

Geschäftsbedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS GmbH

IT 24/7 SOLUTIONS bietet branchenübergreifend automatisierte plattformbasierte Softwareleistungen, Softwareüberlassungen und Services an.

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen**§ 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich**

(1) Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle – auch zukünftig – abgeschlossenen Verträge der IT 24/7 SOLUTIONS und einem Unternehmen im Sinne des § 14 BGB (Auftraggeber) über die Erstellung und Bereitstellung einer Software sowie für Support und Serviceleistungen und Warenlieferungen entsprechend dem Leistungsschein. Diese AGB gelten auch für alle künftigen mit uns vereinbarten Vertragsinhalte, selbst wenn nicht ausdrücklich auf diese Bedingungen verwiesen wird, und auch für Leistungen, die ergänzend zum eigentlichen Leistungsinhalt von der IT 24/7 SOLUTIONS erbracht werden.

(2) Für alle Leistungen der IT 24/7 SOLUTIONS gelten ergänzend zu diesen Bedingungen das Angebot, der Leistungsschein sowie die individuelle Vertragsdokumentation.

§ 2 Leistungserbringung

(1) IT 24/7 SOLUTIONS erbringt Leistungen jeweils entsprechend dem Leistungsschein sowie zusätzliche Leistungen nach gesonderter Vereinbarung im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt entsprechend der Support- oder Servicevereinbarungen.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS ist für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung sowie für die von ihr erbrachten Leistungen verantwortlich. Davon nicht umfasst ist die organisatorische und technische Einbindung der Leistungen in den Betriebsablauf des Auftraggebers bzw. die aufgrund der Lieferungen und Leistungen angestrebten Ergebnisse. Diese liegen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

(3) Die vertraglichen Leistungen von IT 24/7 SOLUTIONS werden ab Ausgang der Firewall in einem IT 24/7 SOLUTIONS-Rechenzentrum, das über redundante Internetleitungen hochverfügbar erreichbar ist, erbracht. Die Anbindung der Auftraggeber an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Auftraggebers erforderlichen Hard- und Software sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

(4) Der Auftraggeber muss seine Absicht, gesondert vereinbarte begleitende Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen, innerhalb von 4 Monaten durch Erklärung in Textform gegenüber IT 24/7 SOLUTIONS anzeigen, andernfalls verfällt sein Leistungsanspruch, ohne dass seine diesbezügliche Vergütungspflicht berührt wird.

(5) Soweit nicht ausdrücklich und gesondert vereinbart, schuldet IT 24/7 SOLUTIONS keine weiteren Leistungen. Insbesondere ist IT 24/7 SOLUTIONS nicht zur Erbringung von Schulungs- oder Beratungsleistungen sowie zur Erstellung und Überlassung von Individualprogrammierungen bzw. von Zusatzprogrammen verpflichtet.

(6) Darstellungen in Teststellungen und in Produkt- und Projektbeschreibungen sind keine Garantien. Die Einräumung einer Garantie bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von IT 24/7 SOLUTIONS.

(7) IT 24/7 SOLUTIONS kann Unteraufträge an qualifizierte Dritte vergeben, hat aber den Unterauftragnehmern die Verpflichtungen aufzuerlegen, die sich entsprechend aus dem vorliegenden Vertrag ergeben.

§ 3 Art und Umfang der Leistungen

(1) Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch den Leistungsschein geregelt. Der in diesem Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür sind:

- der definierte Leistungsumfang der Software, wie er in der jeweiligen Benutzerdokumentation festgelegt ist, und/oder der beschriebenen Serviceleistungen,
- die Eignung für die im Vertrag vorausgesetzte Verwendung,
- die im Vertrag festgelegten Bedingungen,
- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet

Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind und des W3C (World Wide Web Consortium).

(2) Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

(3) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Software im vereinbarten Umfang entsprechend des Leistungsscheines zu nutzen.

(4) Weitere Nutzungsarten sind ausgeschlossen.

(5) IT 24/7 SOLUTIONS kann die Leistung jederzeit in einer für den Auftraggeber zumutbaren Weise ändern oder ergänzen. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie aus wichtigem Grund erforderlich wird (wie z. B. durch Störung der Leistungserbringung durch Subunternehmer) und die Leistungsmerkmale, wie im Leistungsschein beschrieben, weiterhin im Wesentlichen erfüllt sind. IT 24/7 SOLUTIONS wird dem Auftraggeber die Änderung oder Ergänzung spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder per E-Mail ankündigen. Der Auftraggeber kann den Änderungen mit einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Widerspricht der Auftraggeber nicht, so werden die Änderungen und Ergänzungen Vertragsbestandteil. IT 24/7 SOLUTIONS wird den Auftraggeber in der Änderungsmitteilung auf die Folgen seines Verhaltens hinweisen. Widerspricht der Auftraggeber der Änderung fristgerecht, kann IT 24/7 SOLUTIONS den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich kündigen.

(6) Die gelieferte Ware (Vorbehaltsware) bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus diesem Vertrag Eigentum der IT 24/7 SOLUTIONS. Der Auftraggeber verpflichtet sich, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln. Wird die Vorbehaltsware gepfändet oder ist sie sonstigen Eingriffen Dritter ausgesetzt, ist der Auftraggeber verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, den Dritten auf die Eigentumsrechte der IT 24/7 SOLUTIONS hinzuweisen und IT 24/7 SOLUTIONS unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit IT 24/7 SOLUTIONS ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Der Auftraggeber haftet für die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten gegenüber IT 24/7 SOLUTIONS, sofern der Dritte nicht in der Lage ist, diese Kosten an IT 24/7 SOLUTIONS zu erstatten.

§ 4 Nutzungsvoraussetzungen beim Auftraggeber

(1) Der Auftraggeber hat für alle in dem Leistungsschein für seinen Verantwortungsbereich festgelegten Maßnahmen und Vorkehrungen zu sorgen.

(2) Die Anbindung der Auftraggeber an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Auftraggebers erforderlichen Hard- und Software sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

§ 5 Leistungszeit

(1) Die zur Nutzung auf Zeit überlassene Software wird ab Freischaltung durch IT 24/7 SOLUTIONS ganztätig an allen Werktagen, Wochenenden und Feiertagen (Betriebszeit) zur Nutzung bereitgestellt.

