

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der BDT Group GmbH für Managed Services und IT-Projektgeschäft (B2B)

Inhalt

§ 1 Geltung und Vertragsgrundlagen	1
§ 2 Leistungsgegenstand und Durchführung	1
§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	2
§ 4 Termine und Leistungsstörungen.....	2
§ 5 Abnahme bei Werkleistungen.....	3
§ 6 Gewährleistung bei Mängeln	3
§ 7 Nutzungsrechte und Schutzrechte Dritter.....	4
§ 8 Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	5
§ 9 Reaktionszeiten und Service Level (SLA).....	6
§ 10 Remote-Zugriffe und Sicherheitsvorgaben	7
§ 11 Lizenzen, Cloud-Komponenten und Drittverträge	7
§ 12 Onboarding und Offboarding-Prozess.....	9
§ 13 Bereitstellung und Rückgabe von Hardware.	10
§ 15 Datenschutz und Datensicherheit	11
§ 16 Geheimhaltung	13
§ 17 Referenznennung.....	14
§ 18 Haftung und Haftungsbegrenzung	14
§ 19 Schlussbestimmungen	15

§ 1 Geltung und Vertragsgrundlagen

(1) Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** gelten für alle Verträge zwischen der **BDT Group GmbH** – im Folgenden **Auftragnehmer** – und ihren Kunden – im Folgenden **Auftraggeber** – im Bereich **Managed Services und IT-Projektgeschäft**. Auftraggeber im Sinne dieser AGB sind ausschließlich **Unternehmen**, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Diese AGB bilden die rechtliche Grundlage für sämtliche vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen gegenüber dem Auftraggeber.

(2) **Vertragsschluss:** Die konkreten **Leistungen und Vergütungen** werden in individuellen Verträgen, Angeboten oder Bestellungen festgelegt. Sofern nicht anders angegeben, sind Angebote des Auftragnehmers **bis zu vier (4) Wochen** ab Angebotsdatum bindend. Angebote des Auftraggebers kann der Auftragnehmer innerhalb von vier (4) Wochen annehmen. Im Zweifel sind für den Vertragsinhalt ausschließlich das schriftliche Angebot und/oder die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers maßgeblich.

(3) **Vorrang individualvertraglicher Abreden:** Individuell ausgehandelte Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Leistungsbeschreibungen oder Einzelverträge) gehen diesen AGB im Falle eines Widerspruchs vor.

(4) **Abweichende Bedingungen des Auftraggebers:** Die Leistungen des Auftragnehmers werden **ausschließlich auf Grundlage dieser AGB** erbracht. Abweichende oder entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden **keine Anwendung**, es sei denn, der Auftragnehmer hat ihrer Geltung ausdrücklich **schriftlich zugestimmt**. Dies gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer Leistungen in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen vorbehaltlos ausführt.

§ 2 Leistungsgegenstand und Durchführung

(1) Der Auftragnehmer erbringt die **Leistungen** gemäß der **Leistungsbeschreibung** im jeweiligen Vertrag oder in der Bestellung. Der genaue Leistungsumfang (z. B. Art der Services, Projektbeschreibung, Laufzeiten) sowie etwaige besondere **Service Level** oder Bedingungen ergeben sich aus dem individuellen Vertrag. Der Auftragnehmer ist frei, eingehende Bestellungen des Auftraggebers im Einzelfall nicht anzunehmen.

(2) **Erbringung der Leistungen:** Der Auftragnehmer organisiert die Durchführung der Leistungen **eigenverantwortlich**. Er entscheidet nach eigenem Ermessen über die eingesetzten Methoden, Mittel und das Personal. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers unterliegen ausschließlich dessen Weisungsrecht und werden **nicht in den Betrieb des Auftraggebers eingegliedert**.

(3) **Stand der Technik:** Der Auftragnehmer gewährleistet eine **fachgerechte und qualitativ angemessene Leistungserbringung** nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik. Er setzt hierfür **qualifizierte Mitarbeiter** ein. Der Auftragnehmer kann eingesetztes Personal jederzeit durch gleichqualifizierte Personen ersetzen, ohne dass dem Auftraggeber hierdurch Nachteile entstehen.

(4) **Einsatz von Unterauftragnehmern:** Der Auftragnehmer ist berechtigt, **verbundene Unternehmen** (§§ 15 ff. AktG) oder **geeignete Unterauftragnehmer** mit der Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise zu betrauen. Der Auftragnehmer wird bei der Auswahl von Unterauftragnehmern die gebotene Sorgfalt anwenden und bleibt dem Auftraggeber gegenüber für die vertragsgerechte Leistungserbringung verantwortlich.

(5) **Abgrenzung zu Drittleistungen des Auftraggebers:** Der Auftragnehmer ist ausschließlich

für die **eigenen vertraglichen Leistungen** verantwortlich. Für vom Auftraggeber beauftragte **Drittleistungen** oder vom Auftraggeber bereitgestellte Systeme, auf die der Auftragnehmer keinen Einfluss hat, übernimmt der Auftragnehmer keine Verantwortung, soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde oder der Drittleistende als Unterauftragnehmer des Auftragnehmers tätig wird.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, **alle erforderlichen Mitwirkungsleistungen** zu erbringen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglichen Leistungen erforderlich sind. Diese Mitwirkungspflichten sind vom Auftraggeber **rechtzeitig, unentgeltlich und proaktiv** zu erfüllen. Insbesondere wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle erforderlichen Informationen, Unterlagen, Entscheidungsgrundlagen sowie **Zugänge (z. B. zu Räumlichkeiten, Hardware, Software, Netzwerken)** zur Verfügung stellen. Weiterhin hat der Auftraggeber Ansprechpartner zu benennen, Entscheidungen zügig zu treffen, Fragen des Auftragnehmers zeitnah zu beantworten und ggf. eigenes Personal zur Unterstützung bereitzustellen, soweit dies zur Leistungserbringung nötig ist.

(2) **Arbeitsumgebung:** Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine technische Umgebung (Hardware, Betriebssysteme, Netzwerkanbindungen, Stromversorgung, Klimatisierung etc.) die vereinbarten **Mindestvoraussetzungen** erfüllt, damit der Auftragnehmer die Leistungen erbringen kann. Er trifft angemessene **Sicherheitsvorkehrungen** (z. B. Zugangsbeschränkungen, Schutz vor Malware) und hält seine Systeme in einem unterstützten, aktuellen Zustand (insbesondere Installation verfügbarer Updates und Patches), sofern nicht abweichend vereinbart ist, dass der Auftragnehmer diese Aufgaben übernimmt.

(3) **Meldepflichten und Kooperation:** Der Auftraggeber wird etwaige **Fehler, Mängel oder Störungen** der Leistungen dem Auftragnehmer unverzüglich und möglichst detailliert mitteilen, um eine schnelle Fehleranalyse zu ermöglichen. Er wird den Weisungen des Auftragnehmers zur Fehlerdiagnose und -behebung im zumutbaren Umfang folgen (z. B. Logs bereitstellen, Tests durchführen).

(4) **Folgen unterlassener Mitwirkung:** Erfüllt der Auftraggeber eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so verlängern sich etwaige Leistungsfristen entsprechend der Dauer der Verzögerung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. **Zusätzliche Aufwendungen oder Kosten,**

die dem Auftragnehmer hierdurch entstehen (z. B. durch Wartezeiten, Mehraufwand oder zusätzliche Reisen), hat der Auftraggeber zu tragen. Weitergehende Rechte des Auftragnehmers bleiben unberührt.

§ 4 Termine und Leistungsstörungen

(1) **Termine und Fristen:** Vom Auftragnehmer angegebene **Leistungs- und Liefertermine** oder Fristen sind grundsätzlich **unverbindlich**, es sei denn, sie sind **ausdrücklich und schriftlich als verbindlich** vereinbart. Sofern verbindliche Termine schriftlich vereinbart wurden, beginnt deren Laufzeit frühestens mit Vertragsabschluss (bei vereinbarter Vorauszahlung nicht vor Zahlungseingang) und verlängert sich um den Zeitraum, in dem der Auftraggeber Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig erfüllt.

(2) **Höhere Gewalt und unvermeidbare Ereignisse:** Der Auftragnehmer haftet nicht für Verzögerungen oder Leistungshindernisse, die durch **höhere Gewalt** oder andere bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare, vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Ereignisse verursacht werden. Dies gilt insbesondere für Ereignisse wie Naturkatastrophen, Pandemien, behördliche Anordnungen, Krieg, Terror, Streiks oder rechtmäßige Aussperrungen, unverschuldete Betriebsstörungen, **Arbeitskämpfe**, den Ausfall von Mitarbeitern ohne Verschulden, Schwierigkeiten in der Material- oder Energieversorgung, **Lieferverzug von Vorlieferanten** sowie sonstige unvorhergesehene Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen. In solchen Fällen verlängern sich vereinbarte Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung **zzgl. einer angemessenen Wiederanlaufzeit**.

(3) **Dauerhafte Leistungshindernisse:** Sollte ein in Absatz 2 beschriebenes Leistungshindernis dazu führen, dass der Auftragnehmer die Leistung nicht innerhalb angemessener Frist erbringen kann (in der Regel, wenn die Leistungsverzögerung **länger als 3 Monate** andauert), sind beide Parteien berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfangs **vom Vertrag zurückzutreten** bzw. diesen zu kündigen. Bereits erbrachte Teilleistungen sind vom Auftraggeber zu vergüten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

(4) **Verzug des Auftragnehmers:** Soweit der Auftragnehmer mit der Erbringung einer vertraglich ausdrücklich als verbindlich vereinbarten Leistung in Verzug gerät, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer zunächst eine **angemessene Nachfrist** von mindestens **fünfzehn (15) Werktagen** schriftlich einzuräumen. Verstreicht diese Nachfrist fruchtlos,

kann der Auftraggeber den Vertrag **ganz oder teilweise kündigen** bzw. von dem betreffenden Teil des Vertrags zurücktreten. Der Auftragnehmer kann in diesem Fall die bis dahin erbrachten Teilleistungen gemäß den vertraglichen Vereinbarungen abrechnen.

