Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“) und weitere besondere Vertragsbedingungen der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH 1

Besondere Vertragsbedingungen für den Kauf von pds Standardsoftwareprodukten („BV-Kauf“) 13

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH 17

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH 25

Besondere Vertragsbedingungen für pds App-Dienste („BV-App“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH 31

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ (BV-RZ) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH 36

Besondere Vertragsbedingungen für pds API-Modul (“BV-API”). 488

Besondere Vertragsbedingungen für pds BI Qlik Sense (OEM) Modul (“BV-BI”) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH ... 53

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich der AGB, Geltung der Besonderen Vertragsbedingungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstraße 82, 08427 Fraureuth („**ITSM**“) gelten für die nachfolgenden Lieferungen und Leistungen von ITSM:

- Den Verkauf und die Lieferung von Hard- und Software, insbesondere Standardsoftware auch soweit diese unkörperlich, z.B. durch Datenfernübertragung „online“ zur Verfügung gestellt wird (nachfolgend auch zusammenfassend als „**Ware**“ bezeichnet), ohne Rücksicht darauf, ob ITSM die Ware selbst herstellt oder bei Zulieferern einkauft (§§ 433, 650 BGB).
- Die zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware, Apps sowie Rechenzentrumsleistungen (nachfolgend auch zusammenfassend als „**Mietleistungen**“ bezeichnet).
- Werk- und Dienstleistungen, insbesondere IT-Leistungen, wie z.B. Pflegeleistungen für Standardsoftware, Aufbau einer IT-Infrastruktur, Softwareanpassungen/Entwicklungen (Customizing), Softwareimplementierungen sowie Wartungsleistungen für Hardware (z.B. für Netzwerkkomponenten, EDV-Systeme wie Server, PCs und Druck- und Kopiersysteme) nachfolgend auch zusammenfassend als „**IT-Leistungen**“ bezeichnet.

1.2 In Ergänzung dieser AGB gelten für bestimmte Lieferungen und Leistungen von ITSM zusätzlich und beschränkt auf den jeweiligen Anwendungsbereich die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen („**BV**“):

- Für die unbefristete Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für den Kauf von pds Standardsoftwareprodukten („**BV-Kauf**“).
- Für die zeitlich befristete Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten als SaaS-Softwarelösung gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („**BV-SaaS**“).

- Für die Pflege von pds Standardsoftwareprodukten gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege („**BV-Pflege**“).
- Für die zeitlich befristete Bereitstellung von pds App-Diensten gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für pds App-Dienste („**BV-App**“).
- Für die zeitlich befristete Bereitstellung der pds Cloud für den Betrieb und das Hosting von pds Standardsoftwareprodukten gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ („**BV-RZ**“).
- Für die zeitlich befristete Bereitstellung des pds API-Moduls gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für die Bereitstellung der pds API („**BV-API**“).
- Für die zeitlich befristete Bereitstellung des pds BI Qlik Sense (OEM) Moduls gelten ergänzend die Besonderen Vertragsbedingungen für die Bereitstellung des pds BI Qlik Sense, nachfolgend („**BV-BI**“).

Im Fall von Widersprüchen zwischen den Regelungen dieser AGB und den Regelungen der vorstehenden BV gehen – im Anwendungsbereich der jeweiligen BV – die Regelungen der BV den Regelungen dieser AGB vor.

1.3 Diese AGB sowie die BV gelten ausschließlich gegenüber (i) Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt, natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln oder (ii) einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder (iii) einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Als „**Kunde**“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit ITSM unter Einbeziehung dieser AGB und/oder den jeweiligen BV einen Vertrag über den Verkauf und/oder die Lieferung von Waren, Mietleistungen oder über die Erbringung von IT-Leistungen abschließt.

1.4 Diese AGB und die BV gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung von Ware, Mietleistungen oder über die Erbringung von IT-Leistungen mit demselben Kunden, auch wenn ihre Geltung nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wird.

1.5 Diese AGB und die BV gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als ITSM ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Diese Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn ITSM in Kenntnis der AGB des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB und/oder den BV nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

1.7 Im Einzelfall zwischen ITSM und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB und den BV. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von ITSM maßgebend. Der Vorrang der Individualabrede (§ 305b BGB) bleibt unberührt.

2. Angebot und Vertragsschluss

2.1 Die Angebote von ITSM sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Dies gilt auch, wenn dem Kunden Leistungsbeschreibungen, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen werden. ITSM behält sich die an den vorstehend aufgeführten Unterlagen bestehenden Eigentums- und Urheberrechte ausdrücklich vor.

2.2 Etwaige dem Angebot von ITSM beigefügte Unterlagen, Zeichnungen, Gewichtsangaben, Muster usw. sind nur annäherungsweise maßgebend. Insbesondere stellen diese weder eine Garantie dar, noch wird hiermit ein Beschaffungsrisiko übernommen, es sei denn dies ist ausdrücklich schriftlich mit „rechtlich garantiert“ bzw. „Übernahme des Beschaffungsrisikos“ gekennzeichnet. Auch eine Bezugnahme auf Normen und ähnliche technische Regelungen stellt keine Eigenschaftsangabe der Ware oder IT-Leistungen dar, es sei denn, dies ist ausdrücklich mit „Eigenschaft des Produktes“ gekennzeichnet.

2.3 Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag bzw. erfolgt auf dieser Grundlage eine Bestellung des Kunden, so kommt ein Vertragsschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von ITSM zustande (ausreichend auch per E-Mail), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Vertragsschluss spätestens durch Ausführung der Lieferung bzw. der jeweiligen IT-Leistung. Sofern eine Auftragsbestätigung durch ITSM erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der Lieferungen und IT-Leistungen sowie die Lieferzeit, allein diese maßgebend.

2.4 Der Kunde hat die Angebotsunterlagen, insbesondere für IT-Leistungen, und die ggf. enthaltene Leistungsbeschreibung sorgfältig auf deren Richtigkeit und Zweckmäßigkeit zu überprüfen. Treffen die der Kalkulation des Angebots zugrundeliegenden Annahmen nicht zu, unterrichtet der Kunde ITSM, damit ITSM das Angebot korrigieren kann.

3. Leistungsumfang, Subunternehmer

3.1 Die in den BV oder den sonstigen schriftlichen Angebotsunterlagen ggf. enthaltene Leistungsbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards), die dem Kunden vor seiner Auftragserteilung überlassen oder in gleicher Weise wie diese AGB in den Vertrag einbezogen wurden (im Folgenden auch zusammenfassend „**Leistungsbeschreibung**"), ist alleinige Grundlage für die von ITSM zu erbringenden Leistungen. Enthalten die BV oder die schriftlichen Angebotsunterlagen keine Leistungsbeschreibung, ergibt sich der Leistungsumfang aus dem Angebotsinhalt.

3.2 ITSM schuldet die Einhaltung von technischen Normen, soweit diese über die allgemein anerkannten Regeln der Technik hinausgehen, nur soweit sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgeführt sind. Sofern ITSM die Einhaltung einer technischen Norm schuldet, schuldet ITSM die Einhaltung der technischen Normen in der bei Vertragsabschluss geltenden Fassung.

3.3 ITSM ist berechtigt, den Softwarehersteller pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („**pds**") sowie sonstige Dritte als Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen bei der Leistungserbringung einzusetzen.

3.4 ITSM nutzt im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen auch KI-Systeme. Der Einsatz solcher KI-Systeme als bloßes Werkzeug zur Leistungserbringung ist nicht zustimmungspflichtig durch den Kunden. Sollte ITSM im Einzelfall ein KI-System über die bloße Leistungserbringung hinaus im Rahmen der Vertragserfüllung nutzen (die Leistung wird insgesamt vom KI-System erbracht ohne menschliche Kontrolle), wird es den Kunden hierzu entsprechend informieren. Sollte im Rahmen der Nutzung von KI-Systemen die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden erfolgen, werden die entsprechenden gesetzlichen Regelungen von ITSM beachtet.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden bei IT-Leistungen

4.1 Die Erbringung der vereinbarten IT-Leistungen bedarf der engen Kooperation und der Mitwirkung durch den Kunden. Der Kunde wird insbesondere ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Leistungen unverzüglich treffen und ITSM mitteilen sowie Änderungsvorschläge von ITSM unverzüglich prüfen. Der Kunde erkennt an, dass die Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten grundlegende Voraussetzung für die Leistungserbringung durch ITSM und wesentliche Vertragspflicht des Kunden ist.