(2) Angaben zur Leistungszeit sind unverbindlich, es sei denn, IT 24/7 SOLUTIONS hat einen Termin/eine Frist anderweitig schriftlich als verbindlich zugesagt. Die richtige und rechtzeitige Selbstbelieferung bleibt stets vorbehalten. IT 24/7 SOLUTIONS steht in Bezug auf Lieferungen und Leistungen Dritter nur dafür ein, dass die Bestellung ordnungsgemäß durchgeführt wird. Teillieferungen sind zulässig, soweit die geleisteten Teile isoliert sinnvoll nutzbar sind.

(3) Die Einhaltung des Termins/der Frist setzt voraus, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten sowie die Nutzungsvoraussetzungen rechtzeitig und vollständig erfüllt. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, werden die Termine/Fristen angemessen, mindestens aber um den Zeitraum der Verzögerung sowie einer angemessenen Anlaufzeit verlängert. Dies gilt auch dann, wenn sich nachträglich Anforderungen ändern.

(4) Termine/Fristen verlängern sich um den Zeitraum (einschließlich einer angemessenen Anlaufzeit), in dem IT 24/7 SOLUTIONS durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat (z. B. Arbeitskämpfe, höhere Gewalt, Ausfall von Mitarbeitern oder technischen Einrichtungen ohne Verschulden von IT

24/7 SOLUTIONS, Nichtbelieferung durch Zulieferer), daran gehindert ist, die Leistung zu erbringen.

(5) Sofern Verzögerungen auf einem dem Auftraggeber zurechenbaren Verhalten beruhen, ist der Auftraggeber verpflichtet, die daraus resultierenden Mehrkosten an IT 24/7 SOLUTIONS zu erstatten.

§ 6 Nutzungsrechte des Auftraggebers an der Software und den Unterlagen

(1) IT 24/7 SOLUTIONS räumt dem Auftraggeber für die zur Nutzung auf Zeit überlassene Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte Recht zur Nutzung der Software und der überlassenen Unterlagen entsprechend der Leistungsscheine ein. Darüberhinausgehende Rechte an der Software sowie an den überlassenen Unterlagen etc. erhält der Auftraggeber nicht.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS räumt dem Auftraggeber für im Übrigen überlassene Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich unbeschränkte Recht zur Nutzung der Software und der überlassenen Unterlagen entsprechend der Leistungsscheine ein. Darüberhinausgehende Rechte an der Software sowie an den überlassenen Unterlagen etc. erhält der Auftraggeber nicht.

(3) IT 24/7 SOLUTIONS und die Schöpfer der Software bleiben Inhaber des Urheberrechts und daraus abgeleiteter Rechte an der Software und der übergebenen Unterlagen.

(4) Die Software darf weder abgeändert, zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden. Das schriftliche Material darf weder vervielfältigt, noch dürfen aus der Dokumentation abgeleitete Werke hergestellt werden.

(5) Für jeden Fall des schuldhaften Verstoßes nach Abs 3., welcher dem Auftraggeber zuzurechnen ist, zahlt der Auftraggeber eine Vertragsstrafe. Die Höhe der Vertragsstrafe wird von IT 24/7 SOLUTIONS nach billigem Ermessen bestimmt und kann im Streitfall vom zuständigen Landgericht überprüft werden.

§ 7 Besondere Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber darf nicht selbst oder durch nicht autorisierte Dritte in einem über den vertraglich vereinbarten hinausgehenden Umfang in Programme oder Daten eingreifen oder eingreifen lassen.

(2) Der Auftraggeber hat jede Störungsmeldung vorab sorgfältig auf ihre Notwendigkeit hin zu prüfen. Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind die bei IT 24/7 SOLUTIONS entstandenen Kosten zu ersetzen, wenn durch die Überprüfung festgestellt wurde, dass keine der Leistungen von IT 24/7 SOLUTIONS die Störung verursacht hat und der Auftraggeber dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.

(3) Die dem Auftraggeber zugeordneten Daten, insbesondere Zugangsdaten, sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen.

(4) Die Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Dies gilt insbesondere für Versuche zum unbefugten Abruf von Informationen und Daten oder zum unbefugten Eindringen in Datennetze.

(5) In Außendarstellungen des Auftraggebers, welche in Zusammenhang mit IT 24/7 SOLUTIONS stehen, dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten aufgenommen werden und es darf nicht auf Angebote mit solchen Inhalten hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Inhalte im Sinne der §§ 130, 130 a und 131 StGB, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder die das Ansehen der IT 24/7 SOLUTIONS schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.

(6) Die für Teledienste oder Mediendienste geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die dort geregelten Informationspflichten, sind zu beachten.

(7) Der Auftraggeber ist verpflichtet, IT 24/7 SOLUTIONS über die von ihm veranlasste Zugriffssteigerung (z.B. Userzahl oder Anzahl von Geschäftsvorfällen), Steigerungen des Datentransfervolumens und Steigerung des Speicherplatzbedarfes rechtzeitig zu unterrichten, damit IT 24/7 SOLUTIONS die erforderlichen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungen

von IT 24/7 SOLUTIONS ergreifen kann. Erfolgt die Unterrichtung des Auftraggebers nicht oder nicht rechtzeitig und werden dadurch die Leistungen von IT 24/7 SOLUTIONS beeinträchtigt, kann der Auftraggeber daraus keine Rechte herleiten.

(8) Verletzt der Auftraggeber ihm obliegende Pflichten erheblich oder nachhaltig und macht er dieses vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung nicht rückgängig, so kann IT 24/7 SOLUTIONS ihre Leistungen auf Kosten des Auftraggebers vorübergehend einstellen oder den Vertrag fristlos kündigen. Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten Entgelte zu zahlen.

(9) Im Falle eines dennoch eintretenden Datenverlustes wird der Auftraggeber die betreffenden Daten nochmals unentgeltlich an IT 24/7 SOLUTIONS übertragen.

§ 8 Verletzung von Vorschriften und von Rechten Dritter

(1) Dem Auftraggeber ist es untersagt, Daten oder Inhalte einzustellen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen, die fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen. Der Auftraggeber ist für die bereitgestellten Daten und Inhalte selbst verantwortlich. Es wird klargestellt, dass der Auftraggeber sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne in der vollen Verantwortung der Daten bleibt. Der Auftraggeber ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen kundenspezifischen Daten allein berechtigt und verpflichtet. Eine Kontrolle durch IT 24/7 SOLUTIONS findet nicht statt.