(5) **Leistungsstörungen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers:** Ist der Auftragnehmer an der fristgerechten Erbringung der Leistungen gehindert, weil der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist (vgl. § 3) oder sonstige Umstände aus dem Verantwortungsbereich des Auftraggebers eingetreten sind, gelten die Leistungstermine als angemessen verlängert. Etwaige daraus resultierende Kosten oder Schäden beim Auftragnehmer hat der Auftraggeber zu tragen.

§ 5 Abnahme bei Werkleistungen

(1) **Anwendbarkeit:** Sofern die vom Auftragnehmer geschuldete Leistung nach dem Vertrag als **Werkleistung** einzustufen ist (d. h. ein bestimmter Erfolg geschuldet ist, z. B. Erstellung einer Software, Abschluss eines IT-Projekts) und somit einer **Abnahme** im Sinne des Werkvertragsrechts bedarf, gelten die nachfolgenden Bestimmungen. Bei reinen Dienstleistungen (Dienstverträgen) oder laufenden Services ohne Abnahmepflicht findet dieser § 5 keine Anwendung.

(2) **Abnahmeverfahren:** Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber nach Fertigstellung einer Werkleistung die Ergebnisse **zur Abnahme bereitstellen** (z. B. durch Lieferung, Installation oder Bereitstellung zum Test). Der Auftraggeber ist verpflichtet, die erbrachte Werkleistung **unverzüglich zu prüfen**. Spätestens innerhalb von **einer (1) Woche** nach Bereitstellung hat der Auftraggeber mit der Überprüfung der Leistung zu beginnen und diese bei Vertragsmäßigkeit abzunehmen.

(3) **Erklärung der Abnahme:** Stellt der Auftraggeber bei der Prüfung fest, dass die Leistung **frei von wesentlichen Sach- und Rechtsmängeln** ist, erklärt er **unverzüglich die Abnahme**, vorzugsweise in Schrift- oder Textform. **Unerhebliche (unwesentliche) Mängel** berechtigen den Auftraggeber nicht, die Abnahme zu verweigern. Solche geringfügigen Mängel wird der Auftragnehmer im Rahmen der Gewährleistung (§ 6) unentgeltlich beheben, ohne dass dadurch die Abnahme verzögert wird.

(4) **Mängel bei Abnahme:** Zeigen sich bei der Prüfung Mängel, die einen abnahmehindernden Sach- oder Rechtsmangel darstellen, so hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer diese **unverzüglich in Textform** mitzuteilen und eine Nachbesserung zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer wird die Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen und die Leistung erneut zur Abnahme bereitstellen. Anschließend findet das Abnahmeverfahren erneut gemäß den Absätzen (2) und (3) statt.

(5) **Fiktion der Abnahme:** Nimmt der Auftraggeber die Leistung nicht innerhalb von **vier (4) Wochen** ab Bereitstellung ab, obwohl er zur Abnahme verpflichtet ist, gilt die Leistung mit Ablauf dieser Frist als **abgenommen**. Die Leistung gilt ebenfalls als abgenommen, wenn der Auftraggeber die Arbeitsergebnisse produktiv nutzt oder ohne Vorbehalte weiterverwendet, sofern der Auftragnehmer den Auftraggeber zuvor in angemessener Weise zur Abgabe der Abnahmeerklärung aufgefordert hat.

§ 6 Gewährleistung bei Mängeln

(1) **Unverzügliche Mängelanzeige:** Der Auftraggeber hat etwaige **Mängel** der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen (sei es eine Werkleistung oder eine sonstige Leistung) unverzüglich nach Entdecken **schriftlich oder in Textform** gegenüber dem Auftragnehmer anzuzeigen und dabei eine Beschreibung des Mangels sowie dessen Auswirkungen zu übermitteln. Unterlässt der Auftraggeber die rechtzeitige Mängelanzeige aus von ihm zu vertretenden Gründen, gelten die gesetzlichen Regelungen des § 377 HGB (Untersuchungs- und Rügepflicht bei kaufmännischen Geschäften) entsprechend.

(2) **Nacherfüllung:** Liegt ein vom Auftraggeber fristgerecht gerügter **Sachmangel oder Rechtsmangel** vor, ist der Auftragnehmer zur **Nacherfüllung** verpflichtet. Der Auftragnehmer kann nach eigener Wahl den Mangel durch **Nachbesserung** (Beseitigung des Mangels) oder durch **Ersatzlieferung** bzw. Neuerbringung der mangelhaften Leistung beseitigen. Dabei darf der Auftragnehmer auch eine **zumutbare Umgehungslösung** bereitstellen, sofern die vertragsgemäße Nutzung des Leistungsgegenstands dadurch nicht erheblich beeinträchtigt wird.

(3) **Mitwirkung bei Nacherfüllung:** Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer im Rahmen der Nacherfüllung nach Kräften unterstützen und ihm insbesondere die zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewähren. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer für die Nacherfüllung eine **angemessene Frist** einzuräumen.

(4) **Fehlschlagen der Nacherfüllung:** Wenn der Auftragnehmer einen erheblichen Mangel trotz zweimaligen Nacherfüllungsversuchs nicht innerhalb

einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist beseitigt (Fehlschlagen der Nacherfüllung), ist der Auftraggeber berechtigt, **Minderung** zu verlangen (d. h. eine angemessene Herabsetzung der Vergütung für die mangelhafte Leistung) oder – bei schwerwiegenden Mängeln, die die weitere Nutzung der Leistung unzumutbar machen – den Vertrag hinsichtlich der betroffenen Leistung **außerordentlich zu kündigen** oder von dem Teil des Vertrags zurückzutreten. Im Falle einer Kündigung oder eines Rücktritts hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer bereits erbrachte (mangelfreie) Teilleistungen vertragsgemäß zu vergüten.

Schadenersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche kann der Auftraggeber bei Fehlschlagen der Nacherfüllung im Rahmen der in § 18 festgelegten Haftungsgrenzen geltend machen.

(5) **Ausschluss der Gewährleistung:** Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit ein Mangel darauf beruht, dass der Auftraggeber **ohne Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen an der Leistung vorgenommen** hat oder durch Dritte hat vornehmen lassen (z. B. an gelieferter Software oder Hardware), es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Änderung für den Mangel nicht ursächlich ist. Keine Gewährleistung besteht ferner für Fehler, die durch unsachgemäße Bedienung, Verwendung entgegen der vereinbarten Spezifikationen oder durch Umgebungseinflüsse entstanden sind, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers liegen.

(6) **Gewährleistungsfrist:** Die **Gewährleistungsfrist** für Sach- und Rechtsmängel beträgt **zwölf (12) Monate** ab **Abnahme** der Werkleistung bzw. – falls keine Abnahme vorgesehen ist – ab der **Lieferung/Erbringung** der betreffenden Leistung. Diese Frist gilt nicht, sofern das Gesetz gem. §§ 438 Abs. 1 Nr. 2, 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB bei Bauwerken und Baustoffen längere Fristen zwingend vorschreibt oder im Fall von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Verschweigen eines Mangels oder der Übernahme einer Garantie. In diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

(7) **Rechte bei Rechtsmängeln:** Bei Rechtsmängeln (Verletzung von Schutzrechten Dritter) gelten ergänzend die Regelungen in § 7 Abs. 4–6 dieser AGB.

§ 7 Nutzungsrechte und Schutzrechte Dritter

(1) **Einräumung von Nutzungsrechten:** Soweit der Auftragnehmer im Rahmen des Vertrages urheberrechtlich geschützte Arbeitsergebnisse (z. B. Software, Dokumentationen, Analysen, Konzepte) für den Auftraggeber erstellt, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber – **vorbehaltlich vollständiger**

Zahlung der geschuldeten Vergütung – das **nicht-ausschließliche**, räumlich und zeitlich **unbeschränkte**, **nicht übertragbare** und – vorbehaltlich abweichender Vereinbarung – **unwiderrufliche** Recht ein, die vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnisse **für eigene interne Zwecke** des Auftraggebers zu nutzen, soweit sich dies aus dem **vertraglich vorgesehenen Zweck und Einsatzbereich** ergibt. Insbesondere ist der Auftraggeber im dafür erforderlichen Umfang berechtigt, die Arbeitsergebnisse zu vervielfältigen, zu ändern oder zu bearbeiten und innerhalb seines Unternehmens zu verwenden. Eine weitergehende Nutzung (insbesondere die Veröffentlichung, Unterlizenzierung, Weiterübertragung oder gewerbliche Weiterveräußerung der Ergebnisse) ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers oder aufgrund einer ausdrücklichen vertraglichen Vereinbarung zulässig.

(2) **Vorbestehende Materialien und Allgemeinwissen:** Soweit der Auftragnehmer **vorbestehende Materialien** (z. B. Standardsoftware, Bibliotheken, Skripte, Tools, Modelle, Templates) oder **Best-Practice-Lösungen** in die Arbeitsergebnisse einbringt, verbleiben alle Rechte hieran – einschließlich etwaiger **ausschließlicher Nutzungsrechte** – beim Auftragnehmer bzw. dem ursprünglichen Rechtsinhaber. Der Auftraggeber erhält in solchen Fällen daran ein **einfaches Nutzungsrecht** im für die vertragsgemäße Nutzung der Arbeitsergebnisse erforderlichen Umfang. Gleiches gilt für **Methoden, Konzepte, Verfahren oder Know-how**, die allgemein im Unternehmen des Auftragnehmers entwickelt wurden oder werden: Diese dürfen vom Auftragnehmer auch zur Erbringung von Leistungen für andere Kunden genutzt werden, ohne dass dem Auftraggeber hieraus Rechte entstehen.

(3) **Rechte an Open-Source- und Drittsoftware:** Sollte der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung **Open-Source-Software** oder sonstige Drittsoftware einsetzen oder liefern, gelten zusätzlich die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Rechteinhaber. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf die Verwendung solcher Komponenten und die einschlägigen Lizenzbedingungen hinweisen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, diese Lizenzbedingungen einzuhalten; ein Verstoß hiergegen gilt als Verletzung der Nutzungsrechtsvereinbarung.