4.2 Zur Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten setzt der Kunde ausreichend qualifizierte Mitarbeiter ein. Die Mitarbeiter des Kunden weisen ITSM insbesondere unaufgefordert und unverzüglich auf branchentypische oder unternehmensspezifische Erfordernisse und Verfahren hin und haben ITSM sämtliche technische oder sonstige Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Durchführung der Leistungserbringung notwendig sind, auch unaufgefordert - ggf. in der von ITSM spezifizierten Form - zur Verfügung zu stellen.

4.3 Der Kunde wird ITSM fortlaufend und unverzüglich über sämtliche Umstände aus seiner Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die vertraglichen Pflichten von ITSM, insbesondere auf die Erbringung der IT-Leistungen, Zeitpläne und Preise haben können. Soweit eine Genehmigungspflicht aus seiner Sphäre stammt, ist der Kunde weiterhin verpflichtet, die für die Erbringung der IT-Leistungen ggf. erforderlichen behördlichen Genehmigungen einzuholen. Der Kunde wird ITSM über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Leistungen ergeben.

4.4 Erfüllt der Kunde eine seiner Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen entsprechend der Verspätung in der Erfüllung. Sofern eine tatsächlich geringere oder stärkere Auswirkung auf die Ausführungsfristen konkret nachgewiesen oder etwas anderes vereinbart wird, erfolgt die Verlängerung der Ausführungsfristen entsprechend der tatsächlichen Auswirkung. ITSM ist berechtigt, durch mangelhafte Mitwirkung des Kunden verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung eigenen Personals oder eigener Sachmittel, zu den für die Erbringung der IT-Leistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen oder – sofern die Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung mit angemessener Fristsetzung nicht erbracht werden – den Vertrag zu kündigen und vom Kunden einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in dieser Vergütung nicht enthaltenen Auslagen zu verlangen.

5. Leistungsfristen bei IT-Leistungen

Leistungsfristen für IT-Leistungen, insbesondere Projektmeilensteine, sind nur dann verbindlich, wenn diese zwischen ITSM und dem Kunden schriftlich vereinbart sind. Im Übrigen bestimmt sich der Eintritt des Verzugs nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

6. Änderungen der Leistungen bei IT-Leistungen

6.1 ITSM behält sich die Entscheidung über die Annahme oder Ablehnung von Änderungs- oder Ergänzungswünschen des Kunden zu bestehenden Verträgen über die Erbringung von IT-Leistungen vor. Führt ITSM Änderungswünsche aus, so werden die vereinbarten Ausführungs- und Abnahmefristen hinfällig, wenn sie nicht durch ITSM bestätigt oder neu festgesetzt werden.

6.2 ITSM behält sich ferner vor, dem Kunden den Aufwand zur Prüfung von Änderungs- und Ergänzungswünschen sowie zur Ausarbeitung von Kostenvoranschlägen und Änderungsangeboten auf Grundlage der vereinbarten bzw. der üblichen ITSM Vergütungssätze in Rechnung zu stellen. ITSM setzt die Arbeiten auf Grundlage des geschlossenen Vertrages bis zur schriftlichen Einigung über etwaige Änderungen/Ergänzungen fort.

7. Abnahme bei IT-Leistungen

7.1 Sofern die von ITSM im Rahmen von IT-Leistungen zu erstellenden Arbeitsergebnisse Gegenstand einer Abnahme sind, gilt folgendes:

7.2 Betreffen die von ITSM zu erstellenden Arbeitsergebnisse Softwareimplementierungen, -anpassungen oder -entwicklungen, wird der Kunde Testdaten in der vereinbarten Menge und in maschinenlesbarer Form sowie die von ihm erwarteten Testergebnisse rechtzeitig vor Beginn der Test- und Funktionsprüfungen in den von ITSM angegebenen Formaten zur Verfügung stellen. ITSM ist berechtigt, an den Test- und Funktionsprüfungen teilzunehmen. Hat ein Arbeitsergebnis die Abnahmeprüfung bestanden, ist der Kunde verpflichtet, innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Beendigung der Abnahmeprüfung eine schriftliche Abnahmeerklärung abzugeben. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn der Kunde innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ablauf der für die Abnahmefrist vereinbarten Periode nicht schriftlich abschließend die Gründe für eine Abnahmeverweigerung geltend gemacht hat oder ein Arbeitsergebnis über einen Zeitraum von insgesamt mehr als drei (3) Monaten produktiv einsetzt.

7.3 Betreffen die von ITSM zu erbringenden IT-Leistungen Installations-, Wartungs- oder sonstige Supportleistungen für Hardware (z.B. Implementierung von Hardware in Netzwerk des Kunden, etc.) bestätigt der Kunde die erbrachte Wartungsleistung durch Abzeichnung eines von ITSM vorgelegten Arbeitsnachweises. Der Kunde wird die erbrachte Wartungsleistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Wartungsleistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen. Für die Erklärung der Abnahme finden die Regelungen unter Ziffer 7.2, Satz 3, 4 und 5 entsprechend Anwendung.

7.4 ITSM ist berechtigt, die Abnahme von abgrenzbaren Teilleistungen und Zwischenergebnissen zu verlangen. Ist unter anderem die Erstellung einer Leistungsbeschreibung, eines fachlichen Grob- oder Feinkonzepts oder eines Pflichtenhefts vereinbart, so kann ITSM die Abnahme dieser Zwischenergebnisse durch den Kunden verlangen. ITSM kann ferner die Prüfung und Bestätigung auch solcher Leistungen verlangen, die keine Werkleistungen sind. Das jeweils zuletzt abgenommene Dokument ersetzt die früher vereinbarten Leistungsbeschreibungen. Sind alle Teilleistungen abgenommen, so ist die letzte Teilabnahme zugleich die Endabnahme.

8. Fristen und Verzug bei Lieferung von Ware

8.1 Lieferfristen für Waren werden individuell vereinbart bzw. von ITSM bei Auftragsannahme angegeben. Angegebene Lieferzeiten sind unverbindlich, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Bei unverbindlichen oder ungefähren (ca., etwa, etc.) Lieferterminen und -fristen bemüht sich ITSM, diese nach besten Kräften einzuhalten. Schriftlich verbindlich vereinbarte Lieferfristen beginnen mit dem Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden.

8.2 Der Eintritt eines etwaigen Lieferverzugs von ITSM bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

8.3 Wird der Versand der Ware auf Wunsch des Kunden oder aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert, ist ITSM berechtigt, beginnend mit dem Ablauf der in der Anzeige der Versandbereitschaft in Schrift- oder Textform gesetzten angemessenen Frist, eine Einlagerung auf Gefahr des Kunden für Untergang und Verschlechterung der Ware vorzunehmen und die hierdurch entstehenden Kosten mit 0,5% des Netto-Rechnungsbetrages der eingelagerten Ware für jede angefangene Woche (bis zu einem Höchstbetrag von insgesamt 10% des Netto-Rechnungsbetrages der eingelagerten Ware) in Rechnung zu stellen. Die eingelagerte Ware wird nur auf besonderen Wunsch des Kunden versichert. Die Geltendmachung weitergehender Rechte bleibt unberührt. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Kostenaufwand entstanden ist.

9. Gefahrübergang und Eigentumsvorbehalt bei der Lieferung von Waren

9.1 Warenlieferungen erfolgen ab dem Lager der ITSM, wo auch der Erfüllungsort ist; beim Streckengeschäft gilt als Erfüllungsort der Ort, von dem aus die Ware zum Kunden versandt wird. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf). Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist ITSM berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen.

9.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht spätestens mit der Übergabe auf den Kunden über. Beim Versendungskauf geht jedoch die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung der Ware an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Kunden über. Die vorstehende Regelung zur Gefahrtragung beim

Versendungskauf findet entsprechend Anwendung, wenn die Versendung bei einem Streckengeschäft unmittelbar durch einen Dritten veranlasst wird.

9.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich die Leistungserbringung von ITSM aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen, so ist ITSM berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z.B. Lagerkosten, Personalaufwand) zu verlangen. Ziffer 8.3. bleibt unberührt.

9.4 ITSM behält sich bis zur vollständigen Bezahlung aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus der Lieferung von Waren (gesicherte Forderungen) das Eigentum an den verkauften Waren vor. Der Kunde hat ITSM unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn und sofern Zugriffe Dritter auf die ITSM gehörenden Waren erfolgen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung der fälligen Vergütung, ist ITSM berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten, die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts und des Rücktritts heraus zu verlangen und gegen Nachweis Ersatz des entstandenen Schadens zu verlangen. Zahlt der Kunde die fällige Vergütung nicht, darf ITSM diese Rechte nur geltend machen, wenn ITSM dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

9.5 Der Kunde hat ITSM bei Pfändungen und sonstigen Eingriffen Dritter unverzüglich zu benachrichtigen, damit ITSM Klage nach § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, ITSM die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage nach § 771 ZPO zu erstatten, haftet hierfür der Kunde.

