die notwendigen Zutrittsberechtigungen sicherstellen. Der Kunde wird BRANDMAUER IT die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen.
- 17.2 Der Kunde wird auftretende Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen so genau wie möglich beschreiben. Insbesondere wird er nachvollziehbar und in detaillierter Form die für eine Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen und diejenigen Arbeitsschritte mitteilen, die zum Auftreten der Störung geführt haben. Ferner wird er Angaben zur Erscheinungsform der Störung und den Auswirkungen auf den Betrieb machen.
- 17.3 Soweit erforderlich, wird der Kunde fachkundige Mitarbeiter zur Unterstützung von BRANDMAUER IT abstellen. Dies gilt insbesondere, wenn BRANDMAUER IT seine Leistungen per Fernwartung erbringt.
- 17.4 Soweit von BRANDMAUER IT gefordert, bestätigt der Kunde jede einzelne erbrachte Leistung durch Abzeichnung der von BRANDMAUER IT vorgelegten Arbeitsnachweise.

## 18 Vergütung

- 18.1 Je nach Vereinbarung werden die IT-Supportleistungen von BRANDMAUER IT aufwandsbezogen, pauschal oder kontingentbezogen abgerechnet. Es wird im 10 Minuten-takt dokumentiert und / oder abgerechnet.
- 18.1.1 Im Falle der aufwandsbezogenen Abrechnung sind die Leistungen von BRANDMAUER IT nach tatsächlich angefallenem Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu vergüten. Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 15 Minuten.
- 18.1.2 Im Falle der pauschalen Abrechnung werden sämtliche Leistungen von BRANDMAUER IT durch die Zahlung einer vertraglich festgelegten monatlichen Pauschale vergütet, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 18.1.3 Im Falle der kontingentbezogenen Abrechnung kann der Kunde Leistungen von BRANDMAUER IT im Umfang einer zuvor vertraglich vereinbarten Stundenanzahl pro Monat in Anspruch nehmen, welche mit der vertraglich vereinbarten Vergütung abgegolten ist. Nicht in Anspruch genommene Stunden werden einmalig auf den Folgemonat übertragen, wobei die Leistungen von BRANDMAUER IT immer zuerst auf die übertragenen Stunden angerechnet werden. Nicht in Anspruch genommene Stunden verfallen endgültig mit Ablauf eines Kalenderjahres. Über das vereinbarte Stundenkontingent hinausgehende Leistungen werden aufwandsbezogen abgerechnet.
- 18.2 Die Zahlungsmodalitäten ergeben sich aus der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung.

## E. Hosting

### 19 Vertragsgegenstand

- 19.1 BRANDMAUER IT überlässt dem Kunden den vereinbarten mengenmäßig in Megabyte (MB) beschriebenen Speicherplatz im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen.

- 19.2 BRANDMAUER IT wird dem Kunden Speicherplatz auf einem auch von anderen Kunden genutzten oder nutzbaren Speichermedium (nachfolgend „Server“) zur Verfügung stellen. Dieser Speicherplatz ist dem Kunden ausschließlich per Internet zugänglich.
- 19.3 BRANDMAUER IT schuldet ein Bemühen, dass die vom Kunden vertragsgemäß gespeicherten Daten vom World Wide Web über das von BRANDMAUER IT unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet von der Öffentlichkeit rund um die Uhr weltweit abrufbar sind. BRANDMAUER IT übernimmt keine Verantwortung für den Erfolg des jeweiligen Zugangs, soweit nicht ausschließlich das von BRANDMAUER IT betriebene Netz einschließlich der Schnittstellen zu Netzen Dritter benutzt wird.
- 19.4 BRANDMAUER IT wird dafür Sorge tragen, dass der Kunde im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den vertraglich vereinbarten Speicherplatz hat.
- 19.5 Der Server ist durchgehend 24 Stunden, 7 Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von BRANDMAUER IT liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc.) über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern es für BRANDMAUER IT absehbar sein sollte, dass Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei (3) Stunden dauern, wird BRANDMAUER IT dies dem Kunden mindestens drei (3) Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

## **20 Pflichten des Kunden**

- 20.1 Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, wird der Kunde BRANDMAUER IT von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 20.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Der Kunde ist verpflichtet, diese so aufzubewahren, dass der Zugriff durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde ist verpflichtet, BRANDMAUER IT unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist bzw. unbefugte Dritte sich sonst irgendwie Zugang zum Server verschafft haben.
- 20.3 Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem von BRANDMAUER IT zur Verfügung gestellten Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Speicherung, Bereitstellung, Veröffentlichung und / oder sonstige Nutzung gegen das geltende Recht, insbesondere Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Ein Verstoß des Kunden gegen die genannte Verpflichtung berechtigt BRANDMAUER IT zur außerordentlichen Kündigung.
- 20.4 Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine vorgenannten Pflichten, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des BRANDMAUER IT entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von BRANDMAUER IT von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, BRANDMAUER IT von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche von BRANDMAUER IT, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