(4) **Schutzrechte Dritter – Freiheit von Rechten Dritter:** Beide Parteien gewährleisten nach bestem Wissen, dass die von ihnen jeweils bereitgestellten oder erstellten Materialien (z. B. Software, Unterlagen,

Konzepte, Daten) frei von Rechten Dritter sind, die die **vertragsgemäße Nutzung** der Leistungen durch die jeweils andere Partei einschränken oder ausschließen. Insbesondere versichert der Auftragnehmer, dass nach seinem Kenntnisstand durch die vertragsgemäße Nutzung der gelieferten Arbeitsergebnisse keine **Patent-, Urheber-, Marken- oder sonstigen Schutzrechte Dritter** verletzt werden.

(5) **Maßnahmen bei Rechtsverletzungen:** Werden gegen den Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen geltend gemacht, so hat der Auftraggeber den Auftragnehmer **unverzüglich schriftlich** zu informieren und dem Auftragnehmer – soweit zumutbar – die Verteidigung gegen diese Ansprüche zu überlassen. Der Auftragnehmer wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten entweder (a) die betreffenden Leistungen oder gelieferten Materialien so abändern oder austauschen, dass sie **nicht mehr in den Schutzbereich** des geltend gemachten Rechts fallen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen, oder (b) dem Auftraggeber die erforderlichen **Nutzungsrechte** verschaffen, sodass eine vertragsgemäße Nutzung der Leistung durch den Auftraggeber weiterhin möglich ist, ohne dass für den Auftraggeber Mehrkosten entstehen. Gelingt dem Auftragnehmer dies innerhalb angemessener Frist nicht, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche wegen Rechtsmängeln.

(6) **Unterstützung und Kosten bei Rechtsstreitigkeiten:** Der Auftraggeber ist berechtigt, sich auf Wunsch auf Kosten des Auftragnehmers an etwaigen Rechtsstreitigkeiten zu beteiligen, die der Auftragnehmer mit Dritten wegen der Verletzung von Schutzrechten führt. In einem solchen Fall trägt jede Partei ihre eigenen Kosten. **Voraussetzung** für die Haftung des Auftragnehmers in Fällen angeblicher Schutzrechtsverletzungen ist, dass der Auftraggeber dem Auftragnehmer die behaupteten Ansprüche Dritter **unverzüglich schriftlich** mitteilt, keine Anerkenntnis gegenüber dem Dritten abgibt und dem Auftragnehmer alle zumutbaren Informationen und Unterstützung zur Verteidigung gegen die Ansprüche bietet. Ansprüche des Auftraggebers sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat (z. B. durch vertragswidrige Nutzung der Leistung).

§ 8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

(1) **Vergütungshöhe:** Die vom Auftraggeber geschuldete **Vergütung** für die vereinbarten Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. der Bestellung. Sind dort keine konkreten Preise oder Berechnungsgrundlagen angegeben, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preise und

Konditionen gemäß der aktuellen **Preis- und Leistungsverzeichnisse** des Auftragnehmers. Diese werden dem Auftraggeber auf Wunsch jederzeit zur Verfügung gestellt.

(2) **Abrechnungsmodus:** Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, erfolgt die **Abrechnung monatlich** nachträglich. Der Auftragnehmer stellt seine Rechnungen vorzugsweise in elektronischer Form (per E-Mail in PDF-Form oder über ein Abrechnungsportal) an den Auftraggeber aus. Alternativ kann eine andere Abrechnungsperiode (z. B. quartalsweise oder jährlich) vereinbart werden. Einmalige Leistungen oder Projektleistungen kann der Auftragnehmer nach Leistungserbringung oder gemäß vertraglich festgelegten Meilensteinen abrechnen.

(3) **Zahlungsziel:** Alle Rechnungsbeträge sind – soweit nicht im Einzelfall abweichend vereinbart – **sofort nach Rechnungszugang ohne Abzug fällig**. Eine Zahlung gilt als erfolgt, sobald der Betrag dem vom Auftragnehmer benannten Konto gutgeschrieben wurde. Der Auftraggeber gerät ohne weitere Mahnung in **Zahlungsverzug**, wenn er nicht innerhalb von **30 Kalendertagen** nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung Zahlung leistet (§ 286 Abs. 3 BGB).

(4) **Zahlungsverfahren (SEPA-Lastschrift):** Zur effizienten Zahlungsabwicklung kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber verlangen, ein **SEPA-Lastschriftmandat** zu erteilen. In diesem Fall wird der Rechnungsbetrag frühestens **7 Tage nach Rechnungszugang** vom angegebenen Konto des Auftraggebers eingezogen (Vorabankündigung/Pre-Notification). Der Auftraggeber hat für eine ausreichende Kontodeckung zu sorgen. Kosten, die dem Auftragnehmer durch eine von der Bank des Auftraggebers nicht ausgeführte oder stornierte Lastschrift entstehen, trägt der Auftraggeber, sofern er das kostenpflichtige Ereignis zu vertreten hat.

(5) **Preise und Nebenkosten:** Alle vom Auftragnehmer angegebenen Preise verstehen sich **netto in Euro zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer** in jeweils geltender Höhe. Etwaige **Nebenkosten** (z. B. Reisekosten, Spesen, Versandkosten, Zölle) werden – sofern im Vertrag nicht anders geregelt – gesondert nach Aufwand berechnet. Der Auftragnehmer wird solche Nebenkosten für den Auftraggeber nach Möglichkeit vorab kenntlich machen.

(6) **Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte:** Der Auftraggeber kann nur mit **unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen** gegen Ansprüche des Auftragnehmers aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrags (§ 320 BGB) steht dem Auftraggeber nur insoweit zu, wie sein Gegenanspruch auf

demselben Vertragsverhältnis beruht und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

(7) **Eigentumsvorbehalt:** Gelieferte **Waren oder Hardware** verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung der hierfür geschuldeten Vergütung im **Eigentum des Auftragnehmers**. Der Auftragnehmer behält sich darüber hinaus bei allen Lieferungen das Eigentum bis zur vollständigen Begleichung aller zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Zahlungsansprüche aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber vor. Vor Eigentumsübergang darf der Auftraggeber über gelieferte Waren weder verfügen (weiterveräußern, verpfänden etc.) noch Dritten vertraglich Nutzungsrechte hieran einräumen. Bei Zugriffen Dritter – etwa durch Pfändung – auf unter Eigentumsvorbehalt stehende Gegenstände hat der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich zu benachrichtigen.

(8) **Abtretungsverbot:** Der Auftraggeber darf Forderungen gegen den Auftragnehmer nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers an Dritte abtreten oder übertragen. **§ 354a HGB** bleibt unberührt (d. h. Geldforderungen sind auch ohne Zustimmung abtretbar).

§ 9 Reaktionszeiten und Service Level (SLA)

(1) Soweit mit dem Auftraggeber **bestimmte Service Level Agreements (SLAs)** oder **Reaktionszeiten** vereinbart wurden, wird der Auftragnehmer diese im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten einhalten. Eine Reaktionszeit definiert den Zeitraum innerhalb der vereinbarten **Servicezeiten**, in dem der Auftragnehmer nach Eingang einer **Störungsmeldung** durch den Auftraggeber mit der Analyse bzw. Bearbeitung des gemeldeten Problems beginnt.

(2) **Kategorisierung von Incidents:** Sofern vertraglich geregelt, werden eingehende Störungsmeldungen vom Auftragnehmer entsprechend ihrer **Priorität/Kritikalität** klassifiziert (z. B. kritisch, hoch, mittel, niedrig). Für jede Prioritätsstufe können unterschiedliche Reaktionszeiten und ggf. Lösungszeiten gelten, wie im jeweiligen SLA oder Leistungsvertrag beschrieben. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber auf Anfrage Einblick in diese Klassifizierungsregeln und die jeweils geltenden Zielzeiten geben.

(3) **Servicezeiten:** Standardmäßig erbringt der Auftragnehmer Support- und Reaktionsleistungen während seiner **üblichen Geschäftszeiten** (z. B. werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Firmensitz), sofern keine erweiterten Servicezeiten vertraglich vereinbart sind. Fällt eine Störungsmeldung **außerhalb** der vereinbarten

Servicezeiten an, so beginnt die in Aussicht gestellte Reaktionszeit erst mit Beginn der nächsten Servicezeit. Erweiterte Bereitschafts- oder Rufbereitschaftszeiten (z. B. 24/7-Support) bedürfen einer ausdrücklichen **individuellen Vereinbarung**, ggf. gegen Aufpreis.

(4) **Meldewege und Voraussetzungen:** Der Auftraggeber hat Störungen oder Supportanfragen über die vereinbarten **Kommunikationswege** zu melden (z. B. Helpdesk-Ticket-System, E-Mail-Adresse oder Hotline-Telefonnummer des Auftragnehmers). Nur bei Nutzung dieser vereinbarten Meldeschnittstellen kann der Auftragnehmer die Einhaltung der Reaktionszeiten gewährleisten. Der Auftraggeber stellt sicher, dass eine möglichst detaillierte Beschreibung des Problems erfolgt und – falls verfügbar – Fehlerprotokolle oder Bildschirmfotos bereitgestellt werden, um die Reaktionszeit nicht durch Rückfragen zu verzögern.

(5) **Leistungsumfang der Reaktion:** Die Einhaltung der Reaktionszeit bedeutet, dass der Auftragnehmer **mit der Problembearbeitung beginnt**. Dies kann zunächst in Form einer Eingangsbestätigung und ersten Fehleranalyse oder einer telefonischen Kontaktaufnahme zur Störungsqualifizierung erfolgen. Eine **endgültige Problemlösung** innerhalb der Reaktionszeit ist nicht geschuldet, es sei denn, eine bestimmte **Lösungszeit (Recovery-Zeit)** ist im SLA ausdrücklich vereinbart. Der Auftragnehmer verpflichtet sich jedoch, Störungen so rasch wie möglich zu beheben oder zumindest eine Übergangslösung bereitzustellen.

(6) **SLA-Reporting:** Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer in zumutbarem Umfang Berichte über die **Servicequalität** zur Verfügung stellen, aus denen insbesondere die Reaktionszeiten und ggf. Verfügbarkeiten oder Ausfallzeiten hervorgehen. Solche Berichte können z. B. monatlich oder quartalsweise erstellt werden, soweit im Vertrag vorgesehen.