10. Preise und Zahlungsbedingungen, Preiserhöhungen

10.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten als vertraglich vereinbarte Preise, die in den ITSM Angebotsunterlagen genannten Preise, jeweils zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

10.2 Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum. Zahlungsfristen gelten als eingehalten, wenn ITSM innerhalb der Frist über den Betrag verfügen kann.

10.3 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, werden IT-Leistungen nach Aufwand in Rechnung gestellt. Sofern sich die im Angebot angegebene Vergütung nach erbrachten "Personentagen", "Leistungstagen", o.ä. bemisst, entsprechen diese jeweils sieben (7) Zeitstunden. Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten IT-Leistungen durch ITSM anfallen, werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

10.4 Mit Ablauf der Zahlungsfrist gemäß vorstehender Ziffer 10.2 kommt der Kunde in Verzug. Die Vergütung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. ITSM behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.

10.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Der Kunde ist zur Zurückbehaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen des Kunden nur berechtigt, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist und sich aus demselben Vertragsverhältnis ergibt, unter dem die betreffende Leistung erfolgt ist.

10.6 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar, dass der Anspruch auf die vereinbarte Vergütung von ITSM durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), so ist ITSM nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

10.7 ITSM ist nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für die Vergütungsätze für IT-Leistungen sowie für Mietleistungen einseitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben mit einer schriftlichen Ankündigung von zwei (2) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres zu erhöhen, wenn diese die Kosten für die Erbringung der IT-Leistungen bzw. der Mietleistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist erstmals frühestens drei (3) Monate nach Abschluss des jeweiligen Vertrages zulässig und ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder allen der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die IT-Leistungen bzw. die Mietleistungen aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer als der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechtes 7,5 % oder mehr über dem ursprünglichen Preis, kann der Kunde den betreffenden Vertrag schriftlich mit einer Frist von einem (1) Monat zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

11. Rechte an Softwareentwicklungen und sonstigen Arbeitsergebnissen

11.1 ITSM räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an den speziell für ihn geschaffenen Arbeitsergebnissen, insbesondere an Software, (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) ein, sobald die Zahlungsansprüche von ITSM gegen den Kunden aus dem zugehörigen Vertrag vollständig erfüllt sind. ITSM gestattet dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse in dem Umfang, wie zur Erfüllung des vertraglich vorausgesetzten Zwecks erforderlich.

11.2 Der Kunde ist berechtigt, die Arbeitsergebnisse in seinem Geschäftsbetrieb für eigene interne Geschäftszwecke zu nutzen. Handelt es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software oder Softwarekomponenten, überlässt ITSM dem Kunden die Software in maschinenlesbarer Form (Objektcode). Der Quellcode der Software wird nicht überlassen. ITSM wird dem Kunden die zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit anderen Softwareprogrammen notwendigen Informationen gegen eine angemessene Aufwandsvergütung zur Verfügung stellen.

11.3 Soweit ITSM dem Kunden Standardsoftware von Dritten liefert oder vermietet, gelten die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers bzw. des sonstigen Lizenzgebers. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber ITSM, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. ITSM wird dem Kunden die geltenden Lizenzbedingungen bei Überlassung der Software zur Verfügung stellen. Auf Anfrage von ITSM ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich und schriftlich über den Umfang der Nutzung der Software Auskunft zu geben und geeignete Nachweise dafür vorzulegen, dass der vertraglich festgelegte Nutzungsumfang nicht überschritten wird. ITSM ist zudem berechtigt, einmal im Kalenderjahr beim Kunden zu prüfen, ob dieser den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang einhält. Zur Überprüfung dieser Angaben wird der Kunde ITSM oder einem von ITSM beauftragten Prüfer zu den üblichen Geschäftszeiten Zugang zu seinen Grundstücken und Gebäuden sowie den Zugriff mit Administrationsrechten auf die Hard- und Software, auf die die Software installiert ist, in dem Umfang gewähren, wie dies zur Überprüfung des Nutzungsumfangs erforderlich ist. ITSM verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher nicht öffentlich bekannter Erkenntnisse über das Unternehmen des Kunden, die ITSM im Zusammenhang mit der Überprüfung bekannt werden.

11.4 Der Kunde räumt ITSM das nicht ausschließliche Recht ein, bei ihm bestehendes geistiges Eigentum kostenlos zu nutzen, soweit dies für die Erfüllung der Aufgaben von ITSM im Rahmen der von ITSM geschuldeten Leistungserbringung erforderlich ist. Hierzu gehört insbesondere das Recht zur Nutzung von Kunden beigestellter Hard- und Software.

11.5 Falls im Rahmen der Leistungserbringung durch ITSM Arbeitsergebnisse entstehen, die patent- oder gebrauchsmusterfähig sind, steht ITSM das alleinige Recht zu, entsprechende Anmeldungen im eigenen Namen vorzunehmen. Der Kunde erhält in diesem Fall eine gebührenfreie Lizenz zur Nutzung in dem Umfang, der zur vertragsgemäßen Nutzung der von ITSM geschuldeten Arbeitsergebnisse erforderlich ist.

12. Mängelansprüche des Kunden bei der Lieferung von Waren und Erbringung von IT-Leistungen

12.1 Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln von gelieferten Waren bzw. der Erbringung von IT-Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit in den BV bzw. im nachfolgenden nichts anderes bestimmt ist.

12.2 Grundlage der Mängelhaftung von ITSM ist die über die Beschaffenheit der Leistungen getroffene Vereinbarung. Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware bzw. der jeweiligen IT-Leistung gelten die Leistungsbeschreibungen bzw. die jeweiligen Angebotsinhalte, die dem Kunden vor seiner Auftragserteilung überlassen oder in gleicher Weise wie diese AGB in den Vertrag einbezogen wurden. ITSM behält sich bis zur Lieferung der Ware handelsübliche technische Änderungen vor, wenn hierdurch nur unwesentliche Änderungen in der Beschaffenheit eintreten und diese den Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigen.

12.3 Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers oder sonstiger Dritter (z.B. Kataloge, Prospekte, Werbeaussagen) übernimmt ITSM keine Haftung.

12.4 ITSM ist nicht zur Gewährleistung von Fehlern einer gelieferten Software verpflichtet, wenn Störungen auftreten und (i) die Software nicht unter den vorgesehenen und in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) angegebenen Einsatzbedingungen (z. B. Systemvoraussetzungen) genutzt wird, (ii) wenn bei der Nutzung die Hinweise und Vorgehensweisen nicht wie in der Anwendungsdokumentation beschrieben befolgt werden oder (iii) wenn an der Software Änderungen oder Anpassungen vorgenommen wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störungen mit den zuvor in (i) bis (iii) genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen oder auf einen Mangel der Anwendungsdokumentation zurückzuführen sind.

12.5 Die Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 Abs. 2 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist hiervon unverzüglich Anzeige gegenüber ITSM zu machen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Unterlässt der Kunde die vorstehend bestimmten Mängelanzeigen, ist die Haftung von ITSM für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.

12.6 Ist die erbrachte Leistung mangelhaft, kann ITSM zunächst wählen, ob ITSM Nacherfüllung durch Beseitigung des

Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Leistung (Ersatzlieferung) leistet. Das Recht von ITSM, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit es sich bei der geschuldeten Leistung um die Lieferung, Erstellung oder Anpassung von Software handelt und dies dem Kunden zumutbar ist, ist ITSM berechtigt, zur Mängelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z. B. „bugfix", „Update", „Wartungsrelease/Patch") zu überlassen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn ITSM dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel bei der Bedienung oder durch geänderte Einstellungen der Software zu umgehen (sog. „Workaround") und die Bedienung und Funktion durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

12.7 Ist die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehlgeschlagen, hat der Kunde ITSM eine angemessene Nachfrist zur Nacherfüllung zu setzen, soweit dem Kunden die Fristsetzung zumutbar ist und soweit ITSM die Nacherfüllung nicht endgültig verweigert. Liegen diese Voraussetzungen vor, kann der Kunde nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist hat der Kunde binnen angemessener Frist zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er seine vorstehenden Rechte geltend macht. Ein Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht bei einem unerheblichen Mangel.

12.8 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 14, im Übrigen sind sie ausgeschlossen.