(2) Der Auftraggeber stellt IT 24/7 SOLUTIONS von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der bereitgestellten Leistungen durch den Auftraggeber beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus der rechtswidrigen Nutzung der mit den Leistungen verbundenen namens-, marken-, urheber-, oder sonstigen immateriellen Schutzrechten ergeben. Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Auftraggeber bereitgestellten Daten oder Inhalte geltend, ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, die Inhalte ganz oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte besteht. IT 24/7 SOLUTIONS wird den Auftraggeber in diesem Fall auffordern, binnen einer angemessenen Frist den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Kommt der Auftraggeber dieser Aufforderung nicht nach, ist IT 24/7 SOLUTIONS unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

(3) Aufwendungen, die IT 24/7 SOLUTIONS durch die genannten Maßnahmen entstehen, sind durch den Auftraggeber zu erstatten.

(4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, im Falle der Verletzung von Rechten Dritter alle sachdienlichen Mitwirkungsleistungen unverzüglich und kostenlos vorzunehmen, insbesondere, wenn IT 24/7 SOLUTIONS dazu auffordert und die erforderlichen Maßnahmen einen angemessenen Aufwand nicht übersteigen.

(5) Wird die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware ohne Verschulden von IT 24/7 SOLUTIONS durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. IT 24/7 SOLUTIONS wird den Auftraggeber hiervon unverzüglich unterrichten. Der Auftraggeber ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Über diese Freistellungsverpflichtung hinaus ist IT 24/7 SOLUTIONS gegenüber dem Auftraggeber nur dann zum Schadensersatz wegen der Verletzung Schutzrechte Dritter verpflichtet, wenn IT 24/7 SOLUTIONS an der Verletzung ein Verschulden trifft. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

(6) Der Auftraggeber benachrichtigt IT 24/7 SOLUTIONS unverzüglich in Textform, sobald er von den gegen ihn geltend gemachten Ansprüchen Kenntnis erlangt hat. Der Auftraggeber räumt IT 24/7 SOLUTIONS die Kontrolle über alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen ein. Insbesondere wird der Auftraggeber kein gerichtliches oder außergerichtliches Anerkenntnis über Ansprüche des Dritten abgeben. Der Auftraggeber unterstützt IT 24/7 SOLUTIONS bei der Abwehr oder Beilegung der Ansprüche in angemessener Weise.

(7) Die Rechte des Auftraggebers bestehen nicht, soweit die Verletzung von Schutzrechten Dritter daraus resultiert, dass der Auftraggeber eine

Änderung an den vertraglichen Leistungen durchgeführt hat, von IT 24/7 SOLUTIONS nicht im Rahmen dieses Vertrages oder in sonstiger Weise schriftlich genehmigt wurde oder die vertraglichen Leistungen in anderer Weise als zum Zwecke dieses Vertrages genutzt worden sind.

§ 9 Nutzung durch Dritte

(1) Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von IT 24/7 SOLUTIONS zur Alleinbenutzung zur Verfügung zu stellen.

(2) Für jeden einzelnen Fall, in dem der Auftraggeber die Nutzung der Software oder Services durch Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Auftraggeber jeweils Schadensersatz in Höhe der Vergütung zu leisten, die im Falle des Anschlusses eines Vertrages während einer ordentlichen Vertragsdauer von zwei Jahren für diesen Dritten angefallen wäre. Der Nachweis, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Auftraggeber vorbehalten. Alle weitergehenden Rechte von IT 24/7 SOLUTIONS bleiben durch die vorstehende Regelung unberührt.

(3) Entgelte und Schadensersatz, die durch unbefugte Nutzung der vertragsgegenständlichen Software entstanden sind, hat der Auftraggeber zu zahlen, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat, insbesondere wenn er eine in diesem Vertrag aufgeführten Pflichten schuldhaft verletzt hat und die unbefugte Nutzung dadurch ermöglicht wurde.

(4) Im Falle einer unberechtigten Nutzung bzw. Nutzungsüberlassung hat der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen diesen Dritten zu übermitteln, insbesondere hat der Auftraggeber dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

§ 10 Vergütung

(1) Für die Leistungen erhält IT 24/7 SOLUTIONS ein Entgelt entsprechend dem Leistungsschein zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer und der Reisekosten in üblicher Höhe anfallen (Bahnfahrt 1. Klasse, PKW-Nutzung mit 0,30 EUR pro Kilometer, Flug Economy, Hotelübernachtungen 3-Sterne-Kategorie).

(2) Monatliche Preise sind, sofern keine gesonderte Regelung besteht, beginnend mit der Bereitstellung der Leistung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind die Preise monatlich im Voraus zu entrichten.

(3) Bei der Änderung eines bestehenden Vertrages wird unabhängig vom Zeitpunkt der Änderung das Monatsentgelt für den vollen Monat berechnet.

(4) Es gelten immer die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbarten Preise. Enthält der Vertrag oder der Leistungsschein keine Regelung für die Vergütung, ergibt sich die Vergütung aus der jeweils gültigen Preisliste von IT 24/7 SOLUTIONS.

(5) Ist eine periodische Vergütung (z. B. monatliche Vergütung) vereinbart, kann IT 24/7 SOLUTIONS die Vergütung bei gleichem Leistungsumfang durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Vertrages zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-Monatszeitraumes nicht um mehr als 10 % übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5 % der Vergütung des vorausgehenden 12-Monatszeitraumes erfolgt, kann der Auftraggeber der Erhöhung innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens widersprechen. Kommt innerhalb einer Frist von 3 Wochen nach Zugang des Widerspruches des Auftraggebers bei IT 24/7 SOLUTIONS keine Einigung über die Anpassung der Vergütung zustande, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderquartals zu kündigen, wobei die Vergütung bis zum Inkrafttreten der Kündigung dann unverändert bleibt. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.