(7) **Rechtsfolgen bei SLA-Verletzung:** Werden vereinbarte Reaktionszeiten aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen **nicht eingehalten**, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber unter Angabe der Gründe informieren und Maßnahmen ergreifen, um die Servicequalität zukünftig zu gewährleisten. Etwaige im Vertrag vorgesehene **Vertragsstrafen oder Servicegutschriften** wegen SLA-Unterschreitungen werden dem Auftraggeber – sofern vertraglich vereinbart – gutgeschrieben. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers wegen verzögerter Reaktion oder Nichterfüllung von Service Levels richten sich ausschließlich nach den

Regelungen dieser AGB (insbesondere § 18 Haftung) und den individuellen vertraglichen Vereinbarungen.

§ 10 Remote-Zugriffe und Sicherheitsvorgaben

(1) **Einrichtung des Remote-Zugangs:** Soweit für die Leistungserbringung ein **Remote-Zugriff** des Auftragnehmers auf Systeme oder Netzwerke des Auftraggebers erforderlich ist, hat der Auftraggeber auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen hierfür zu schaffen. Insbesondere ist der Auftraggeber verantwortlich für die Bereitstellung und **Freischaltung eines geeigneten Online-Zugangs** (z. B. VPN-Zugang, Terminalserver, Remote-Desktop-Verbindung) sowie für eine ausreichende Internet-Anbindung. Der Auftraggeber trägt die anfallenden **Verbindungskosten** für den Remote-Zugriff.

(2) **Durchführung der Arbeiten per Fernzugriff:** Der Auftragnehmer ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen – soweit möglich – **im Wege der Fernwartung** zu erbringen, um effizientere Abläufe zu gewährleisten. Ein **Vor-Ort-Einsatz** beim Auftraggeber erfolgt nur, sofern dies zur Störungsbehebung unbedingt erforderlich ist oder wenn es vertraglich oder nach vorheriger Absprache vorgesehen ist.

(3) **Zugangsberechtigungen und Sicherheit:** Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer die für die Auftragsdurchführung erforderlichen **Zugangs- und Benutzerberechtigungen** zu seinen Systemen. Hierzu gehört die rechtzeitige Bereitstellung von Benutzerkonten, Passwörtern, Zugriffsrechten und ggf. temporären administrativen Berechtigungen in den betroffenen Systemumgebungen. Der Auftragnehmer wird diese Zugänge ausschließlich für die vertragsgemäßen Zwecke nutzen und die jeweils **geltenden Sicherheits- und Compliance-Vorgaben** des Auftraggebers beachten, sofern solche dem Auftragnehmer vorab schriftlich mitgeteilt wurden. Insbesondere wird der Auftragnehmer vereinbarte Zugangswege (z. B. bestimmte VPN-Clients oder -Gateways) einhalten und die vom Auftraggeber benannten Sicherheitsverantwortlichen informieren, bevor er Remote-Zugriffe durchführt, sofern dies verlangt wird.

(4) **Sicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers:** Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beim Remote-Zugriff branchenübliche **Sicherheitsmaßnahmen** einzuhalten. Dies umfasst insbesondere den Einsatz von **verschlüsselten Verbindungen** (z. B. VPN mit starker Verschlüsselung), sichere Authentifizierungsverfahren (z. B. Mehrfaktor-Authentifizierung, wo möglich) und aktuelle Sicherheitssoftware auf Seiten des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass nur autorisierte Mitarbeiter auf die Systeme des Auftraggebers

zugreifen und dass alle Zugangsdaten vertraulich behandelt und vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.

(5) **Einschränkungen des Remote-Zugriffs:** Sollte der Auftraggeber aus internen Sicherheitsgründen oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben den Remote-Zugriff durch den Auftragnehmer einschränken (z. B. zeitlich, inhaltlich oder auf bestimmte Personen begrenzt), so hat er den Auftragnehmer hierüber vor Vertragsbeginn zu informieren. Einschränkungen, die nicht schon im Vertrag festgelegt wurden, aber die Leistungserbringung erschweren oder verzögern, können dazu führen, dass vereinbarte Leistungszeiten (einschließlich SLAs) nicht eingehalten werden können. Der Auftragnehmer haftet nicht für Verzögerungen oder Mängel, die darauf beruhen, dass ein vereinbarter oder notwendiger Remote-Zugriff nicht oder nicht rechtzeitig gewährt wurde. Falls wegen fehlender Remote-Zugriffsmöglichkeiten **zusätzlicher Aufwand** (etwa vermehrte Vor-Ort-Einsätze) anfällt, kann der Auftragnehmer diesen dem Auftraggeber nach vorheriger Abstimmung gesondert in Rechnung stellen.

(6) **Notfallzugriffe und Protokollierung:** Der Auftragnehmer ist berechtigt, in **dringenden Fällen** (z. B. bei akuter Betriebsstörung oder Sicherheitsvorfällen) auch außerhalb der üblichen Abstimmungszeiten einen Remote-Zugriff durchzuführen, um größeren Schaden abzuwenden, sofern dies vertraglich abgedeckt ist oder der Auftraggeber im Einzelfall zustimmt. Der Auftragnehmer wird sämtliche Remote-Zugriffe **protokollieren** (Datum, Uhrzeit, durchgeführte Aktionen) und diese Protokolle dem Auftraggeber auf Wunsch zur Einsicht bereitstellen.

(7) **Vertraulichkeit bei Fernwartung:** Bei der Durchführung von Arbeiten mittels Remote-Zugriff wird der Auftragnehmer nur auf solche Daten und Informationen zugreifen, die für die Erbringung der Leistung erforderlich sind. Sämtliche beim Remote-Zugriff erlangten Informationen unterliegen den Geheimhaltungs- und Datenschutzregelungen dieser AGB (§§ 15, 16).

§ 11 Lizenzen, Cloud-Komponenten und Drittverträge

(1) **Einsatz von Drittprodukten:** Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen teilweise unter Verwendung von **Soft- und Hardwareprodukten sowie Cloud-Diensten Dritter**. Hierzu können insbesondere Produkte folgender Hersteller gehören: **Microsoft** (z. B. Microsoft 365/Azure), **Fortinet** (Security-Lösungen), **3CX** (VoIP-Telefonie), **SentinelOne** (Endpoint-Sicherheit) u. a. Soweit solche **Drittanbieter-Komponenten** Bestandteil der vereinbarten Leistung

sind oder dem Auftraggeber über den Auftragnehmer zur Nutzung überlassen werden, gelten ergänzend die **Lizenz-, Nutzungs- und Geschäftsbedingungen** des jeweiligen Herstellers/Anbieters. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die einschlägigen Drittanbieter-Bedingungen einzuhalten. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber diese Bedingungen auf Wunsch zugänglich machen oder darauf hinweisen, wo sie eingesehen werden können.

(2) **Vertragsbeziehung zu Drittanbietern:** Der Bezug von Lizenzen oder Cloud-Leistungen Dritter kann – je nach Ausgestaltung – entweder **über den Auftragnehmer** im Rahmen einer Unterlizenzierung bzw. eines Reseller-Modells erfolgen oder er setzt den Abschluss eines direkten Vertrags zwischen dem Auftraggeber und dem Drittanbieter voraus. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber vor Vertragsabschluss darüber informieren, ob der Auftraggeber selbst Vertragspartei gegenüber dem Drittanbieter wird oder ob der Auftragnehmer die Drittleistung im eigenen Namen einkauft und dem Auftraggeber zur Nutzung bereitstellt. In beiden Fällen hat der Auftraggeber alle notwendigen Erklärungen (z. B. Zustimmung zu Endbenutzer-Lizenzverträgen, Registrierung bei Cloud-Diensten) abzugeben, um die rechtmäßige Nutzung der Drittprodukte zu ermöglichen.

(3) **Nutzungsrechte an Drittsoftware:** Bei Software-Lizenzen, die der Auftragnehmer dem Auftraggeber von Dritten beschafft (z. B. Microsoft-Lizenzen im Rahmen eines Cloud Solution Provider-Programms), erwirbt der Auftraggeber – je nach Lizenzmodell – entweder ein eigenes Nutzungsrecht direkt vom Hersteller oder ein abgeleitetes Nutzungsrecht über den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer verschafft dem Auftraggeber in beiden Fällen die vertraglich vereinbarten Rechte, die Drittsoftware im vorgesehenen Umfang zu nutzen (z. B. Anzahl der Nutzer/Endgeräte, Funktionsumfang, Laufzeit). Der Auftraggeber erkennt an, dass die Nutzung solcher Drittsoftware **ausschließlich im Rahmen und nach Maßgabe** der jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers zulässig ist. Insbesondere dürfen Urheberrechtshinweise nicht entfernt und die Software nicht außerhalb der erlaubten Umgebung verwendet werden.

(4) **Änderungen durch Drittanbieter:** Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer auf die **Leistungen und Geschäftsbedingungen Dritter** keinen unbegrenzten Einfluss hat. Änderungen der Leistungen, Preise oder Bedingungen seitens eines Drittanbieters (z. B. Preiserhöhungen von Cloud-Diensten, Produktänderungen, End-of-Life von Produkten) wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber **zeitnah**

mitteilen. Sofern solche Änderungen wesentliche Auswirkungen auf den Vertrag des Auftraggebers haben (insbesondere Kostensteigerungen von >5% oder Funktionsänderungen), ist der Auftragnehmer berechtigt, eine **Anpassung des Vertrages** an die geänderten Umstände vorzunehmen. Im Falle einer erheblichen Änderung zulasten des Auftraggebers wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein **Sonderkündigungsrecht** zum Änderungszeitpunkt hinsichtlich der betroffenen Leistung einräumen, falls eine einvernehmliche Vertragsanpassung nicht möglich ist. Macht der Auftraggeber von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gelten die geänderten Bedingungen ab dem mitgeteilten Zeitpunkt als vereinbart.

(5) **Leistungsverpflichtung bei Drittprodukten:** Die Verantwortung des Auftragnehmers bei Einbindung von Drittprodukten beschränkt sich darauf, diese Produkte **ordnungsgemäß in die Leistung zu integrieren**, deren Funktionsfähigkeit im eigenen Einflussbereich sicherzustellen und ggf. Supportleistungen bei Störungen zu erbringen. Eine **weitergehende Haftung** des Auftragnehmers für die Eigenschaften, Verfügbarkeit oder Leistungszusagen des Drittprodukts selbst ist ausgeschlossen; insoweit gelten ausschließlich die Zusicherungen und Gewährleistungsregelungen des jeweiligen Herstellers gegenüber dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer haftet insbesondere nicht für Ausfälle oder Sicherheitslücken in Drittsoftware, soweit er diese nicht durch seine eigene Leistung zu vertreten hat.