12.9 Der Kunde wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen, Räume und Telekommunikationsmöglichkeiten ITSM zur Verfügung stellen sowie ITSM den Fernzugriff („Remote Zugriff") auf seine IT-Systeme gewähren. ITSM ist berechtigt, zu verlangen, dass das Personal des Kunden übersandte Programmteile mit Korrekturen (z. B. „bugfix", „Update", „Wartungsrelease/Patch") einspielt. Die Mitarbeiter des Kunden werden ITSM zum Zweck der Mängelerkennung umfassend - erforderlichenfalls mündlich - Auskunft erteilen.

12.10 Kommt ITSM nach Erhalt und Analyse einer Mangelrüge zu dem Ergebnis, dass kein Mangel der Leistung von ITSM vorlag oder die gerügte Störung aus den in Ziffer 12.4 genannten Gründen resultiert, stellt ITSM dem Kunden den durch die Bearbeitung der Mangelrüge entstandenen Aufwand zu den jeweils geltenden Vergütungssätzen von ITSM in Rechnung. Dem Kunden bleibt jedoch der Nachweis offen, die unberechtigte Mangelrüge nicht vertreten zu haben. In diesem Fall ist der Kunde nicht verpflichtet, den Aufwand von ITSM zu vergüten.

12.11 Wird eine Leistung, die dem Dienstvertragsrecht unterfällt, von ITSM nicht vertragsgemäß erbracht und hat ITSM dies zu vertreten, so ist ITSM berechtigt, nach eigener Wahl die Leistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Eine Leistungsstörung liegt nicht vor, wenn das Ergebnis aus Gründen nicht vertragsgemäß ist, die außerhalb der Verantwortung von ITSM liegen (z.B. unvollständige und fehlerhafte Informationen oder Mitwirkungsleistungen des Kunden). Der Kunde wird ITSM die Leistungsstörung schriftlich mitteilen und eine Frist zur Nacherfüllung setzen. Macht ITSM von seinem Recht zur Nacherfüllung keinen Gebrauch oder schlägt auch die Wiederholung der Leistung fehl, steht dem Kunden das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 626 BGB zu. Für Schadensersatzansprüche und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziffer 14.

12.12 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn ITSM die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

12.13 Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb der in Ziffer 16 genannten Fristen.

13. Mietweise Überlassung von Standardsoftware und Apps

13.1 Soweit ITSM dem Kunden Standardsoftware und/oder Apps (nachfolgend zusammenfassend „Software") mietweise zur Nutzung überlässt, gelten die vorstehenden Regelungen für die kaufrechtliche Überlassung von Standardsoftware, insbesondere die Regelungen in Ziffern 11.3, 12.2, 12.3, 12.4, 12.6, 12.8, 12.9 und 12.10, entsprechend. Darüber hinaus gelten die folgenden Regelungen:

13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm mietweise zur Nutzung überlassene Kopie der Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

13.3 Soweit in diesen AGB oder den BV nichts Abweichendes geregelt ist, finden im Falle des Auftretens von Mängeln der Software die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 536 bis 541 BGB) entsprechend Anwendung.

13.4 Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der Software erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn ITSM hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.

13.5 Die verschuldensunabhängige Haftung von ITSM auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel der Software wird ausgeschlossen.

13.6 Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

13.7 Soweit nichts Abweichendes in den BV oder individuell zwischen den Parteien geregelt ist, gilt für die Nutzung der Software eine feste Mindestmietzeit von zwölf (12) Monaten. Das Mietverhältnis kann von jeder Partei nach Ablauf der Mindestmietzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Kalenderquartals eines jeden Vertragsjahres ordentlich gekündigt werden; andernfalls verlängert sich das Mietverhältnis auf unbestimmte Zeit. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Das Recht zur Kündigung des Mietvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

13.8 Soweit nichts Abweichendes in den BV oder individuell zwischen den Parteien geregelt ist, gilt für den Hinzuerwerb von neuen Modulen einer bereits vom Kunden gemieteten Software das Folgende: Soweit der Kunde nach Abschluss des Mietvertrages zusätzliche Module der zu mietenden Software bei ITSM erwirbt, wird ITSM den bereits bestehenden Mietvertrag durch einen um die hinzuerworbenen Module aktualisierten, neuen Mietvertrag ersetzen. Dieser aktualisierte Mietvertrag umfasst die Miete der ursprünglich gemieteten Software sowie die Miete der zusätzlich erworbenen Module. Mit Abschluss des aktualisierten Mietvertrages, beginnt für alle Module der gemieteten Software eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 13.7.

13.9 Das Mietverhältnis kann darüber hinaus von jeder Partei ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund, der ITSM zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung von zwei (2) oder mehr laufenden Mietzahlungen in Verzug ist oder die Nutzungsrechte an der Software dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung von ITSM hin nicht innerhalb einer angemessenen Frist abstellt.

13.10 Sämtliche ggf. beim Kunden vorhandenen Programmkopien der Software sind unverzüglich nach Beendigung des Mietverhältnisses vom Kunden zu löschen; die ggf. vorhandenen Datenträger, einschließlich der Sicherungskopien, sind zu vernichten. Der Kunde wird die Löschung und Vernichtung auf Anfrage von ITSM schriftlich bestätigen.

14. Haftung

14.1 Soweit sich aus diesen AGB einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet ITSM bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

14.2 Auf Schadensersatz haftet ITSM – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Darüber hinaus haftet ITSM auch bei einfacher Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet); in diesem Fall ist die Haftung von ITSM jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht, soweit ITSM einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen übernommen hat. Das gleiche gilt für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

14.3 Soweit ITSM gemäß vorstehender Ziffer 14.2 nur begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden haftet, ist die Haftung für ITSM je Schadensfall auf maximal 100.000 € beschränkt. Bei Vorhersehbarkeit eines nicht nur unerheblich höheren Schadensrisikos ist ITSM bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.

14.4 Die Verpflichtung des Kunden zur Schadensabwendung und -minderung, insbesondere im Fall von Datenverlust bzw. Datenvernichtung bleibt unberührt. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet ITSM nur, soweit ITSM den Verlust bzw. die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von ITSM für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre. Die Haftung für Datenverlust wird also auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und dem Risiko entsprechender Datensicherung eingetreten wäre.

14.5 Soweit ITSM dem Kunden Software zur Unterstützung von buchhalterischen Geschäftsprozessen liefert (z.B. ERP-Software, Buchhaltungssoftware, etc.) liegt der ordnungsgemäße und gesetzeskonforme Einsatz dieser Software in der alleinigen Verantwortung des Kunden; dies betrifft insbesondere die ggf. in der Software vom Kunden eigenverantwortlich vorzunehmende steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Schlüsselungen.

14.6 Soweit dem Kunden nach Maßgabe dieser Ziffer 14 Schadensersatzansprüche zustehen, verjähren diese gemäß Ziffer 16.3.

14.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von ITSM.

15. Schutzrechte Dritter, Rechtsmängel

15.1 Sofern ein Dritter gegen den Kunden, der die Lieferungen und Leistungen von ITSM vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten berechtigte Ansprüche gegen ITSM erhebt, wird ITSM nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Lieferungen und Leistungen so abändern, dass diese die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Ist dies ITSM nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Der Kunde wird ITSM bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen.

15.2 Diese vorstehende Verpflichtung trifft ITSM nur, soweit der Kunde ITSM über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und ITSM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass hiermit kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

15.3 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von ITSM nicht vorhersehbare Verwendung der Lieferungen und Leistungen oder durch Änderungen, die der Kunde unabgestimmt mit ITSM an den Lieferungen und Leistungen vornimmt, verursacht wird.

16. Verjährung

16.1 Die wechselseitigen Ansprüche der Vertragsparteien verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.

16.2 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln für Waren beträgt ein (1) Jahr ab Ablieferung bzw. Überlassung und, soweit die IT-Leistungen Gegenstand einer werkvertraglichen Abnahme sind, ein (1) Jahr ab Abnahme.

16.3 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung.