(6) Unabhängig von der vorstehenden Regelung ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, eine periodische Vergütung anzupassen, wenn sich Kostenbestandteile aufgrund von IT 24/7 SOLUTIONS nicht zu beeinflussender Änderungen erhöhen, wie z. B. bei einer Erhöhung der Kosten für Telekommunikationsleistungen von Zulieferern, bei einer Erhöhung der Lohn- und Lohnnebenkosten aufgrund verbindlicher tarifvertraglicher Regelungen etc. Auf Wunsch wird IT 24/7 SOLUTIONS die entsprechenden Gründe

gegenüber dem Auftraggeber benennen. Eine Erhöhung ist nur in dem Maße zulässig, wie sich die Änderung der jeweiligen Kostenbestandteile auf den Gesamtpreis auswirkt. IT 24/7 SOLUTIONS wird die Erhöhung der Vergütung schriftlich unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Monatsende ankündigen.

(7) Werden die Leistungen dieser Vereinbarung mit weiteren Steuern, Abgaben oder sonstigen, die jeweilige Leistung unmittelbar betreffenden, hoheitlich auferlegten Belastungen belegt oder ändert sich deren Höhe, ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, diese Belastungen mit Inkrafttreten der betreffenden Regelung dem Auftraggeber in der jeweils gültigen Höhe weiterzugeben, soweit die jeweilige gesetzliche Regelung dem nicht entgegensteht. Umgekehrt ist IT 24/7 SOLUTIONS bei einem Wegfall oder einer Absenkung der im vorstehenden Satz benannten Steuern, Abgaben oder sonstigen hoheitlich auferlegten Belastungen zu einer Weitergabe der Reduzierung verpflichtet.

(8) Ändern sich maßgebliche Rahmenbedingungen, wie z. B. tarifliche Lohnerhöhungen oder relevante Anschaffungskosten, so ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, diese mit einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende weiterzugeben. Der Auftraggeber besitzt in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht.

(9) Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Entgelte seitens des Auftraggebers sind umgehend nach Zugang der Rechnung bei der in der Rechnung genannten Abteilung von IT 24/7 SOLUTIONS schriftlich zu erheben. Einwendungen müssen innerhalb von vier Wochen ab Rechnungsdatum eingegangen sein. Die Unterlassung gilt als Genehmigung der Rechnung. Gesetzliche Ansprüche des Auftraggebers bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

(10) Ein Aufrechnungsrecht steht dem Auftraggeber nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist oder soweit es sich um Ansprüche aufgrund von Mängeln handelt. Dem Auftraggeber steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

(11) Der Auftraggeber kann seine Forderung aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von IT 24/7 SOLUTIONS an Dritte abtreten.

§ 11 Verzug

(1) Die vereinbarten Preise sind fristgerecht innerhalb von 10 Werktagen nach Rechnungslegung abzugsfrei zu zahlen. Für jede Zahlungsverzögerung oder zurückgereichte Lastschrift hat der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS die entstandenen Kosten zu erstatten. Eine Rücklastschrift wird mit 10,00 EUR und jede Zahlungserinnerung mit 5,00 EUR berechnet. Nach Überschreitung des Zahlungsziels kommt der Auftraggeber ohne Mahnung in Zahlungsverzug.

(2) Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers ist IT 24/7 SOLUTIONS nach vorheriger Mahnung berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Auftraggebers zu sperren. Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt IT 24/7 SOLUTIONS vorbehalten.

(3) Kommt der Auftraggeber für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der monatlichen Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug, ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit fälligen monatlichen Vergütungen zu verlangen. Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn IT 24/7 SOLUTIONS einen höheren oder der Auftraggeber einen geringeren Schaden nachweist.

(4) Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt IT 24/7 SOLUTIONS vorbehalten.

§ 12 Gewährleistung und Haftung

(1) IT 24/7 SOLUTIONS ist verpflichtet, Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Dokumentation zu beheben.

(2) Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von IT 24/7 SOLUTIONS durch die Störungsbeseitigung entsprechend der Service-Level-

Bedingungen. Schlägt die Nachbesserung bzw. das erneute Erbringen der Leistung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten, angemessenen Frist, welche mindestens 3 Wochen betragen muss, fehl, kann der Auftraggeber die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag mindern. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf die auf den mangelhaften Leistungsanteil entfallene monatliche Vergütung beschränkt.

(3) Eine Kündigung des Auftraggebers gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn IT 24/7 SOLUTIONS ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von IT 24/7 SOLUTIONS verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Auftraggeber gegeben ist. Eine unzumutbare Verzögerung liegt nicht bereits vor, wenn die Entstörungszeiten entsprechend der Service-Level-Bedingungen nur unwesentlich überschritten sind.

(4) Die Rechte des Auftraggebers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von IT 24/7 SOLUTIONS Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Änderungen keine für IT 24/7 SOLUTIONS unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Auftraggebers wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Auftraggeber zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

(5) Der Auftraggeber wird IT 24/7 SOLUTIONS bei der Beseitigung der Mängel in angemessener Weise unterstützen und insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die IT 24/7 SOLUTIONS zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt.

§ 13 Haftungsbeschränkungen

(1) IT 24/7 SOLUTIONS haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt für Schäden

- aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten von IT 24/7 SOLUTIONS oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
- wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie;
- die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von IT 24/7 SOLUTIONS oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS haftet unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch IT 24/7 SOLUTIONS oder einen seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(3) Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber vertrauen darf.

(4) IT 24/7 SOLUTIONS haftet für sonstige Fälle leicht fahrlässigen Verhaltens begrenzt auf das sechsfache der monatlichen Miete je Schadensfall bei Abschluss eines Mietvertrages bzw. begrenzt auf 20 % des Kaufpreises je Schadensfall bei Abschluss eines Kaufvertrages.

(5) Die verschuldensunabhängige Haftung von IT 24/7 SOLUTIONS nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen. Diese Regelung gilt nur bei Abschluss eines Vertrages zur Softwareüberlassung auf Zeit.

(6) IT 24/7 SOLUTIONS haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber angefallen wäre; diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus von IT 24/7 SOLUTIONS zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.