(6) **Drittvertragsmanagement:** Sofern der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers Verträge mit Drittanbietern administriert (z. B. Lizenzmanagement, Verlängerung von Cloud-Abonnements), geschieht dies im Rahmen einer Geschäftsbesorgung für den Auftraggeber. Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer insoweit die Vollmacht, die vertraglich vereinbarten Handlungen gegenüber dem Drittanbieter vorzunehmen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber vor wichtigen Maßnahmen (z. B. Kündigung oder Verlängerung eines bedeutenden Drittvertrags) rechtzeitig informieren.

(7) **Beendigung von Drittleistungen:** Endet der Vertrag zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber, der die Nutzung eines Drittprodukts umfasst, so endet – vorbehaltlich abweichender Regelungen – auch das Nutzungsrecht des Auftraggebers an dem betreffenden Drittprodukt zum gleichen Zeitpunkt. Soweit der Auftraggeber ein Drittprodukt nach Vertragsende weiter nutzen möchte und dies lizenzrechtlich möglich ist, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber nach Möglichkeit den **Übernahmeprozess** erleichtern (z. B. Übertragung von

Lizenzen oder Benennung eines passenden Vertragspartners beim Hersteller).

§ 12 Onboarding und Offboarding-Prozess

(1) **Onboarding (Vertragsbeginn):** Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber beim **Start eines neuen Servicevertrags** angemessen unterstützen, um einen reibungslosen Übergang sicherzustellen. Dazu gehört insbesondere eine strukturierte **Übernahme der bestehenden Systemumgebung** des Auftraggebers (Bestandsaufnahme), die Einrichtung erforderlicher Zugänge, Benutzerkonten und Verbindungen sowie gegebenenfalls eine **Initialisierung von Monitoring- oder Management-Tools**. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer zum vereinbarten Starttermin alle hierfür nötigen Informationen und Ressourcen bereitzustellen (z. B. Dokumentationen der bisherigen IT-Infrastruktur, Zugangsdaten, Netzwerkpläne). Beide Parteien benennen Ansprechpartner, um während der Onboarding-Phase auftretende Fragen schnell zu klären.

(2) **Zusammenarbeit beim Übergang:** Sofern ein vorheriger Dienstleister des Auftraggebers abgelöst wird oder eine Übergabe von einem internen Team erfolgt, werden Auftragnehmer und Auftraggeber kooperativ mit dem bisherigen IT-Team zusammenarbeiten. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass der bisherige Dienstleister bzw. die internen Administratoren dem Auftragnehmer die notwendigen Informationen und Unterstützung zukommen lassen. Der Auftragnehmer wird seinerseits den Übergangsprozess so gestalten, dass **Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen** im Betriebsablauf des Auftraggebers minimiert werden.

(3) **Offboarding (Vertragsende):** Im Falle der **Beendigung des Vertragsverhältnisses** (gleich aus welchem Rechtsgrund) wird der Auftragnehmer einen geordneten **Offboarding-Prozess** durchführen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf dessen Wunsch alle **unternehmensbezogenen Daten, Unterlagen und Ergebnisse**, die im Rahmen des Vertrags vom Auftragnehmer erstellt oder unmittelbar vom Auftraggeber bereitgestellt wurden, in einem gängigen Format zur Verfügung. Hierzu zählen z. B. Konfigurationsdateien, Dokumentationen, Zugangsdaten/Passwörter, Protokolle und Berichte, soweit sie zur nahtlosen Weiterführung der Services durch den Auftraggeber oder einen nachfolgenden Dienstleister erforderlich sind. Sofern vertraglich nicht anders geregelt, erfolgt die Bereitstellung digitaler Daten in elektronischer Form (z. B. als Download oder auf Datenträger) und die Herausgabe physischer Unterlagen und ggf. Hardware am Geschäftssitz des Auftragnehmers oder einem vereinbarten Ort.

(4) **Unterstützung bei Übergang:** Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers in zumutbarem Umfang **Unterstützung beim Übergang** der Services auf den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber benannten neuen Dienstleister leisten. Dies kann z. B. gemeinsame Meetings zur Wissensübergabe, Erläuterung von Systemzusammenhängen oder eine Übergabe der im Einsatz befindlichen Tools umfassen. Sofern ein solcher Support über die bloße Herausgabe von Informationen hinausgeht, ist er – sofern nicht bereits durch die geschuldete Leistung abgedeckt – vom Auftraggeber nach Aufwand gemäß den vereinbarten Stundensätzen oder angemessenen üblichen Sätzen zu vergüten.

(5) **Datensicherung und -löschung:** Der Auftragnehmer wird im Rahmen des Offboardings alle **personenbezogenen Daten** und vertraulichen Informationen des Auftraggebers, die beim Auftragnehmer (oder seinen Unterauftragnehmern) gespeichert sind, **löschen** bzw. vernichten, sobald diese für die Erbringung der Leistung nicht mehr benötigt werden und keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht mehr besteht. Alternativ kann der Auftraggeber vor Vertragsende schriftlich verlangen, dass ihm diese Daten ausgehändigt werden. In diesem Fall wird der Auftragnehmer die Datenübertragung durchführen und erst nach Bestätigung der erfolgreichen Übernahme durch den Auftraggeber die eigenen Kopien löschen. Die Löschung wird dem Auftraggeber auf Verlangen schriftlich bestätigt.

(6) **Entfernung von Zugängen und Komponenten:** Beide Parteien wirken darauf hin, dass nach Vertragsende alle vom Auftragnehmer eingerichteten **Zugriffsberechtigungen** (Benutzerkonten, VPN-Zugänge etc.) bei dem Auftraggeber deaktiviert werden. Der Auftragnehmer wird keine weiteren Zugriffe auf Systeme des Auftraggebers durchführen, sobald die vertraglichen Leistungen beendet sind, es sei denn, es ist zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder zur Mängelbehebung im Nachgang notwendig und zulässig. Ebenso deinstalliert oder entfernt der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber etwaige **Software-Agents, Hardware oder sonstige Komponenten**, die er im Rahmen der Leistung beim Auftraggeber installiert oder bereitgestellt hat, sofern diese nicht vom Auftraggeber übernommen werden.

(7) **Abschlussbericht:** Auf Wunsch des Auftraggebers kann der Auftragnehmer zum Vertragsende einen **abschlussbezogenen Bericht** erstellen, der den Umfang der übergebenen Materialien und den Zustand der betreuten Systeme zum Übergabezeitpunkt dokumentiert. Dieser Bericht dient beiden Parteien als

Nachweis für den ordnungsgemäßen Abschluss des Vertrags und kann insbesondere für den Nachfolger des Auftragnehmers als Informationsgrundlage dienen.

§ 13 Bereitstellung und Rückgabe von Hardware

(1) **Bereitstellung von Hardware durch den Auftragnehmer:** Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber im Rahmen der Leistungserbringung **Hardware** (z. B. Server, Netzwerkkomponenten, Laptops, Mobilgeräte, Peripheriegeräte) **vorübergehend zur Nutzung überlässt** (etwa als Miet-, Leasing- oder Leihgerät, oder als Bestandteil einer Managed Service-Leistung), verbleibt diese Hardware **im Eigentum des Auftragnehmers** bzw. des von ihm benannten Leasinggebers. Der Auftraggeber erhält daran für die Laufzeit des Vertrages ein **Nutzungsrecht** im vertraglich vereinbarten Umfang. Ein Eigentumserwerb des Auftraggebers an dieser Hardware tritt nicht ein, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart (z. B. bei einem separaten Kaufvertrag über die Hardware).

(2) **Sorgfaltspflichten des Auftraggebers:** Der Auftraggeber hat die vom Auftragnehmer bereitgestellte Hardware **pflegerisch und sachgerecht** zu behandeln. Insbesondere hat er die vom Auftragnehmer oder Hersteller vorgegebenen **Betriebsvorschriften** (z. B. Umgebungsbedingungen, Wartungsintervalle) einzuhalten. Die Hardware darf nur für die vertraglich vorausgesetzten Zwecke und in der vorgesehenen Umgebung eingesetzt werden. Der Auftraggeber darf ohne Zustimmung des Auftragnehmers keine **Eingriffe oder Veränderungen** an der Hardware vornehmen (insbesondere keine Reparaturen, Umbauten oder Installation von nicht abgestimmter Fremdsoftware/Firmware, außer in den dafür vorgesehenen Benutzerumfang). Er darf die Hardware Dritten nicht überlassen, nicht weiterverkaufen, verleihen oder verpfänden. Bei eventuellen Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter in diese Hardware muss der Auftraggeber auf das Eigentum des Auftragnehmers hinweisen und den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

(3) **Instandhaltung und Versicherung:** Der Auftragnehmer übernimmt – vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung – die **Instandhaltung/Wartung** der von ihm bereitgestellten Hardware. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer oder einem beauftragten Servicetechniker nach vorheriger Abstimmung den Zugang zur Hardware zu gewähren, soweit dies für Wartungs- oder Reparaturarbeiten erforderlich ist. Sofern der Auftraggeber die Hardware in seinen Räumlichkeiten beherbergt, trägt er die Verantwortung, diese gegen

übliche Risiken (z. B. Diebstahl, Feuer, Wasser) **angemessen zu versichern** und sicher zu verwahren.

(4) **Rückgabepflicht bei Vertragsende:** Nach **Beendigung des Vertrages** oder wenn die Hardware im Rahmen eines Austauschs vom Auftragnehmer ersetzt wird, ist der Auftraggeber verpflichtet, die erhaltene Hardware **innerhalb von vierzehn (14) Tagen** in ordnungsgemäßem Zustand an den Auftragnehmer zurückzugeben, sofern nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde. Die Rückgabe hat an die vom Auftragnehmer benannte Adresse zu erfolgen. Sofern Verpackungsmaterial benötigt wird, stellt der Auftragnehmer dieses auf Anfrage bereit oder holt die Hardware nach Abstimmung beim Auftraggeber ab. Vor der Rückgabe hat der Auftraggeber, soweit zumutbar, alle eigenen Daten von den Geräten zu entfernen (bzw. zu sichern und anschließend zu löschen) und etwaige von ihm angebrachte Kennzeichnungen oder Verbindungen zu entfernen. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für verbliebene Daten oder Software des Auftraggebers auf zurückgegebener Hardware, wird solche Daten aber gemäß § 15 Datenschutz vertraulich behandeln und auf Wunsch löschen.