16.4 Die Verkürzung der Verjährungsfrist gemäß Ziffer 16.2 und 16.3 gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens ITSM, arglistigem Verschweigen des Mangels und Schäden an Leib, Leben Gesundheit, der Übernahme einer Garantie oder bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

16.5 Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls zu dem vorstehend in Ziffer 16.2 bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn ITSM im Einverständnis mit dem Kunden das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis ITSM das Ergebnis der Prüfung dem Kunden mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei (3) Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

17. Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

17.1 ITSM und der Kunde sind verpflichtet, Geschäftsgeheimnisse im Sinne von § 2 Nr. 1 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen („**GeschGehG**“) sowie sonstige vertrauliche und schutzwürdige Informationen und Unterlagen der anderen Partei, die im Zusammenhang mit der Auftragserfüllung erlangt werden und als „vertraulich“ oder ähnlich gekennzeichnet oder offensichtlich vertraulicher Natur sind, geheim zu halten (nachfolgend zusammenfassend „**vertrauliche Informationen**“). Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche, finanzielle, marktbezogene und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer, kooperierende Unternehmen, Marketing-Pläne und/oder -konzepte sowie finanzielle Angelegenheiten. Die Parteien werden solche vertraulichen Informationen und Unterlagen nicht für eigene oder fremde Zwecke, sondern nur zur Aufgabenerfüllung im Rahmen der Leistungserbringung verwenden. Sie werden eine entsprechende Verpflichtung auch ihren eingesetzten Mitarbeitern und Dritten auferlegen. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind oder waren oder unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen einer anderen Partei entwickelt wurden oder von Dritten, die nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, erworben wurden oder ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren; im Übrigen findet § 5 GeschGehG Anwendung. Weitergehende gesetzliche Verpflichtungen zur Geheimhaltung bleiben unberührt.

17.2 Das Recht des Kunden vertrauliche Informationen im Wege des Reverse Engineering gemäß § 3 Abs. 1 Ziffer 2

GeschGehG zu erlangen, besteht nur, soweit dies zwischen den Vertragspartnern schriftlich vereinbart ist oder ITSM dem schriftlich zugestimmt hat. „Reverse Engineering“ sind dabei sämtliche Handlungen, einschließlich des Beobachtens, Testens, Untersuchens und des Rück- sowie ggf. erneuten Zusammenbaus, mit dem Ziel, an vertrauliche Informationen zu gelangen. Unberührt bleiben die vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte des Kunden sowie die Rechte aus §§ 69d und 69e UrhG für Softwareleistungen nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung.

17.3 Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche vertrauliche Informationen und vertrauliches Material Dritten nicht zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu deren Vertraulichkeitsschutz zu treffen. Die vertraulichen Informationen dürfen nur an mit dem Vorhaben befasste Mitarbeiter und Berater (Need-to-Know-Prinzip) weitergegeben werden. Keine „Dritte“ im Sinne dieser Vereinbarung sind sämtliche Personen und Unternehmen, die (i) sonstige Mitarbeiter (außerhalb von solchen im vorherigen Satz) einer Vertragspartei dieser Vereinbarung sind oder (ii) verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG, deren Organmitglieder, Mitarbeiter und Berater sind oder (iii) die Unterauftragnehmer von dem Auftragnehmer sind, soweit diese für die Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen oder Teilen davon in die Vertragserfüllung eingebunden sind oder lediglich Wartungsdienste für Hard- und Software, Telekommunikations- und Netzwerkdienstleistungen oder Leistungen im Security-Umfeld (d.h. Wachschutz, IT-Security Checks) erbringen (nachfolgend „sonstige Berechtigte“).

17.4 Mit dem Vorhaben befasste Mitarbeiter sowie sonstige Berechtigte, die Zugang zu Vertragsgegenständen haben, sind schriftlich über bestehende Urheberrechte und Geheimhaltungspflichten zu belehren. Ausreichend hierfür ist eine allgemeine Verpflichtung zur Geheimhaltung im jeweiligen Arbeitsvertrag bzw. Dienstleistungsvertag.

17.5 Der Kunde verwahrt die Vertragsgegenstände und vertrauliche Informationen, insbesondere ihm eventuell überlassene Quellprogramme und Dokumentationen, sorgfältig, um Miss-brauch auszuschließen.

17.6 Sowohl ITSM als auch der Kunde werden die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und zur Wahrung des Berufs- und Bankgeheimnisses beachten und nur entsprechend verpflichtete Mitarbeiter zur Leistungserfüllung einsetzen.

17.7 ITSM wird im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung („**DSGVO**“), wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von ITSM erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des Vertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO unter anderem von Namen der Ansprechpartner, E-Mail-Adressen und Bankverbindungen des Kunden erforderlich sind. ITSM ist insbesondere berechtigt, die Daten des Kunden an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Angebotserstellung, Versand, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. ITSM wird diese Daten – im Rahmen des gesetzlich Zulässigen – unter Umständen auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

Die Datenschutzhinweise von ITSM sind abrufbar unter:

https://www.ITSM-gmbh.de/datenschutzerklaerung

17.4 Soweit ITSM im Rahmen der Leistungserbringung im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, insbesondere bei
- Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten als SaaS-Softwarelösung gemäß den BV-SaaS,
- Pflege von pds Standardsoftwareprodukten gemäß den BV-Pflege,
- Nutzung von pds App-Diensten gemäß den BV-App und/oder
- Nutzung der pds Cloud gemäß den BV-RZ
- Nutzung der pds API
geschieht dies im Rahmen einer weisungsgebundenen Auftragsverarbeitung für den Kunden und es wird automatisch ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen. Der Auftragsverarbeitungsvertrag wird in Textform geschlossen und bedarf keiner gesonderten Unterschrift. Die jeweils gültige Fassung des Auftragsverarbeitungsvertrags wird dem Kunden mit dem Angebot bereitgestellt bzw. ist unter https://www.ITSM-gmbh.de/datenschutzerklaerung abrufbar und wird Bestandteil des Vertragsverhältnisses.

Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B“). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB und den BV vor.

18. Höhere Gewalt und Selbstbelieferungsvorbehalt

18.1 Wird die Erbringung von Lieferungen und Leistungen von ITSM durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für ITSM auch unter Anwendung äußerster,

billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien und/oder ein nicht von ITSM zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend zusammenfassend als **„höhere Gewalt"** bezeichnet), so verlängern sich Liefer- und/oder Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. ITSM wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren. Besteht die höhere Gewalt über einen Zeitraum von mehr als neunzig (90) Tagen, steht beiden Parteien bei den Verträgen über IT-Leistungen und Mietleistungen ein sofortiges Recht zur Kündigung des Vertrags zu; für die Verträge über die Lieferung von Waren findet Ziffer 18.2 Anwendung.

18.2 Erhält ITSM aus von ITSM nicht zu vertretenden Gründen für die Lieferung von Waren, Lieferungen oder Leistungen seiner Unterlieferanten trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung entsprechend der Quantität und der Qualität aus der Liefer- oder Leistungsvereinbarung mit dem Kunden nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, so wird ITSM den Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist ITSM berechtigt, die jeweils geschuldete Lieferung von Waren um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit ITSM seiner vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist und nicht das Beschaffungsrisiko übernommen hat.

19. Rechtswahl und Gerichtsstand

19.1 Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen ITSM und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

19.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von ITSM. ITSM ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

20. Schlussbestimmungen, Werbung, Referenzen und Änderung der AGB

20.1 Erfüllungsort für sämtliche Leistungen und Lieferungen ist der Geschäftssitz von ITSM.

20.2 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus den jeweiligen Vertragsbeziehungen ist ohne vorherige Zustimmung von ITSM ausgeschlossen; die Abtretung von Geldforderungen im Rahmen des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.

20.3 ITSM darf die Firma und Marke des Kunden als Referenz zu Marketingzwecken verwenden. Der Kunde willigt ein, dass ITSM die Daten des Kunden und/oder der Ansprechpartner (Namen, Geschäftsanschrift und E-Mail-Adresse) dafür nutzen darf, um dem Kunden Produktinformationen, Serviceangebote, Eventinformationen, für den Kunden interessante Neuigkeiten und sonstige Informationen über Waren und IT-Leistungen der ITSM zukommen zu lassen. Um Werbung an den Kunden zu adressieren, gibt ITSM unter Umständen die jeweiligen Namen und Anschriften an Dritte und Auftragsverarbeiter (z.B. Versanddienstleister, Mediaagenturen) weiter, die diese verarbeiten, um Werbemittel zu erstellen und den Kunden zukommen zu lassen. Diese Verarbeitung der vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von ITSM erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von ITSM gerechtfertigt. ITSM achtet zudem durch die gewählten Kommunikationskanäle für die Werbung (Post und bei Eigenwerbung für Bestandskunden auch per E-Mail) darauf, dass diese die möglichst geringste Störintensität für den Kunden aufweisen. Der Kunde oder die werblich angesprochenen Personen können der Werbung jederzeit widersprechen. Die näheren Informationen zu den Verarbeitungsformen, Aufbewahrung, Betroffenenrechten, Widerspruchsmöglichkeiten und weiteren relevanten Informationen ergeben sich aus der auf der Webseite von ITSM befindlichen Datenschutzhinweisen.