(7) Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäß auch für die Haftung von IT 24/7 SOLUTIONS im Hinblick auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

(8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 14 Vertragslaufzeiten, Bedingungen und Kündigung

(1) Die Vereinbarung einer Softwareüberlassung auf Zeit bzw. in Bezug auf eine dauerhafte Leistung tritt mit Unterzeichnung in Kraft und gilt zunächst für 24 Monate. Für jeden weiteren Leistungsschein beträgt die Erstlaufzeit 12 Monate. Die Laufzeiten verlängern sich automatisch um 12 Monate, wenn nicht jeweils drei Monate vor Auslaufen schriftlich gekündigt wird. Maßgeblich ist das Datum des Zugangs der Kündigung. Die gesamte Vereinbarung endet mit der Beendigung der Dienstleistung aus dem letzten gültigen Leistungsschein. Im Falle des Insolvenzverfahrens oder eines Vergleichsverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers endet das Nutzungsrecht automatisch. Die Laufzeit richtet sich im Übrigen nach dem Leistungsschein.

(2) Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zugang der Kündigung beim jeweils anderen Vertragspartner maßgeblich.

(3) Das Vertragsverhältnis über zusätzliche Leistungen ist für beide Vertragspartner jeweils mit einer Frist von einem Monat kündbar. Die Kündigung muss dem Vertragspartner mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen.

(4) Mit Kündigung des Vertrages über die Hauptleistung enden auch die Vertragsverhältnisse über zusätzliche Leistungen.

(5) Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf der mit dem Auftraggeber vereinbarten Mindestvertragslaufzeit aus Gründen beendet, die IT 24/7 SOLUTIONS nicht zu vertreten hat, ist der Auftraggeber verpflichtet, IT 24/7 SOLUTIONS einen sofort fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit noch ausstehenden Vergütung zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn die IT 24/7 SOLUTIONS einen höheren oder der Auftraggeber einen geringeren Schaden nachweist.

(6) Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Auftraggeber die ihm nach dieser Vereinbarung obliegenden Pflichten erheblich verletzt.

§ 15 Höhere Gewalt

(1) Höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, Unruhen, behördliche Maßnahmen, das Ausbleiben von Lieferungen und Leistungen von Lieferanten bzw. Dienstleistern und sonstige unvorhersehbare, unabwendbare und schwerwiegende Ereignisse befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von den Leistungspflichten. Dies gilt auch, wenn diese Ereignisse zu einem Zeitpunkt eintreten, in dem sich der betroffene Vertragspartner im Verzug befindet.

(2) Die Vertragspartner sind verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren unverzüglich die erforderlichen Informationen zu geben und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

§ 16 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) IT 24/7 SOLUTIONS verwendet Daten des Auftraggebers oder solche, die in der Verantwortlichkeit des Auftragsgebers liegen ausschließlich zur Durchführung dieses Vertrages oder zur Vertragsanbahnung. IT 24/7 SOLUTIONS verpflichtet sich, die erhobenen Daten vertraulich zu behandeln und die geltenden Bestimmungen des Datenschutzes zu beachten.

(2) Beide Vertragspartner werden insbesondere die Bestimmungen, die für die Auftragsdatenverarbeitung - z. B. für das Rechenzentrum - anwendbar sind, beachten und werden die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten im Sinne der geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen treffen.

(3) IT 24/7 SOLUTIONS verpflichtet sich, nach Ende der Vertragslaufzeit unter Beachtung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen alle Daten des Auftraggebers zu löschen, soweit diese nicht mehr erforderlich sind. Diese

Löschungsverpflichtung umfasst auch alle Backups, für deren Löschung der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS eine Frist von 30 Tagen einräumt.

(4) Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass IT 24/7 SOLUTIONS seine Kontaktinformationen, einschließlich Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, speichert. Solche Informationen dürfen nur im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung verarbeitet und genutzt werden und an IT 24/7 SOLUTIONS-Partner und verbundene Unternehmen nur zum Zwecke der gemeinschaftlichen Geschäftsaktivitäten, einschließlich der Kommunikation mit dem Auftraggeber, weitergegeben werden.

(5) IT 24/7 SOLUTIONS ist nur berechtigt, die auftraggeberspezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Auftraggebers (z. B. zur Einhaltung von Löschungs- oder Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen. Insbesondere ist es IT 24/7 SOLUTIONS untersagt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers die auftraggeberspezifischen Daten Dritten auf jedwede Art zugänglich zu machen. Ausgenommen hiervon sind Dritte als Erfüllungsgehilfen, welche zur Leistungserbringung notwendig sind. Dies gilt auch, wenn insoweit eine Änderung oder Ergänzung der auftraggeberspezifischen Daten erfolgt. Hingegen sind IT 24/7 SOLUTIONS und die zur Erfüllung notwendigen Partner im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltungsdauer dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Auftraggebers berechtigt.

(6) Andere durch den vertragsgemäßen Einsatz der Software erzeugten oder ermittelten Daten, welche nicht personenbezogene Daten sind, werden nicht als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers im Sinne der EU-Richtlinie zum Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen (EU-Richtlinie 2016/943) angesehen. An diesen Daten hat IT 24/7 SOLUTIONS ein uneingeschränktes und unbefristetes Nutzungsrecht.

§ 17 Verwendung von open-source-Software

(1) IT 24/7 SOLUTIONS verwendet für die gegenüber dem Auftraggeber bereitgestellte Software für einzelne Softwaremodule (Bibliotheken) open-source-Software. In Bezug auf diese Softwaremodule (Bibliotheken) werden dem Auftraggeber Nutzungsrechte nach den jeweils für diese Softwaremodule (Bibliotheken) geltenden Lizenzbedingungen eingeräumt. Ein Verzeichnis dieser Softwaremodule (Bibliotheken) mit den betreffenden Lizenzbedingungen kann der Auftraggeber auf Wunsch anfordern. Die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS kommen bezogen auf diese Softwaremodule (Bibliotheken) nur ergänzend zur Anwendung.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS weist ausdrücklich darauf hin, dass für die Zurverfügungstellung der Softwaremodule (Bibliotheken), die im Sinne der vorstehenden Regelung in Abs. 1 als open-source-Software anzusehen sind, von IT 24/7 SOLUTIONS kein Entgelt erhoben wird. Die vom Auftraggeber geschuldete Vergütung bezieht sich daher nur auf die anderen Leistungen von IT 24/7 SOLUTIONS.