(5) **Zustand der zurückgegebenen Hardware:** Die zurückzugebende Hardware muss sich – abgesehen von normaler vertragsgemäßer Abnutzung – **im gleichen Zustand** befinden, in dem sie dem Auftraggeber überlassen wurde. Beschädigungen, Verlust oder über die übliche Abnutzung hinausgehende Verschlechterungen der Hardware hat der Auftraggeber zu ersetzen, sofern er diese zu vertreten hat. Der Auftragnehmer wird die zurückerhaltene Hardware innerhalb angemessener Frist überprüfen und dem Auftraggeber etwaige festgestellte Mängel anzeigen. Bei Beschädigungen ist der Auftraggeber verpflichtet, die **Reparaturkosten** bzw. im Falle eines Totschadens den **Wiederbeschaffungswert** zu ersetzen. Gleiches gilt, wenn Zubehörteile oder Bestandteile der Hardware fehlen.

(6) **Nicht- oder Spätrückgabe:** Kommt der Auftraggeber seiner Rückgabepflicht nicht oder nicht fristgerecht nach, kann der Auftragnehmer für die **Vorenthaltung der Hardware** eine angemessene Nutzungsentschädigung verlangen. Diese bemisst sich beispielsweise an einer fortgeschriebenen Mietrate oder einem prozentualen Anteil des Hardwarewertes pro Verzugszeitraum. Unbeschadet dessen ist der Auftragnehmer berechtigt, nach erfolgloser Fristsetzung auf Rückgabe gerichtete Maßnahmen zu ergreifen (z. B. Rückholung der Hardware auf Kosten des Auftraggebers oder gerichtliche Schritte). Weitergehende

Schadensersatzansprüche des Auftragnehmers bleiben unberührt.

(7) **Kauf von Hardware durch den Auftraggeber:** Soweit Hardware dem Auftraggeber **verkauft** wird (z. B. im Rahmen eines Projekts oder als Handelsware), geht das Eigentum hieran erst mit **vollständiger Zahlung** des vereinbarten Kaufpreises an den Auftragnehmer auf den Auftraggeber über (Eigentumsvorbehalt, siehe § 8 Abs. 7). Bis zur vollständigen Zahlung verwahrt der Auftraggeber die Hardware für den Auftragnehmer und darf darüber nicht anderweitig verfügen. Nach Eigentumsübergang obliegt dem Auftraggeber die alleinige Verantwortung für Betrieb, Wartung und Versicherung der Hardware, sofern nicht im Rahmen eines separaten Servicevertrags entsprechende Leistungen durch den Auftragnehmer übernommen werden.

§ 14 Zahlungsverzug und Leistungssperre

(1) **Verzug und Verzugszinsen:** Sobald der Auftraggeber mit fälligen Zahlungen in **Verzug** gerät, gelten die gesetzlichen Bestimmungen (§§ 286 ff. BGB). Insbesondere schuldet der Auftraggeber ab Verzugseintritt **Verzugszinsen** in Höhe von **9 Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz** p.a. (§ 288 Abs. 2 BGB) sowie ggf. eine Pauschale in Höhe von 40 Euro (§ 288 Abs. 5 BGB), sofern es sich um ein Entgelt aus einem Geschäftsvertrag handelt. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens durch den Auftragnehmer bleibt vorbehalten.

(2) **Mahnungen und Inkasso:** Der Auftragnehmer ist berechtigt, pro schriftlicher **Zahlungserinnerung oder Mahnung** eine angemessene Mahngebühr zu erheben, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist. Im Fall anhaltenden Verzugs kann der Auftragnehmer ein **Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt** mit dem Forderungseinzug beauftragen; die dadurch entstehenden notwendigen Kosten hat der Auftraggeber zu tragen, soweit der Verzug vom Auftraggeber zu vertreten ist.

(3) **Leistungssperre bei Zahlungsverzug:** Befindet sich der Auftraggeber mit **zahlungsfälligen Beträgen länger als 60 Tage** in Verzug, ist der Auftragnehmer – unbeschadet sonstiger Rechte – berechtigt, seine vertraglichen Leistungen gegenüber dem Auftraggeber **vorübergehend einzustellen oder zu sperren**. Dies umfasst insbesondere das Recht, den Zugang des Auftraggebers zu **laufenden Services** zu suspendieren (z. B. Deaktivierung von Cloud-Diensten, Aussetzen von Support-Leistungen oder Fernwartungen), bis sämtliche überfälligen Zahlungen geleistet sind. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber eine solche

Maßnahme mindestens **zwei (2) Wochen im Voraus** androhen und ihm die Möglichkeit geben, die ausstehenden Beträge innerhalb dieser Frist zu begleichen. Erfolgt keine Zahlung, kann die Leistungssperre nach Fristablauf umgesetzt werden. Der Auftraggeber bleibt auch während einer berechtigten Leistungssperre verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Entgelte weiter zu bezahlen, als ob die Leistungen erbracht worden wären; ersparte Aufwendungen des Auftragnehmers wird dieser jedoch anrechnen.

(4) **Wiederaufnahme der Leistungen:** Sobald der Grund für die Leistungssperre entfällt (Zahlung aller rückständigen Beträge einschließlich etwaiger Verzugszinsen und Kosten), wird der Auftragnehmer die gesperrten Leistungen **unverzüglich wieder aufnehmen**. Etwaige **Wiederanschaltungskosten** oder zusätzlicher Aufwand, der dem Auftragnehmer durch die Sperre und Wiederaufnahme entsteht (z. B. Neu-Einrichtung von deaktivierten Accounts, Reaktivierung von Systemen), können dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt werden, sofern der Auftraggeber den Verzug zu vertreten hatte.

(5) **Außerordentliche Kündigung:** Überschreitet der Zahlungsverzug einen Zeitraum von **mehr als zwei (2) Monaten** oder verweigert der Auftraggeber die Zahlung ernsthaft und endgültig, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag **aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen**. In diesem Fall darf der Auftragnehmer die Leistungen dauerhaft einstellen. Die Vergütungsansprüche des Auftragnehmers für bereits erbrachte Leistungen bleiben bestehen. Schadensersatzansprüche des Auftragnehmers wegen Nichterfüllung bleiben unberührt.

(6) **Sonstige Rechte bei Verzug:** Weitergehende gesetzliche Rechte des Auftragnehmers im Verzugsfall (z. B. Zurückbehaltungsrechte an vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen oder Daten, Geltendmachung von Verzugszinsen und -schäden, Anspruch auf Entschädigung statt der Leistung) bleiben von den Regelungen dieses § 14 unberührt.

§ 15 Datenschutz und Datensicherheit

(1) **Einhaltung der DSGVO:** Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren **Datenschutzbestimmungen**, insbesondere die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), einhalten. Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Vertragsdurchführung **personenbezogene Daten** im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet (als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO), wird er diese Daten ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke erheben, verarbeiten oder

nutzen. In einem solchen Fall schließen der Auftragnehmer und der Auftraggeber **vor Beginn der Datenverarbeitung** einen den Anforderungen des Art. 28 DSGVO genügenden **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** ab. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein entsprechendes Vertragsmuster zur Verfügung. Falls ein separater schriftlicher AV-Vertrag nicht geschlossen wurde, gelten ergänzend die Bestimmungen dieses § 15 als Teil der Vereinbarung über Auftragsverarbeitung.

(2) **Verantwortlichkeit und Zwecke:** Der Auftraggeber bleibt im Verhältnis zum Auftragnehmer **datenschutzrechtlich Verantwortlicher** (Art. 4 Nr. 7 DSGVO) für die personenbezogenen Daten, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistungen verarbeitet. Dazu gehören insbesondere Mitarbeiterdaten, Kundendaten oder andere vom Auftraggeber bereitgestellte Daten. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung dafür, dass eine rechtmäßige **Erlaubnis zur Verarbeitung** dieser Daten durch den Auftragnehmer vorliegt (z. B. Einwilligung der Betroffenen oder gesetzliche Erlaubnistatbestände) und dass diese Daten nur im erforderlichen Umfang zur Verfügung gestellt werden. Der Auftragnehmer wird die Daten nur im Rahmen des erteilten Auftrags und gemäß den dokumentierten Weisungen des Auftraggebers verarbeiten.

(3) **Technische und organisatorische Maßnahmen:** Der Auftragnehmer verpflichtet sich, geeignete **technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)** zum Schutz der personenbezogenen Daten des Auftraggebers zu treffen, die den Anforderungen des Art. 32 DSGVO genügen. Dies umfasst insbesondere Maßnahmen zur Gewährleistung von Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung. Beispiele für solche Maßnahmen sind die Verwendung von Zugriffsberechtigungskonzepten, Verschlüsselungstechnologien, Pseudonymisierung/Anonymisierung, Backup- und Wiederherstellungsroutinen, regelmäßige Sicherheitstests und Schulungen der Mitarbeiter in Datenschutz. Eine Übersicht der beim Auftragnehmer implementierten TOM kann der Auftraggeber auf Anfrage erhalten oder ist dem AV-Vertrag als Anlage beigelegt.

(4) **Verpflichtung auf Datenschutz:** Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die auf Seiten des Auftragnehmers mit der Verarbeitung personenbezogener Daten des Auftraggebers befasst sind (Mitarbeiter sowie etwaige Unterauftragnehmer), vor Aufnahme der Verarbeitung schriftlich oder in geeigneter Weise auf die **Wahrung des**

Datengeheimnisses und die Einhaltung der Datenschutzvorschriften verpflichtet wurden (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO) und mit den datenschutzrechtlichen Anforderungen vertraut sind. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit fort. Der Auftragnehmer überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Verantwortungsbereich.