20.4 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden ITSM gegenüber abzugeben sind (z.B. Kündigungen, Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung) sowie alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen AGB oder den BV Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign).

20.5 ITSM hat das Recht, eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus nachvollziehbaren Gründe vorzunehmen. Dies können z.B. sein Änderungen aufgrund technischer Weiterentwicklungen, aufgrund veränderter Marktbedingungen oder aufgrund rechtlicher Anpassungserfordernisse. Die ITSM wird dem Kunden die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer kurzen Begründung der Änderungen übersenden und auf die vorgenommenen Änderungen durch entsprechende grafische Hervorhebung ausdrücklich hinweisen. Der Kunde hat dann Zeit innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen nach Zugang des betreffenden Schreibens mit den geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitzuteilen, ob er die Änderungen akzeptiert oder nicht. Erfolgt keine Mitteilung, gelten die Änderungen mit Ablauf der vorgenannten Frist als akzeptiert und beanspruchen Wirkung zum auf den Ablauf der vierwöchigen Frist folgenden Monatsersten. Insofern der Kunde die Änderungen nicht akzeptiert, werden die Parteien versuchen, eine einvernehmliche Regelung herbeizuführen. Unabhängig davon bleibt es beiden Parteien unbenommen,

den Vertrag ordentlich zu kündigen. Solange zwischen den Parteien keine Einigung erzielt wurde, wird der Vertrag zu den bisher geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen fortgeführt.

Besondere Vertragsbedingungen für den Kauf von pds Standardsoftwareprodukten („BV-Kauf“)

1. Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen für die kaufvertragliche Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten (nachfolgend „**BV-Kauf**“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstr. 82, 08427 Fraureuth (nachfolgend „**ITSM**“) Anwendung, welche die zeitlich unbefristete Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten des Softwareherstellers pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („**pds**“) zum Gegenstand haben.

1.2 Diese BV-Kauf ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der ITSM („**AGB**“), die neben diesen BV-Kauf ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Kauf in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.3 Als „**Kunde**“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit der ITSM unter Einbeziehung dieser BV-Kauf sowie der AGB einen Vertrag zur dauerhaften Überlassung von pds Standardsoftwareprodukten abschließt (nachfolgend „**Überlassungsvertrag**“). Die in diesen BV-Kauf in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Überlassungsvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Überlassung der Software

2.1 Die Software wird mangels anderer Absprache in der bei Abschluss des Überlassungsvertrages aktuellen Fassung zusammen mit der zugehörigen Anwendungsdokumentation (in elektronischer Form in der Hilfe-Funktion der Software) an den Kunden überlassen.

2.2 Die ITSM bewirkt die Überlassung der Software, indem die ITSM die Software zum Download über das Internet bereitstellt und für den Kunden einen gültigen Lizenzschlüssel für den Kunden aktiviert.

2.3 Der Quellcode der Software ist nicht Vertragsgegenstand und wird dem Kunden nicht überlassen.

2.4 Der Funktionsumfang der Software sowie die technischen Nutzungsvoraussetzungen sind in der Anwendungsdokumentation für die jeweilige Software festgelegt. Die Angaben in der Anwendungsdokumentation sind indes nicht als Beschaffenheitsgarantie für die jeweilige Software zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche in der Anwendungsdokumentation bezeichnet werden.

2.5 Für die Installation der Software sind die in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

2.6 Soweit nicht ausdrücklich in der Anwendungsdokumentation oder im jeweiligen Überlassungsvertrag vereinbart, schuldet die ITSM keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Support-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zur Software, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind keine Beschaffenheitsangaben, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in der Anwendungsdokumentation genannt werden.

3. Nutzungsrechte

3.1 Alle Rechte an der Software stehen ausschließlich dem Softwarehersteller pds bzw. den jeweiligen Lizenzgebern von pds zu. Die Software wird durch das Urheberrecht sowie internationale Abkommen zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt.

3.2 Der Kunde erhält von der ITSM das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare sowie nicht-unterlizenzierbare, zeitlich unbegrenzte Recht eingeräumt, die im Objektcode überlassene Software für die im Angebot festgelegten Zwecke zu nutzen, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat. Das Nutzungsrecht beinhaltet das Recht, die Software auf einer Hardware zu installieren und zu vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installation der Software in den Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden der Software in den Arbeitsspeicher.

3.3 Der Kunde darf die Software nur in dem im Überlassungsvertrag festgelegten Umfang nutzen (z.B. hinsichtlich der maximalen Anzahl der Anwender). Das

vorübergehende oder dauerhafte Zur-Verfügung-Stellen der Software im Rechenzentrumsbetrieb für Dritte (z.B. als „Software as a Service“) sowie die Vermietung sind unzulässig.

3.4 Der Kunde kann eine Kopie der Software zu Sicherungszwecken erstellen. Diese Sicherungskopie ist als solche zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

3.5 Der Kunde erhält keine Rechte zur Bearbeitung der Software und darf Bearbeitungen nur dann durchführen, soweit dies durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt oder vertraglich vereinbart ist. Die ITSM weist darauf hin, dass schon geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können. Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn die ITSM nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

3.6 Urhebervermerke, Seriennummern, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden. Gleiches gilt für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

4. Open Source Software

Die Software enthält Bestandteile von Open Source Software, für die gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser BV-Kauf vorrangig; dies gilt insbesondere für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in der Software angezeigt und sind über einen Link aufrufbar. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt die ITSM dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Überlassungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

5. Mitwirkungspflichten, Nutzungsvoraussetzungen, Kontrollrecht

5.1 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das alleinige Risiko bezüglich der von ihm mit der Software vorgenommenen Nutzungshandlungen.

5.2 Die Einrichtung einer funktionsfähigen Hard- und Softwareumgebung für die Nutzung der Software liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die für die Nutzung der Software benötigte Hard- und Softwareumgebung sowie ggf. sonstige Nutzungsvoraussetzungen (z.B. erforderliche Drittsoftware) sind in der Anwendungsdokumentation festgelegt. Soweit zur Nutzung der Software der Einsatz einer Drittsoftware erforderlich ist, ist diese nicht Teil der Software, sondern gesondert vom Kunden zu erwerben.

5.3 Der Kunde testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für ggf. nach Vertragsschluss überlassene Patches, Updates, Upgrades sowie neue Releases und Versionen der Software.

5.4 Der Kunde beachtet die von der ITSM in der Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindeststandards) für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.

5.5 Der Kunde gewährt der ITSM zur Fehlersuche und -behebung Zugang zur Software, nach Wahl von der ITSM unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung („Remote-Zugang“).

5.6 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse). Soweit der Kunde nicht ausdrücklich vorab darauf hinweist, darf die ITSM davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden, mit denen ITSM in Berührung kommen kann, gesichert sind.

5.7 Die ITSM ist berechtigt, zu prüfen, ob die Software in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser BV-Kauf und dem Überlassungsvertrag genutzt wird. Zu diesem Zweck darf die ITSM vom Kunden Auskunft verlangen, insbesondere über die Anzahl der Anwender und den sonstigen Umfang der Nutzung der Software.

6. Kaufpreis, Zahlungsbedingungen

6.1 Der Kaufpreis für die Software ergibt sich aus dem jeweiligen Überlassungsvertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2 Der Kaufpreis ist zahlbar innerhalb der in der Anlage C

genannten Frist nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug (z.B. Skonto), sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

6.3 Der Kunde ist zu einer Nutzung der Software, die über die im Überlassungsvertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinausgeht, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von der ITSM berechtigt. Bei Mehrnutzung ohne Zustimmung (insb. beim gleichzeitigen Einsatz einer größeren Zahl von Anwendern als vereinbart) ist die ITSM berechtigt, den für die weitergehende Nutzung anfallenden Betrag gem. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste von der ITSM in Rechnung zu stellen, soweit der Kunde nicht einen wesentlich niedrigeren Schaden von der ITSM nachweist. Weitergehende außervertragliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

6.4 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber der ITSM nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen der ITSM gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen; dies gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

7. Sach- und Rechtsmängel, Verjährung

7.1 Die ITSM leistet nach den Regeln des Kaufrechts Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Software und dafür, dass der Nutzung der Software im vertraglichen Umfang durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Die Gewähr für die Freiheit der Software von Rechten Dritter gilt jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

7.2 Der Kunde übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von der ITSM in Durchführung des Überlassungsvertrages eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Der Kunde hat der ITSM Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die Meldung hat insbesondere folgende Angaben zu enthalten:

- die aufgetretenen Probleme,
- die betroffene Programmfunktionalität,
- die Anzahl der betroffenen Anwender, einen Screenshot der Problemstellung sofern über die Benutzeroberfläche zu sehen und eine Fehlerbeschreibung,
- die Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan genutzter Drittsoftware.