§ 18 Zustandekommen des Vertrages und Geltungsbereich

(1) Vorbehaltlich einer gesonderten Vereinbarung kommen Verträge mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit der Bereitstellung der Leistungen durch IT 24/7 SOLUTIONS zustande. Weitergehende Bedingungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers kommen nicht zur Anwendung, auch wenn IT 24/7 SOLUTIONS diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die Vertragsbedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS.

(2) Für sämtliche Leistungen der IT 24/7 SOLUTIONS gelten ausschließlich diese Bedingungen. Bei abweichenden oder ergänzenden Bedingungen ist zu deren Wirksamkeit eine ausdrückliche Zustimmung von IT 24/7 SOLUTIONS in Textform erforderlich. Auf dieses Textformerfordernis kann nur durch eine Vereinbarung in Textform verzichtet werden. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn IT 24/7 SOLUTIONS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

(3) Mündliche Nebenabreden sind unwirksam. Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Ergänzungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich von beiden Vertragspartnern bestätigt werden.

(4) Ist eine Bestimmung dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen rechtlich unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Der Auftraggeber und die IT 24/7 SOLUTIONS verpflichten sich, unwirksame Bestimmungen durch ihnen wirtschaftlich möglichst nahekommende, rechtlich zulässigen Bestimmungen zu ersetzen. Gleiches gilt im Falle einer Vertragslücke.

§ 19 Vertragsabwicklung und Kommunikation

(1) IT 24/7 SOLUTIONS kommuniziert über Kommunikationsverbindungen, wie z. B. E-Mail oder andere elektronische Kommunikationswege, die der jeweilige Markt aus dem Leistungsschein vorsieht, in der jeweiligen Marktrolle des Auftraggebers und im Auftrag und im Namen des Auftraggebers.

(2) Nach bilateraler Abstimmung und/oder zu Clearingzwecken erfolgt auch eine direkte Kontaktaufnahme mit den Marktpartnern des Auftraggebers. Hierfür erteilt der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS Handlungsvollmacht. Erforderlichenfalls werden in Abhängigkeit der Markterfordernisse dafür weitere Vollmachtsdokumente durch den Auftraggeber für IT 24/7 SOLUTIONS ausgestellt.

§ 20 Produktinformationen

(1) Der Auftraggeber erklärt sich mit Vertragsabschluss damit einverstanden, per E-Mail über aktuelle Patchnotes der Software von IT 24/7 SOLUTIONS sowie Ergänzungsangebote informiert zu werden. IT 24/7 SOLUTIONS verwendet hierfür ausschließlich die E-Mail-Adresse des Auftraggebers, welche IT 24/7 SOLUTIONS im Zusammenhang mit der Registrierung erhalten hat.

(2) Der Auftraggeber kann den Erhalt derartiger E-Mails jederzeit widerrufen.

§ 21 Schlussbestimmungen

(1) Schriftverkehr zwischen den Vertragspartnern kann auf elektronischem Wege erfolgen, wenn die Identität des Absenders kenntlich gemacht wird und die Authentizität des Dokumentes durch Angabe der Angebots-, Auftrags-, Vertrags- bzw. Auftraggebernummer nachgewiesen wird. Dem jeweils anderen Vertragspartner bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die Erklärung nicht bzw. nicht mit diesem Inhalt von ihm abgegeben wurde.

(2) Soweit im Vertrag keine andere Regelung getroffen wurde, erfolgen Erklärungen der Vertragspartner an die im Vertrag angegebenen Adressdaten. Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Adressdaten dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die angegebene oder eine aktualisierte Adresse/Fax/E-Mail abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich die betreffende Adresse/Fax-Nummer/E-Mail zwischenzeitlich geändert hatte und eine Mitteilung darüber unterblieben ist.

(3) Ist der Auftraggeber Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechtes oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von IT 24/7 SOLUTIONS. Gleiches gilt für den Erfüllungsort, es sei denn, die Vertragspartner haben ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen.

(4) Es gilt - auch bei Verträgen mit ausländischen Auftraggebern - das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

(5) IT 24/7 SOLUTIONS kann Lieferungen und Leistungen ganz oder teilweise durch von ihr beauftragte Unterauftragnehmer ausführen lassen.

(6) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers kommen nur insoweit zur Anwendung, als in diesen Bedingungen keine Regelung getroffen worden ist.

(7) §§ 312 i Abs. 1 Nr. 1, 2 und 3 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr IT 24/7 SOLUTIONS zusätzliche Verpflichtungen auferlegen, werden ausgeschlossen.

II. Service Level Agreements (SLA)

Soweit IT 24/7 SOLUTIONS Wartungs- und Serviceleistungen erbringt, gelten die nachstehenden Bedingungen als Service Level Agreements (SLA).

§ 1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Systemen zur Nutzung von überlassener Software auf Zeit wird standardmäßig mit 98 % p. a. vereinbart.

§ 2 Service Level

(1) Störungen der Funktionsfähigkeit der Software und des von IT 24/7 SOLUTIONS zur Verfügung gestellten Systems kann der Kunde IT 24/7 SOLUTIONS zur Störungsbeseitigung an support@it247.de melden. Nicht erfasst werden Fehler aufgrund von Fehlbildungen durch den Kunden oder Störungen der technischen Infrastruktur des Kunden. Als Service Level Standard wird eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart. Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden bei support@it247.de und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle.

(2) Der Service Level gilt werktags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr bezüglich der Prozessbetreuung (Geschäftszeit) und nicht an Wochenenden oder bundesweiten Feiertagen. Erweiterte Servicezeiten, andere Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten sowie die Möglichkeit der telefonischen Störungsmeldung sind auf Anfrage möglich.

(3) Die Störungsmeldungen erfolgen in Deutsch oder Englisch.

§ 3 Wartungsarbeiten

(1) Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der IT 24/7 SOLUTIONS, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart.

(2) Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert. Der Auftragnehmer informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

§ 4 Datensicherheit

(1) IT 24/7 SOLUTIONS übernimmt die Datensicherung der mit der Dienstleistung erhobenen und gespeicherten Stamm- und Bewegungsdaten. Die Sicherung erfolgt täglich in der Nacht.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS hält dabei die Sicherungsversionen der letzten 10 Arbeitstage vor, wobei die neuesten Versionen die ältesten Versionen überschreiben (gleitender Backupzeitraum).