(5) **Einsatz von Unterauftragsverarbeitern:** Der Auftragnehmer ist berechtigt, **Unterauftragnehmer (Sub-Auftragsverarbeiter)** mit der Verarbeitung personenbezogener Daten des Auftraggebers zu beauftragen, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist (z. B. Rechenzentrumsbetreiber, Cloud-Dienstleister, externe Spezialisten). Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über den Einsatz wesentlicher Unterauftragnehmer informieren und sicherstellen, dass mit jedem Unterauftragnehmer ein den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechender Vertrag geschlossen wird. In diesem Vertrag werden dem Unterauftragnehmer dieselben Pflichten auferlegt, die dem Auftragnehmer im Verhältnis zum Auftraggeber obliegen. Der Auftragnehmer bleibt dem Auftraggeber gegenüber für die Einhaltung der Datenschutzpflichten durch die Unterauftragnehmer verantwortlich. Eine Liste der aktuell eingesetzten Unterauftragsverarbeiter stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung; Änderungen in der Unterauftragnehmerliste wird der Auftraggeber dem Auftraggeber in geeigneter Weise mitteilen, sodass der Auftraggeber ggf. Einwände erheben kann.

(6) **Support und Meldepflichten:** Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren dabei unterstützen, dessen Pflichten gegenüber betroffenen Personen und Aufsichtsbehörden zu erfüllen. Dies betrifft insbesondere die Bearbeitung von **Betroffenenrechten** (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung etc.) sowie die Einhaltung von **Meldepflichten bei Datenschutzverletzungen** nach Art. 33 und 34 DSGVO. Stellt der Auftragnehmer eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers fest (z. B. ein Datenschutzvorfall/Breach), so wird er den Auftraggeber **unverzüglich** informieren. Die Meldung an den Auftraggeber hat alle Informationen zu enthalten, die nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO erforderlich sind, soweit sie dem Auftragnehmer verfügbar sind (Beschreibung der Verletzung, Kategorien betroffener Daten und Personen, ergriffene oder vorgeschlagene Gegenmaßnahmen etc.).

(7) **Datenübermittlung ins Ausland:** Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des

Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), soweit nicht anders vereinbart. Sollte der Auftragnehmer oder ein Unterauftragnehmer personenbezogene Daten in einem **Drittland** außerhalb des EWR verarbeiten oder von außerhalb darauf zugreifen, stellt der Auftragnehmer sicher, dass die **besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO** erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission für das Drittland oder Abschluss von EU-Standardvertragsklauseln mit weiteren notwendigen Maßnahmen). Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über solche Drittlandverarbeitungen informieren, soweit sie nicht bereits im AV-Vertrag oder der Leistungsbeschreibung aufgeführt sind.

(8) **Weisungsrecht und Löschung nach Auftragsende:** Der Auftraggeber hat jederzeit das **Recht, Weisungen** bezüglich Art und Umfang der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu erteilen. Änderungen oder Einschränkungen dieser Weisungen sind schriftlich oder in Textform mitzuteilen. Der Auftragnehmer darf die Daten des Auftraggebers nicht für andere Zwecke als die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten verwenden. Nach Beendigung des Vertrags und auf Anforderung des Auftraggebers wird der Auftragnehmer alle vom Auftraggeber stammenden personenbezogenen Daten **nach Wahl des Auftraggebers entweder zurückgeben oder löschen**, soweit nicht eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein berechtigtes eigenes Interesse des Auftragnehmers an der Aufbewahrung besteht. In letzterem Fall werden die Daten bis zum Wegfall des Aufbewahrungsgrundes geschützt aufbewahrt und anschließend gelöscht. Eine etwaige Herausgabe oder Löschung personenbezogener Daten wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber schriftlich bestätigen.

(9) **Geheimhaltung von personenbezogenen Daten:** Personenbezogene Daten des Auftraggebers sowie vertrauliche Informationen im Sinne des § 16 werden vom Auftragnehmer stets als **vertraulich** behandelt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt – abgesehen von im Rahmen des Vertrags notwendigen Übermittlungen an Unterauftragnehmer oder Drittanbieter gemäß § 11 – nur mit Zustimmung des Auftraggebers oder im Rahmen einer gesetzlichen Verpflichtung.

(10) **Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten:** Der Auftragnehmer führt ein **Verzeichnis aller Kategorien von im Auftrag des Auftraggebers durchgeführten Verarbeitungstätigkeiten** gemäß Art. 30 Abs. 2 DSGVO und stellt der Aufsichtsbehörde auf Anfrage die erforderlichen Informationen zur Verfügung. Der Auftragnehmer benennt einen **Datenschutzbeauftragten**, sofern er hierzu gesetzlich

verpflichtet ist, und teilt dem Auftraggeber auf Anfrage dessen Kontaktdaten mit.

§ 16 Geheimhaltung

(1) **Vertraulichkeitsverpflichtung:** Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses von der jeweils anderen Partei **offengelegten oder zugänglich gemachten Informationen**, Unterlagen und Daten **vertraulich** zu behandeln. Vertrauliche Informationen sind sämtliche Informationen geschäftlicher, technischer oder finanzieller Art, die als vertraulich gekennzeichnet oder der Art nach als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis erkennbar sind. Insbesondere gelten als vertraulich: interne Geschäftsprozesse, Kunden- und Lieferantendaten, Software, Quellcodes, Erfindungen, strategische Planungen, Preisgestaltungen, personenbezogene Daten sowie alle sonstigen nicht öffentlich bekannten Informationen, die einer Partei im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrags bekannt werden.

(2) **Verwendungsbeschränkung:** Jede Partei darf vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrags verwenden und sie nur solchen Mitarbeitern, Erfüllungsgehilfen oder Unterauftragnehmern zugänglich machen, die sie zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten kennen müssen (**Need-to-know**). Die weitergebenden Parteien stellen in diesem Zusammenhang sicher, dass die betreffenden Personen oder Unterauftragnehmer einer **gleichwertigen Geheimhaltungsverpflichtung** unterliegen. Eine Weitergabe an sonstige Dritte ist ohne vorherige ausdrückliche **schriftliche Zustimmung** der offenlegenden Partei unzulässig.

(3) **Schutzmaßnahmen:** Beide Parteien werden zum Schutz der vertraulichen Informationen mindestens die gleiche Sorgfalt anwenden, wie sie bei eigenen ähnlich vertraulichen Angelegenheiten üblich ist, mindestens jedoch die **übliche Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns**. Vertrauliche Unterlagen sind unter Verschluss zu halten bzw. durch geeignete Zugriffsberechtigungen zu schützen. Elektronisch gespeicherte vertrauliche Informationen sind durch angemessene IT-Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Passwörter, Verschlüsselung) zu sichern.

(4) **Ausnahmen von der Vertraulichkeit:** Die in diesem § 16 geregelten Vertraulichkeitspflichten gelten nicht für solche Informationen, bei denen die empfangende Partei **nachweisen** kann, dass sie: (i) der Öffentlichkeit **bereits bekannt** oder allgemein zugänglich waren, bevor sie von der offenlegenden Partei mitgeteilt wurden, oder nachträglich ohne Zutun oder Verschulden der empfangenden Partei allgemein

bekannt oder zugänglich wurden; (ii) der empfangenden Partei **bereits bekannt** waren, bevor sie von der offenlegenden Partei übermittelt wurden; (iii) der empfangenden Partei von einem **Dritten rechtmäßig und ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht** mitgeteilt oder überlassen wurden; oder (iv) aufgrund **gesetzlicher Pflicht oder vollziehbarer behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnung** offenbart werden müssen. In letzterem Fall wird die zur Offenlegung verpflichtete Partei, soweit rechtlich zulässig und möglich, die andere Partei unverzüglich informieren, um dieser Gelegenheit zu geben, gegen die Offenlegung rechtliche Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

(5) **Dauer der Geheimhaltungspflicht:** Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt ab Vertragsunterzeichnung und besteht **über die Laufzeit des Vertrages hinaus zeitlich unbegrenzt** fort, soweit keine der vorgenannten Ausnahmen vorliegt. Endet der Vertrag oder wird er vorzeitig beendet, so hat jede Partei auf Verlangen der anderen alle in ihrem Besitz befindlichen vertraulichen Unterlagen der anderen Partei (einschließlich sämtlicher Kopien) herauszugeben oder – nach Wahl der offenlegenden Partei – datenschutzkonform zu vernichten bzw. zu löschen, sofern nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten dem entgegenstehen. Elektronische Dokumente, die im Backup sind, müssen nicht sofort gelöscht werden, sind jedoch weiterhin vertraulich zu behandeln und nach der üblichen Backup-Routine zu überschreiben.

(6) **Vertragsstrafe bei Verletzung (optional):** *[Sofern die Parteien dies wünschen, könnte hier eine Vertragsstrafenregelung bei Geheimnisverrat eingefügt werden. Im vorliegenden Muster-AGB wird auf die Nennung einer Vertragsstrafe verzichtet und stattdessen auf gesetzliche Ansprüche (z. B. Unterlassung, Schadensersatz) verwiesen.]*

(7) **Referenznennung als Ausnahme:** Die Parteien sind sich einig, dass die **Benennung des Auftraggebers als Referenzkunde** durch den Auftragnehmer gemäß § 17 dieser AGB **keinen Verstoß** gegen die vorliegenden Geheimhaltungspflichten darstellt, soweit dabei keine weiteren vertraulichen Informationen über den Auftraggeber preisgegeben werden.

§ 17 Referenznennung

(1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Auftraggeber **als Referenzkunden** zu benennen. Dies umfasst die Nennung des **Firmennamens und Logos** des Auftraggebers sowie eine neutrale Beschreibung der erbrachten Leistungen (z. B. Branchenzugehörigkeit, Art des Projekts oder Service) in den

Veröffentlichungen des Auftragnehmers. Die Referenznennung kann insbesondere auf der Unternehmenswebsite des Auftragnehmers, in Präsentationen, Angebotsunterlagen oder anderen Marketingmaterialien erfolgen.

(2) Der Auftragnehmer wird bei jeder öffentlichen Referenznennung darauf achten, dass **keine vertraulichen oder wettbewerbssensiblen Details** des Auftraggebers offengelegt werden. Insbesondere ohne ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers nicht genannt werden: konkrete Zahlen, interne Projektinformationen, personenbezogene Daten oder konkrete technische Sicherheitsmaßnahmen.