7.3 Die ITSM leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt die ITSM nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand, insbesondere Patches, Bugfixes oder neue Versionen der Software oder beseitigt den Mangel auf sonstige Weise. Den überlassenen neuen Softwarestand hat der Kunde zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von der ITSM zu installieren, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

7.4 Bei Rechtsmängeln leistet die ITSM zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu wird die ITSM nach ihrer Wahl dem Kunden auf eigene Kosten das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Software austauschen oder so abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzt, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entspricht. Letzteres kann insbesondere durch die Überlassung eines neuen Softwarestandes erfolgen, den der Kunde zu übernehmen hat, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software erhalten bleibt.

7.5 Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mangelbeseitigung zu setzen. Er hat dabei ausdrücklich und schriftlich darauf hinzuweisen, dass er sich das Recht vorbehält, bei erneutem Fehlschlagen vom Überlassungsvertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen. Schlägt die Mangelbeseitigung auch in der Nachfrist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, wenn nicht nur ein unerheblicher Mangel vorliegt. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

7.6 Erbringt die ITSM Leistungen bei der Fehlerermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann die ITSM eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

7.7 Behaupten Dritte Ansprüche, die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde die ITSM unverzüglich schriftlich und umfassend. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit der ITSM ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von der ITSM vor.

7.8 Ansprüche wegen mangelhafter Software verjähren innerhalb eines (1) Jahres ab Lieferung bzw. Bereitstellung

der Software an den Kunden. Diese Verkürzung der Verjährungsfrist auf ein (1) Jahr gilt nicht für Schäden, die auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Pflichten von der ITSM, der gesetzlichen Vertreter von der ITSM oder ihren Erfüllungsgehilfen beruhen sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Für Schadensersatzansprüche des Kunden findet im Übrigen Ziffer 14 der AGB Anwendung.

8. Abtretung

Die ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Überlassungsvertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen (**„BV-SaaS“**) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der ITSM IT-Systeme und Management GmbH („ITSM“) Anwendung, welche die Bereitstellung von pds Software des Softwareherstellers pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg (**„pds“**) als SaaS-Softwarelösung (nachfolgend **„SaaS-Software“**), einschließlich der Erbringung von zugehörigen IT-Services, zum Gegenstand haben. Die IT-Services beinhalten insbesondere die Bereitstellung der SaaS-Software in einem von pds bereitgestelltem Rechenzentrum (**„pds Cloud“**). Die Bereitstellung der SaaS-Software und die Erbringung der zugehörigen IT-Services wird nachfolgend zusammengefasst als **„SaaS-Leistungen“** bezeichnet.

1.2 Diese BV-SaaS ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der ITSM (**„AGB“**), die neben diesen BV-SaaS ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-SaaS in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.3 Als **„Kunde“** wird nachfolgend bezeichnet, wer mit der ITSM unter Einbeziehung dieser BV-SaaS sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von SaaS-Leistungen abschließt (nachfolgend **„SaaS-Vertrag“**). Die in diesen BV-SaaS in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Leistungsumfang

2.1 Allgemeiner Leistungsumfang, Leistungsübergabepunkt und Leistungsänderungen

2.1.1 Die von der ITSM zu erbringenden SaaS-Leistungen beinhalten die Bereitstellung der technischen Möglichkeit und Berechtigung, auf die SaaS-Leistungen, insbesondere die SaaS-Software, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der SaaS-Software im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen.

2.1.2 Der Funktionsumfang der SaaS-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziffer 2. der BV-SaaS festgelegt. Die ITSM wird die SaaS-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen.

2.1.3 Die SaaS-Leistungen werden in der pds Cloud zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des von der ITSM genutzten pds Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist die ITSM nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

2.1.4 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet die ITSM keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Beauftragt der Kunde solche nicht vertragsgegenständlichen Leistungen, werden diese dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der ITSM Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.

2.1.5 Die ITSM ist berechtigt, die SaaS-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen SaaS-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat die ITSM die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.

2.2 Bereitstellung von Zugriffs- und Nutzungsrechten

2.2.1 Der Kunde erhält für die Anzahl der vereinbarten Nutzer für die Vertragslaufzeit die folgenden Zugriffs- und Nutzungsrechte für die aktuelle Version der SaaS-Software:

2.2.2 Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die SaaS-Software zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Die SaaS-

Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der SaaS-Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Software bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von der ITSM.

2.2.3 Der Kunde darf die SaaS-Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Leistungen zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. Die ITSM ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

2.3 Datensicherung, Support für SaaS-Software, Verfügbarkeit

2.3.1 Die ITSM übernimmt während der in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen:

- Tägliche Durchführung einer Sicherung aller zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten) des Serversystems in den nachfolgend in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenstern und Übertragung auf einen externen Server in einer anderen unabhängigen Sektion des pds Rechenzentrums (anderer Brandabschnitt). Darüber hinaus wird dieser Bereich einmal täglich repliziert (jeweils Montag bis Samstag) in ein anderes externes deutsches Rechenzentrum (außerhalb des pds Rechenzentrums). Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.

- Wöchentliche Sicherung der Anwendungsdaten als Backup der Datenbank. Aufbewahrung der letzten sieben (7) Sicherungen auf einen weiteren externen Server in einem Drittrechenzentrum, außerhalb der o.g. Rechenzentren. Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der externe Server aus technischen Gründen nicht zur Verfügung steht.

2.3.2 pds als Unterauftragsnehmer von der ITSM und die ITSM selbst (zusammen „Support“) unterstützen bei der Überwachung der SaaS-Leistungen, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung der SaaS-Leistungen. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme) fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten SaaS-Leistungen.

2.3.3 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen:

- Störungsmeldung sowohl per E-Mail als auch telefonisch: technik@ITSM-gmbh.de kann sich der Kunde in Textform an den ITSM Support sowie unter 03761 888610 telefonisch wenden.

Der Support ist während der folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

Servicezeit: Montag – Donnerstag, 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Sachsen und Niedersachsen sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.

Ergänzend zur o.g. Servicezeit ist zusätzlich die nachfolgende Rufbereitschaft enthalten:

Rufbereitschaft für Kategorie 1 Störungen: Montag bis Freitag, 6:00 Uhr bis 8:00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Sachsen und Niedersachsen. Während der Rufbereitschaft benachrichtigt das Monitoringsystem automatisch einen Support-Mitarbeiter über eine Störung der Kategorie 1. Nach Erhalt der Mitteilung beginnt die Bearbeitung der Störung.

2.3.4 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung der SaaS-Leistungen auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung der SaaS-Leistungen ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf der SaaS-Leistungen nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit den

	SaaS-Leistungen einschränkt; ein manueller Workaround erlaubt dem Nutzer jedoch, die SaaS-Leistungen auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der SaaS-Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.4, dritter Bulletpoint dieser BV-SaaS zu entsprechen.

2.3.5 Der Support wird bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb der Support sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst. Der Support bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)
Kategorie 1	0,5 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

2.3.6 Die Verfügbarkeit der SaaS-Software pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die für die SaaS-Software am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

2.3.7 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die SaaS-Software gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von der ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (beispielsweise DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;

- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von der ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von der ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern;

- Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.3.9;

- in Fällen höherer Gewalt; sowie

- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der ITSM oder den ITSM Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie

- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

2.3.8 „Nichtverfügbarkeit" („NV") bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

V (in %) = (SL – NV) : (SL) x 100

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

2.3.9 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an der SaaS-Software oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 4.1 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades der SaaS-Software werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22:00 bis 06:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Sachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen der ITSM und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten" bezeichnet.

2.3.10 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten die SaaS-Software nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung der SaaS-Software in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

2.3.11 Im Falle eines katastrophalen Ausfalls der SaaS-Software und/oder vollständigen Datenverlusts beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 24 Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten.

2.4 Bereitstellung des Supports für SaaS-Software

2.4.1 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen kann der vom Kunden benannte Ansprechpartner („Key User") das Supportportal und die Telefonhotline, diese jedoch nur während der Servicezeit, nutzen. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

2.4.2 Die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline setzt voraus, dass der Key User des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht die ITSM für den Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline ist hierbei auf eine durchschnittliche Anrufdauer von fünf (5) bis fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „Regel-Anrufdauer") ausgelegt.

2.4.3 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen, die die maximale Regel-Anrufdauer nicht überschreiten sollten, sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen. Darüber hinaus ist stets die Bearbeitung von automatisch generierten Meldungen zu Softwarekonstellationen und von besonderen Softwarekonstellationen enthalten.