(3) IT 24/7 SOLUTIONS setzt Virens Scanner und Firewalls ein, um unberechtigte Zugriffe auf die Daten des Auftraggebers und die Übermittlung schädigender Daten, insbesondere Viren zu verhindern bzw. zu unterbinden, soweit dies mit angemessenem wirtschaftlichem und technischem Aufwand möglich ist. Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und erfolgsversprechend beseitigt werden kann, ist IT 24/7 SOLUTIONS berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehende Daten des Auftraggebers zu löschen. IT 24/7 SOLUTIONS wird den Auftraggeber hiervon unterrichten. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten ist allein der Auftraggeber verantwortlich.

(4) IT 24/7 SOLUTIONS wird seine Server regelmäßig sichern und mit zumutbarem technischem und wirtschaftlichem Aufwand gegen Eingriffe Unbefugter schützen. Im Falle eines dennoch eintretenden Datenverlustes wird der Auftraggeber die betreffenden Daten nochmals unentgeltlich an IT 24/7 SOLUTIONS übertragen.

§ 5 Haftung und Haftungsbegrenzung

(1) Eine Haftung von IT 24/7 SOLUTIONS bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn IT 24/7 SOLUTIONS die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet IT 24/7 SOLUTIONS nicht für

- Ausfälle, die von IT 24/7 SOLUTIONS nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe Internet-Leitungsprobleme, Angriffe auf die

Netzinfrastruktur von IT 24/7 SOLUTIONS (z. B. DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von IT 24/7 SOLUTIONS.

- Ausfälle, die seitens des Auftraggebers verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein- bzw. ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der auftraggebereigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass auftraggebereigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder IT 24/7 SOLUTIONS gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei der auftraggeberseitigen internen oder externen Überwachung dem Auftraggeber fälschlicherweise gemeldet wurden.
- Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten des Auftraggebers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

(2) Ansprüche gegenüber IT 24/7 SOLUTIONS, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden, wie z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen gemäß Abschnitt I. (Geschäftsbedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS GmbH.

§ 6 Zutritt und Audit

(1) Der Auftraggeber ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der eingesetzten Infrastruktur zu verlangen.

(2) Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der gesetzlichen Erfordernisse sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von IT 24/7 SOLUTIONS mit personenbezogenen Daten im Rahmen der Dienstleistungserbringung aus diesem Vertrag.

§ 7 Sonstiges

(1) Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Auftraggeber günstigeren Regelungen.

(2) Im Übrigen gelten ergänzend die Schlussbestimmungen aus den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IT 24/7 SOLUTIONS in der jeweils geltenden Fassung.

III. Softwareerstellung- und Customizingbedingungen

Soweit IT 24/7 SOLUTIONS Anpassungs- und Entwicklungsleistungen für Standardsoftware (Software) erbringt, gelten die nachfolgenden Bedingungen.

§ 1 Leistungen von IT 24/7 SOLUTIONS

(1) Die von IT 24/7 SOLUTIONS zu erbringenden Anpassungsleistungen ergeben sich aus dem Leistungsschein.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS wird die Mitarbeiter des Auftraggebers auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung in der Verwendung der Anpassungen schulen. Diese Leistungen sind gesondert zu vergüten. Im Übrigen sind Schulungsleistungen nicht Gegenstand dieses Vertrags.

§ 2 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber wird die vereinbarten Mitwirkungsleistungen einschließlich Beistellungen erbringen. Über die ausdrücklich genannten Mitwirkungsleistungen hinaus wird der Auftraggeber die Mitwirkungsleistungen erbringen, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung IT 24/7 SOLUTIONS erforderlich und allgemein üblich sind, und IT 24/7 SOLUTIONS insbesondere

- alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen;
- die Software zur Verfügung stellen und IT 24/7 SOLUTIONS die zur Erbringung ihrer Leistungen erforderlichen Nutzungsrechte einräumen; und
- Zugang zu seinen IT-Systemen einräumen, sofern diese Leistungen vertraglich nicht dem Pflichtenkreis von IT 24/7 SOLUTIONS zugeordnet wurden.

(2) Soweit Mitwirkungsleistungen geschuldet sind und die notwendige Konkretisierung nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert IT 24/7 SOLUTIONS diese Leistungen beim Auftraggeber mit einer angemessenen Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Schriftform an. IT 24/7 SOLUTIONS wird den Auftraggeber unverzüglich in Schriftform auf aus ihrer Sicht unzureichende Mitwirkungsleistungen hinweisen.

(3) IT 24/7 SOLUTIONS wird vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Informationen auf ihre Plausibilität prüfen und den Auftraggeber auf erkannte Fehler hinweisen. Eine darüberhinausgehende Prüfungs- und Informationspflicht trifft IT 24/7 SOLUTIONS nicht.

(4) Sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind sämtliche Mitwirkungsleistungen für IT 24/7 SOLUTIONS unentgeltlich zu erbringen.

(5) Die vom Auftraggeber zu erbringenden Leistungen stellen echte Verpflichtungen und nicht lediglich bloße Obliegenheiten dar. Sofern und soweit der Auftraggeber die von ihm geschuldeten Leistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht wie vereinbart, erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung von IT 24/7 SOLUTIONS hat, ist IT 24/7 SOLUTIONS von der Erbringung der betroffenen Leistungen befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen der IT 24/7 SOLUTIONS verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. IT 24/7 SOLUTIONS entstehende und nachgewiesene Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte der IT 24/7 SOLUTIONS auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet.

§ 3 Nutzungsrechte

(1) Mit vollständiger Zahlung der geschuldeten Vergütung erhält der Auftraggeber an den von IT 24/7 SOLUTIONS entwickelten Arbeitsergebnissen ein nicht übertragbares, einfaches räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht, die Arbeitsergebnisse für eigene interne Zwecke zu nutzen und zu bearbeiten. Dies umfasst auch die Nutzung durch Dritte für den Auftraggeber, zum Beispiel andere Dienstleister des Auftraggebers. Arbeitsergebnisse im Sinne dieses Paragraphen sind Anpassungen der Software sowie von IT 24/7 SOLUTIONS erstellte Dokumentationen.