## **21 Vorübergehende Sperrung**

- 21.1 BRANDMAUER IT ist berechtigt, die Anbindung der gehosteten Inhalte zum Internet vorübergehend zu unterbrechen, falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.
- 21.2 Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. BRANDMAUER IT wird den Kunden über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

## 22 Rechteeinräumung

- 22.1 Soweit die Inhalte für den Kunden nach dem Urheberrechtsgesetz (als Werk, Sammelwerk, Datenbankwerk, Computerprogramm, Lichtbild, Datenbank, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten), Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt sind (nachfolgend „geschützte Inhalte“), gewährt der Kunde BRANDMAUER IT das zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers (für Backup Kopien: auf den Ort ihrer Verwahrung) beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrags auf dem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen.
- 22.2 Der Kunde gewährt BRANDMAUER IT das zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte, nicht übertragbare, weltweite, nicht ausschließliche Recht, etwa geschützte Inhalte über das von BRANDMAUER IT unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Soweit nach Beendigung des Vertrags geschützte Inhalte von Dritten in Cache Speichern vorgehalten werden, ist diese Speicherung nicht mehr BRANDMAUER IT zuzurechnen.

## F. Allgemeine Regelungen

### 23 Vergütung

- 23.1 Die zu entrichtende Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag und der jeweils bei Vertragsschluss gültigen Preisliste von BRANDMAUER IT. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 23.2 Die Vergütung ist fällig und zahlbar mit Rechnungsstellung.
- 23.3 Eine Aufrechnung gegenüber Forderungen von BRANDMAUER IT ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur in Bezug auf die Leistungen des jeweiligen Auftrags geltend machen, aus der die Forderung von BRANDMAUER IT hervorgeht.
- 23.4 Falls der Kunde mit Zahlungen in Verzug gerät, ist BRANDMAUER IT berechtigt, die weiteren Leistungen unbeschadet weitergehender Rechte solange einzustellen oder zurückzustellen, bis die Zahlung geleistet wurde.

### 24 Eigentumsvorbehalt

- 24.1 Sämtliche von BRANDMAUER IT gelieferten Gegenstände bleiben solange im Eigentum von BRANDMAUER IT, bis die gesamten Haupt- und Nebenforderungen aus den vertragsgemäßen Lieferungen und Leistungen von Anbieter beglichen worden sind.
- 24.2 Die aus einer Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund gegen Dritte entstehenden Forderungen des Kunden einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit schon jetzt an BRANDMAUER IT zur Sicherung ab, und zwar auch insoweit, als die Vorbehaltsware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Forderungswertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat.
- 24.3 Solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber BRANDMAUER IT nachkommt, ist er ermächtigt, die an BRANDMAUER IT abgetretenen Forderungen auf Rechnung von BRANDMAUER IT in eigenem Namen einzuziehen. Der Kunde wird auf Verlangen von BRANDMAUER IT jederzeit über den Stand der abgetretenen Forderungen informieren. BRANDMAUER IT nimmt die Forderungsabtretung an.
- 24.4 Das Risiko der Nichtlieferung von Dritten trägt BRANDMAUER IT nur dann, wenn die Bestellung beim Lieferanten nicht rechtzeitig erfolgt ist oder BRANDMAUER IT sonst hierfür verantwortlich gemacht werden kann.

### 25 Nutzungsrechte

- 25.1 BRANDMAUER IT räumt dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich und räumlich unbegrenztes Nutzungsrecht an den überlassenen Materialien, Analysen,

Auswertungen, Pflichtenheften, Blueprints, Konzepten, Programmmaterialien, Berichten, Zeichnungen, Informationsunterlagen Entwicklungsdokumentationen und ähnlichen Materialien ein, die BRANDMAUER IT dem Kunden gemäß dem vertraglich vereinbarten Leistungsumfang in schriftlicher, maschinenlesbarer oder anderer Darstellungsform übergibt (nachfolgend „Leistungsergebnisse“).

- 25.2 Soweit Leistungsergebnisse oder Teile davon in der Erarbeitung von Individualsoftware bestehen, erfolgt die Überlassung der Software im Quell- und im Objektcode einschließlich der Entwicklungsdokumentation. Eine Ausweitung der Nutzungsrechte ist damit nicht verbunden.
- 25.3 Der Kunde hat in alle Kopien und Umarbeitungen die in den Leistungsergebnissen eventuell enthaltenen Schutzrechts- oder Copyright-Vermerke zu übernehmen.
- 25.4 Die Rechtsübertragung erfolgt durch die Zahlung der für die betroffenen Leistungsergebnisse vereinbarten Vergütung. Die kostenfreie Nutzung zu Testzwecken ist auch schon vor, der Produktiveinsatz dagegen erst nach vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung gestattet.
- 25.5 Die Rechte von BRANDMAUER IT sowie Dritter an eigenen Modellen, Methoden und Konzepten, Verfahren, Programmen, vorkonfigurierten Lösungen und sonstigen geschützten Werken, die zur Erstellung der Leistungsergebnisse in die vertragliche Zusammenarbeit eingebracht werden, bleiben ungeachtet der vorstehenden Rechteeinräumung unberührt.