(3) Der Auftraggeber kann der Verwendung seines Namens, Logos oder sonstiger Unternehmenskennzeichen zu Referenzzwecken **jederzeit ganz oder teilweise widersprechen** oder eine bereits erteilte Zustimmung widerrufen. Ein solcher Widerspruch oder Widerruf ist in Textform (z. B. E-Mail) an den Auftragnehmer zu richten. In diesem Fall wird der Auftragnehmer zukünftige Referenznennungen unterlassen und bereits vorhandene Referenznennungen innerhalb einer angemessenen Frist (bei Webseitenennung spätestens 10 Werktage nach Zugang des Widerrufs) entfernen. Bis zum Zugang eines etwaigen Widerrufs gilt die obige Zustimmung als erteilt.

(4) Diese Regelung berührt nicht das Recht des Auftragnehmers, **allgemeine Erfahrungswerte** aus der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber (ohne Namensnennung) für die Verbesserung des eigenen Leistungsangebots zu nutzen oder im Rahmen von anonymisierten Statistiken darzustellen. Ebenso bleibt das Recht des Auftraggebers unberührt, den Auftragnehmer als Dienstleister in öffentlichen Ausschreibungen, Berichten o. ä. zu benennen.

§ 18 Haftung und Haftungsbegrenzung

(1) **Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit:** Der Auftragnehmer haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – für durch ihn, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden **bei einfacher (leichter) Fahrlässigkeit** nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist (**Kardinalpflicht**). Kardinalpflichten sind solche vertraglichen Hauptpflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung des Auftragnehmers auf den **vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden** begrenzt.

(2) **Haftungshöchstsumme:** Soweit der Auftragnehmer dem Grunde nach für einfache Fahrlässigkeit haftet (Absatz 1), ist seine Ersatzpflicht der Höhe nach auf **die Summe der vom Auftraggeber unter dem jeweiligen Vertrag bezahlten Vergütung** begrenzt. Handelt es sich um einen Dauerschuldvertrag (laufender Servicevertrag), tritt an die Stelle der Vertragsvergütung die Summe der Entgelte, die der Auftraggeber in den **zwölf (12) Monaten** vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses an den Auftragnehmer bezahlt hat (bei noch nicht zwölf Monaten Laufzeit: die bis dahin gezahlte Vergütung hochgerechnet auf 12 Monate). Liegt ein einzelner Auftrag vor, ist die gezahlte Vergütung für diesen Auftrag maßgeblich. In keinem Fall übersteigt die Haftung des Auftragnehmers bei einfacher Fahrlässigkeit den Betrag von 10.000 € pro Schadensfall und 20.000 € insgesamt pro Vertragsjahr, sofern nicht im Einzelfall eine höhere Versicherungssumme zur Verfügung steht und dies dem Auftraggeber zugesagt wurde.

(3) **Haftungsausschluss: Weitergehende Haftungsansprüche** des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen, soweit der Auftragnehmer nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit haftet oder eine der besonderen Ausnahmen nach Absatz 4 greift. Insbesondere besteht bei einfacher Fahrlässigkeit **keine Haftung** des Auftragnehmers für **Folgeschäden, mittelbare Schäden** oder **entgangenen Gewinn** des Auftraggebers, die nicht am Leistungsgegenstand selbst entstanden sind. Ebenso ist eine verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers, etwa aus **Garantie** oder nach dem **Prinzip der Gefährdungshaftung** (soweit gesetzlich zulässig), ausgeschlossen, sofern nicht eine ausdrückliche Übernahme einer Garantie vorliegt oder zwingende gesetzliche Vorschriften eingreifen.

(4) **Nicht beschränkbare Haftung:** Die in diesem § 18 vorgesehenen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten **nicht**, soweit es betrifft:

- **Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit**, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
- **Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten** des Auftragnehmers oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden;
- **Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz** oder in anderen Fällen zwingender gesetzlicher verschuldensunabhängiger Haftung;

– den **Fall eines arglistigen Verschweigens eines Mangels** oder die Übernahme einer **Garantie** für die Beschaffenheit einer Sache oder eines Werks durch den Auftragnehmer (für solche Garantiefälle haftet der Auftragnehmer nach Maßgabe der abgegebenen Garantie);

– **Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten)**, jedoch in diesem Fall beschränkt gemäß den Regelungen in den Absätzen 1 bis 3. *(Hinweis: Dieser letzte Spiegelstrich dient nur der Klarstellung, dass Kardinalpflichten zwar nicht vom Haftungsgrundsatz ausgenommen sind, aber ihrer Natur nach schon in Abs. 1–3 berücksichtigt wurden.)*

(5) **Verjährung von Ansprüchen:** Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gegenüber dem Auftragnehmer verjähren – außer in den in Absatz 4 genannten Fällen – innerhalb von **zwölf (12) Monaten** ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Diese Fristverkürzung gilt nicht für Ansprüche aus unerlaubter Handlung sowie nicht in den Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz. In diesen Fällen gelten ausschließlich die gesetzlichen Verjährungsfristen.

(6) **Mitverschulden:** Im Falle eines vom Auftragnehmer zu ersetzenden Schadens hat der Auftraggeber sich ein etwaiges **Mitverschulden** (§ 254 BGB) anrechnen zu lassen. Dies umfasst insbesondere die unzureichende Datensicherung oder sonstige Versäumnisse des Auftraggebers (z. B. unterlassene Mitwirkung, siehe § 3), die zur Entstehung oder Vergrößerung des Schadens beigetragen haben. Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenverluste, die bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten durch den Auftraggeber nicht eingetreten wären.

(7) **Haftung für Mitarbeiter und Beauftragte:** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten im selben Umfang zugunsten der **gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen** des Auftragnehmers.

(8) **Beweislast:** Mit den vorstehenden Regelungen ist keine **Umkehr der Beweislast** zum Nachteil des Auftraggebers verbunden.

§ 19 Schlussbestimmungen

(1) **Textform und Nebenabreden: Mündliche Nebenabreden** zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags (einschließlich dieser AGB) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der **Schriftform**, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses

selbst. **Kündigungen, Rücktritte sowie sonstige erhebliche Willenserklärungen** im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses haben ebenfalls schriftlich zu erfolgen, sofern nicht gesetzlich eine andere Form zwingend vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Schriftform genügt die Übermittlung per Telefax; nicht jedoch per E-Mail. Individuelle Abreden (einschließlich nachträglicher Ergänzungen) zwischen den Parteien – sofern sie ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind oder von beiden Seiten bestätigt wurden – gehen den Regelungen dieser AGB im Zweifel vor.

(2) **Rechtsnachfolge und Abtretung:** Dieser Vertrag sowie alle Rechte und Pflichten daraus wirken zugunsten und zu Lasten der jeweiligen **Rechtsnachfolger** der Parteien. Keine Partei ist berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Rechte oder Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis an Dritte abzutreten oder zu übertragen. Hiervon ausgenommen ist die Abtretung von Geldforderungen im Sinne von § 354a HGB, die auch ohne Zustimmung wirksam ist. Der Auftragnehmer ist ferner berechtigt, Forderungen gegen den Auftraggeber zu **Finanzierungszwecken (Factoring)** an Dritte abzutreten; hierüber wird der Auftraggeber im Einzelfall informiert.

(3) **Anwendbares Recht:** Es gilt das **Recht der Bundesrepublik Deutschland** unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht). Für **vertragliche und außervertragliche Ansprüche** aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht maßgeblich.

(4) **Gerichtsstand und Erfüllungsort:** Ist der Auftraggeber **Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen**, so ist ausschließlicher **Gerichtsstand** für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der **Sitz des Auftragnehmers: Düsseldorf**. Der Auftragnehmer ist jedoch berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers geltend zu machen. **Erfüllungsort** für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist – soweit rechtlich zulässig – der Sitz des Auftragnehmers, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

(5) **Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags oder dieser AGB **ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar** sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. An die Stelle der unwirksamen

oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige **Vertragslücken**. Die Parteien sind verpflichtet, eine etwaige Lücke durch eine solche Regelung zu schließen, die dem entspricht, was sie nach dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrags vereinbart hätten, wenn sie die Lücke von vornherein bedacht hätten. § 139 BGB (Gesamtunwirksamkeit bei Unwirksamkeit einzelner Klauseln) findet keine Anwendung.

(6) **Vertragsdokumentation:** Änderungen dieser AGB oder des Vertrags werden dem Auftraggeber in geeigneter Weise bekanntgegeben. Im Falle von längerdauernden Vertragsbeziehungen (z. B. Rahmenverträgen oder Dauerschuldverhältnissen) kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber geänderte AGB vorschlagen. Diese werden – sofern sie für den Auftraggeber zumutbar sind – Vertragsbestandteil, wenn der Auftraggeber nicht **innerhalb von sechs (6) Wochen** nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Auf diese Folge wird der Auftragnehmer den Auftraggeber in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Widerspricht der Auftraggeber fristgemäß, behalten die ursprünglichen AGB ihre Geltung; der Auftragnehmer kann in diesem Fall den Vertrag nach angemessener Frist kündigen, wenn eine weitere Zusammenarbeit auf Grundlage der alten AGB unzumutbar ist.

(7) **Vertragsunterzeichnung und Versionierung:** Diese AGB können dem Auftraggeber im Rahmen des Vertrages separat zur Unterzeichnung vorgelegt oder als Anlage beigelegt werden. Der Auftragnehmer wird den jeweils aktuellen Stand der AGB auf seiner Website oder auf Anfrage zur Verfügung stellen. **Maßgeblich** ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung der AGB, soweit eine Änderung nicht nach Absatz 6 in Kraft getreten ist.

§ 20 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen, sofern dies aufgrund von Änderungen gesetzlicher oder technischer Rahmenbedingungen oder zur Anpassung an neue Geschäftsprozesse erforderlich ist.

(2) Änderungen werden dem Auftraggeber in Textform (z. B. per E-Mail) mindestens sechs (6) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten mitgeteilt.

(3) Widerspricht der Auftraggeber den Änderungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die geänderten AGB als

angenommen. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf die Bedeutung der Frist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hin.

(4) Im Falle eines fristgerechten Widerspruchs gelten die bisherigen AGB weiter. Der Auftragnehmer behält sich in diesem Fall das Recht vor, das Vertragsverhältnis zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich zu kündigen.

Stand: Januar 2025