(2) Soweit die Arbeitsergebnisse vorbestehende Werke enthalten, wie zum Beispiel von IT 24/7 SOLUTIONS oder Dritten außerhalb dieses Vertrags entwickelte Programmbibliotheken, Softwarecode oder Schulungsmaterial, erhält IT 24/7 SOLUTIONS die in jeweiligen Nutzungsbedingungen dieser vorbestehenden Werke vorgesehenen Nutzungsrechte. Sofern derartige Nutzungsbedingungen nicht vorhanden sind und dem Auftraggeber nicht vorab mitgeteilt wurden oder sonst bekannt sind, erhält der Auftraggeber Nutzungsrechte im vorstehenden Umfang.

(3) Das Nutzungs- und Bearbeitungsrecht nach den vorstehenden Absätzen umfasst auch das Recht, Arbeitsergebnisse für mit dem Auftraggeber verbundenen Unternehmen zu nutzen.

(4) Der Auftraggeber räumt IT 24/7 SOLUTIONS für die Dauer der Vertragsdurchführung mit Überlassung ein einfaches Nutzungs- und Bearbeitungsrecht an der anzupassenden Software sowie sonstigen geschützten Werken ein, die IT 24/7 SOLUTIONS zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen benötigt. IT 24/7 SOLUTIONS ist berechtigt, ihren Unterauftragnehmern zum Zwecke der Vertragsdurchführung entsprechende Nutzungs- und Bearbeitungsrechte einzuräumen.

(5) Die Verwendung von Open Source Software richtet sich nach Abschnitt I. § 17 der Bedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS.

§ 4 Abnahme

(1) Soweit es sich bei den Leistungen der IT 24/7 SOLUTIONS um Werkleistungen handelt, bedürfen diese der Abnahme. Der Auftraggeber hat unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 Werktagen eine Abnahmeprüfung durchzuführen und die Abnahme zu erklären. Werktage sind Tage von Montag bis Freitag unter Ausschluss bundeseinheitlicher Feiertage. IT 24/7 SOLUTIONS ist berechtigt, die Abnahme auch schon vor dem für die Fertigstellung der Leistung vereinbarten Fälligkeitsdatum zu verlangen. Für teilbare Leistungen entsprechend dem Leistungsschein hat der Auftraggeber Teilabnahmen vorzunehmen.

(2) Soweit zwischen den Parteien keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Abnahme durch eine Gesamtabnahme. Sofern

zwischen den Parteien Teilabnahmen vereinbart sind, wird im Rahmen der Teilabnahme die Funktionsfähigkeit der im Rahmen der jeweiligen Teilabnahme abzunehmenden Teilleistung isoliert betrachtet. Soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart, werden im Rahmen von Teilabnahmen weder leistungsübergreifende Funktionen noch die vertragsgemäße Interoperabilität der Teilleistung mit anderen Teilen der Gesamtleistung geprüft. Diese sind Gegenstand der Gesamtabnahme. Abgenommene Teilleistungen dienen als Grundlage für die Fortführung der Leistungserbringung. Bereits abgenommene Teilleistungen werden im Rahmen der Gesamtabnahme nicht erneut geprüft.

(3) Die produktive Nutzung der Leistung für einen Zeitraum von insgesamt mindestens 2 Wochen gilt als Abnahme. Ebenso gilt es als Abnahme, wenn der Auftraggeber die Abnahme nicht innerhalb der Frist nach Abs. 1 erklärt, ohne die Gründe für die Abnahmeverweigerung plausibel schriftlich darzulegen.

(4) Kann die Abnahme wegen vermeintlicher Mängel nicht erklärt werden, wird der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS eine angemessene Frist zur Beseitigung der im Protokoll festgestellten Mängel abnahmeverhindernden Mängel setzen. Nach Beseitigung der Mängel wird erneut eine Abnahmeprüfung nach den vorstehenden Absätzen durchgeführt.

(5) Der Auftraggeber wird IT 24/7 SOLUTIONS mindestens zweimal eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung setzen, bevor er weitere ihm aufgrund der Mängel zustehende Rechte und Ansprüche geltend macht. Bei der letzten Fristsetzung muss der Auftraggeber IT 24/7 SOLUTIONS in Textform darauf hinweisen, dass er sich für den Fall des fruchtlosen Verstreichens der Frist vorbehält, die ihm zustehenden Rechte und Ansprüche geltend zu machen.

§ 5 Gewährleistung

(1) Weisen Werkleistungen der IT 24/7 SOLUTIONS Mängel auf, kann der Auftraggeber verlangen, dass IT 24/7 SOLUTIONS binnen einer angemessenen Frist diese Mängel beseitigt. Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich zu erheben.

(2) IT 24/7 SOLUTIONS wird Mängel nach eigener Wahl durch eine Nachbesserung beseitigen oder die mangelhafte Leistung durch eine neue Leistung ersetzen. Er kann hierbei eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist.

(3) Der Auftraggeber unterstützt IT 24/7 SOLUTIONS auf dessen Anforderung ohne gesonderte Vergütung in zumutbarem Umfang bei der Mangelbehebung.

(4) Sofern die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen ist, ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt,

- die vereinbarte Vergütung in einem angemessenen Umfang herabzusetzen; oder
- bei Vorliegen eines wesentlichen Mangels, vom Vertrag zurückzutreten.

Eine Selbstvornahme durch den Auftraggeber oder durch Dritte im Auftrag des Auftraggebers ist nicht zulässig. Das Fehlschlagen der Nacherfüllung bemisst sich nach der Komplexität der betroffenen Leistungen und des Projekts insgesamt und liegt nicht bereits bei einem einmaligen erfolglosen Nachbesserungsversuch vor.

Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, sofern der Auftraggeber die Leistungen der IT 24/7 SOLUTIONS verändert hat und nicht nachweist, dass die Änderung nicht ursächlich für den Mangel war oder die Mangelbeseitigung durch die Änderung mehr als nur unwesentlich erschwert wird. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate, es sei denn, IT 24/7 SOLUTIONS hat den Mangel arglistig verschwiegen. Für Teilleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit der Abnahme der jeweiligen Teilleistung.

§ 6 Sonstiges

(1) Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Auftraggeber günstigeren Regelungen.

(2) Im Übrigen gelten ergänzend die Schlussbestimmungen aus den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT 24/7 SOLUTIONS in der jeweils geltenden Fassung.