## 26 Mängelhaftung

- 26.1 BRANDMAUER IT leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt BRANDMAUER IT dem Kunden neue und mangelfreie Vertragsgegenstände oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn BRANDMAUER IT dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden.
- 26.2 Bei Rechtsmängeln leistet BRANDMAUER IT zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft BRANDMAUER IT dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den gelieferten Vertragsgegenständen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Vertragsgegenständen.
- 26.3 BRANDMAUER IT ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.
- 26.4 Der Kunde ist verpflichtet, die neuen Vertragsgegenstände zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht zu erheblichen Nachteilen führt.
- 26.5 Schlägt zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten und / oder Schadensersatz zu verlangen.
- 26.6 Schlägt die Nachbesserung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, außer es liegt ein unerheblicher Mangel vor.
- 26.7 Erbringt BRANDMAUER IT Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann BRANDMAUER IT hierfür eine Vergütung entsprechend der üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder nicht BRANDMAUER IT zuzurechnen ist. Zu vergüten ist außerdem der Mehraufwand auf Seiten von BRANDMAUER IT, der dadurch entsteht, dass der Kunde seinen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist.
- 26.8 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Befugnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde BRANDMAUER IT unverzüglich schriftlich und umfassend.
- 26.9 Aus sonstigen Pflichtverletzungen von BRANDMAUER IT kann der Kunde Rechte nur herleiten, wenn er diese gegenüber BRANDMAUER IT schriftlich gerügt und eine Nachfrist zur Abhilfe eingeräumt hat. Das gilt nicht, soweit nach der Art der Pflichtverletzung eine Abhilfe nicht in Betracht kommt.

- 26.10 Die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche beträgt ein (1) Jahr und beginnt mit der Lieferung bzw. Bereitstellung der Vertragsgegenstände in einem Netz abrufbar zum Download durch den Kunden (sowie Benachrichtigung des Kunden hiervon).
- 26.11 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von BRANDMAUER IT, bei arglistigem Verschweigen des Mangels, bei Personenschäden oder Rechtsmängeln i.S.d. § 438 Abs. 1 Nr. 1a BGB, sowie bei Garantien (§ 444 BGB) gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen, ebenso bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 26.12 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von BRANDMAUER IT von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung des Sachmangels nicht.

## 27 Haftung

- 27.1 Die Haftung von BRANDMAUER IT, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 27.2 Dies gilt nicht:
- 27.2.1 für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten, d.h. vertragliche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalspflichten),
- 27.2.2 für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit,
- 27.2.3 für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen von BRANDMAUER IT, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen,
- 27.2.4 für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und
- 27.2.5 für Ansprüche aus Garantien.
- 27.3 BRANDMAUER IT bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- 27.4 Für die Verjährungsfrist gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## 28 Geheimhaltung und Datenschutz

- 28.1 BRANDMAUER IT und der Kunde sind verpflichtet, alle im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses erhaltenen vertraulichen Informationen – insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse – zeitlich unbeschränkt vertraulich zu behandeln. Dem Empfänger vertraulicher Informationen ist es insbesondere untersagt, vertrauliche Informationen Dritten zugänglich zu machen oder Dritten den Zugang zu diesen zu ermöglichen.
- 28.2 Sofern BRANDMAUER IT im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält und / oder diese Daten im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Pflichten von BRANDMAUER IT verarbeitet werden, geschieht dies im Auftrag des Kunden gemäß § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Dies gilt auch im Rahmen von bloßen Prüfungs- oder Wartungsarbeiten an IT-Anlagen oder an auf IT-Anlagen befindlicher Software.

## 29 Referenz

BRANDMAUER IT darf den Kunden im Rahmen der Kundenakquise als Referenz nennen.

## 30 Schlussvorschriften

- 30.1 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 30.2 Vertragssprache ist deutsch.
- 30.3 Gerichtsstand ist der Sitz von BRANDMAUER IT.
- 30.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen

gen Bestimmungen hiervon unberührt. Soweit die Unwirksamkeit sich nicht aus einem Verstoß gegen §§ 305 ff. BGB ergibt, gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragspartnern Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt. Das Gleiche gilt für den Fall einer Lücke. Im Falle einer unzulässigen Frist gilt das gesetzlich zulässige Maß.