2.4.4 Die ITSM wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, innerhalb einer angemessenen Frist mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der ITSM.

Die Inanspruchnahme der Telefonhotline und des Supportportals darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User für pds Software geschult und gegenüber der ITSM benannt wurden. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline oder des Supportportals durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Anrufdauer für die Telefonhotline, Projektanfragen, Organisationsfragen, usw.) wird nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gemäß der ITSM Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten.

2.4.5 Die ITSM unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der SaaS-Software, die vom Key User des Kunden nicht selbständig behoben werden kann. Eine Störung der SaaS-Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der SaaS-Software auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der SaaS-Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in der SaaS-Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von der ITSM liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware).

2.4.6 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird die ITSM die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der SaaS-Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Die ITSM wird umgehend den Softwarehersteller pds über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.

2.4.7 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von der ITSM. Zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen kann die ITSM insbesondere ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, für die SaaS-Software installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

2.4.8 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der SaaS-Software nicht besteht, ist die ITSM berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

3. Leistungsmängel, Haftung

3.1 Der Kunde wird die ITSM unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. Die ITSM wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

3.2 Die ITSM wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich die ITSM bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.

3.3 In den Vertragsunterlagen enthaltene technische Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben im Sinne des § 434 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB/ § 633 Abs. 2 S. 1 BGB und nicht als selbständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie. Selbständige Garantieversprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als „selbständige Garantie", „Beschaffenheitsgarantie" oder „Haltbarkeitsgarantie" bezeichnet sind.

3.4 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von der ITSM für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der SaaS-Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn ITSM hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von der ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn die ITSM dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround"), soweit die Nutzung der geschuldeten Leistung durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

3.5 Wird die Erbringung der SaaS-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für die ITSM auch unter Anwendung äußerster billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von der ITSM zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „höhere Gewalt"), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. Die ITSM wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der

ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.

3.7 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von der ITSM Änderungen an den SaaS-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für die ITSM unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

3.8 Erbringt die ITSM Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann die ITSM eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

3.9 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird die ITSM bei der Erfüllung der SaaS-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und der ITSM notwendig. Die ITSM und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch die ITSM haben können.

4.2 Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/ oder den Key User auszuwechseln, wird er die ITSM schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.

4.3 Der Kunde wird die für den Zugang zur SaaS-Software benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum maßgeblichen Leistungsübergabepunkt bereitstellen oder durch Dritte beistellen lassen.

4.4 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für die ITSM zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:

- soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware oder Hardware beschaffen;

- sicherstellen, dass Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch den Key User erfolgen;

- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die SaaS-Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und der ITSM einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde der ITSM Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

- Die ITSM bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von der ITSM beauftragten Mitarbeitern anhalten;

- den für die Durchführung von SaaS-Leistungen von der ITSM beauftragten Mitarbeitern sowie ggf. den Mitarbeitern des jeweiligen Softwareherstellers (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren.

4.5 Für sämtliche SaaS-Leistungen gilt, dass sich diese ausschließlich auf die pds Softwarelösung beziehen. Soweit die ITSM für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.

4.6 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben werden. Der Kunde wird seine Benutzerkonten und Passwörter in eigener Verantwortung verwalten.

4.7 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist die ITSM von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie die ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Die ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch

die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von der ITSM kann von der ITSM gesondert nach Aufwand zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von der ITSM bleiben unberührt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen SaaS-Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen SaaS-Vertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Soweit im SaaS-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die SaaS-Leistungen zu Beginn eines jeden Monats vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht. Die SaaSgebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die SaaS-Leistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO")

6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Leistungen verantwortlich. Der Kunde und die ITSM verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „**DSGVO**").

6.2 Soweit die ITSM im Rahmen der Erbringung des SaaS-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird die ITSM im Auftrag des Kunden tätig. Die ITSM wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („**AV-B**"). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-SaaS und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung SaaS-Software

7.1 Der SaaS-Vertrag wird zunächst für zwei (2) Vertragsjahre („Mindestlaufzeit") abgeschlossen. Die Laufzeit des Saas-Vertrags beginnt nach Bereitstellung der SaaS-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Das Recht zur Kündigung des SaaS-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des SaaS-Vertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Anwender oder Module bei der ITSM bestellt, ist der bereits bestehende SaaS-Vertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/ oder Module durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Sofern der Kunde die Anzahl der Nutzungsrechte (Concurrent-User) mindern möchte, ist dies mit einer Kündigungsfrist von vier (4) Wochen zum jeweiligen Kalenderquartalsende möglich; erstmals jedoch nach Ablauf der Mindestlaufzeit.

7.2 Ein wichtiger Grund, der die ITSM zur Kündigung des SaaS-Vertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von der ITSM nicht abstellt.

7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch die ITSM behält die ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung, verlangen zu dem der Kunde den SaaS-Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

7.4 Nach Zugang einer Kündigung von der ITSM oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die mit der SaaS-Software verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrags gesichert und auf ein eigenes System migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrags verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu migrieren. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt die ITSM den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird die ITSM die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.

7.5 Die ITSM ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur SaaS-Software vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen

diese BV-SaaS, den SaaS-Vertrag oder sonstige Bedingungen von der ITSM und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn die ITSM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Zahlungsverzug des Kunden, Verletzung von Nutzungsbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird die ITSM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von der ITSM vorgenommen werden, um die von der ITSM mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur SaaS-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann die ITSM nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von der ITSM auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

8. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

8.1 Die ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

8.2 Mit Abschluss des SaaS-Vertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der SaaS-Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. Die ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarepflege („BV-Pflege“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für Softwarepflege (**„BV-Pflege“**) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstr. 82, 08427 Fraureuth (**„ITSM“**) Anwendung, welche die Pflege von pds Standardsoftwareprodukten des Softwareherstellers pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg (**„pds“**) zum Gegenstand haben (nachfolgend **„Pflegeleistungen“**).

1.2 Diese BV-Pflege ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der ITSM (**„AGB“**), die neben diesen BV-Pflege Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-Pflege in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.3 Als **„Kunde“** wird nachfolgend bezeichnet, wer mit der ITSM unter Einbeziehung dieser BV-Pflege sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von Pflegeleistungen abschließt (nachfolgend **„Pflegevertrag“**). Die in diesen BV-Pflege in Bezug genommenen Dokumente, wie die **Anlage C / Generelle Vertragsbedingungen / Preise** und das **Service Level Agreement**, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Pflegevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

1.4 Im Falle einer Änderung des Firmennamens und/oder der Rechtsform des Kunden hat der Kunde die ITSM hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Soweit diese Änderung Auswirkungen auf die bestehenden Nutzungsrechte des Kunden an der pds Software und/oder die Erbringung der Pflegeleistungen haben sollte, wird die ITSM den Kunden kontaktieren und ihm ein Angebot zur entsprechenden Vertragsanpassung unterbreiten.

2. Leistungsumfang

2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von der ITSM ist, dass der Kunde die zu pflegende Software vertragsgemäß nutzt, insbesondere die Software an dem vereinbarten Ort und in der festgelegten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Die Pflegeleistungen werden nur für die jeweils aktuell freigegebenen Versionen der zu pflegenden Software erbracht. Soweit der Kunde für eine andere Version Pflegeleistungen benötigt, sind diese nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung und werden durch die ITSM nach erbrachter Leistung auf Basis der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste gesondert in Rechnung gestellt.

2.2 Der Umfang der von der ITSM zu erbringenden Pflegeleistungen ergibt sich abschließend aus dem dieser BV-Pflege als **Anlage 1** beigefügten Service-Level-Agreement.

2.3 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich durch die vom Kunden gemäß Ziffer 3.2 zu benennenden Key User erfolgen. Die ITSM schuldet keinen Support für andere Anwender des Kunden, insbesondere keine Endanwender.

2.4 Weitergehende Pflegeleistungen (z.B. Vor-Ort Service, Schulungen, Einweisungen, Abstimmarbeiten, Einspielen von Updates, Nachschulung in neuen Software-Versionen, Einrichtungen, Parametrisierungen, usw.), die nicht ausdrücklich im Service-Level-Agreement benannt werden, gehören nicht zum Leistungsgegenstand dieses Pflegevertrages und sind nicht durch die Pflegegebühr gemäß Ziffer 4.1 abgegolten (nachfolgend **„Weitergehende Pflegeleistungen“**). Soweit die ITSM auf Anfrage bzw. Veranlassung des Kunden Weitergehende Pflegeleistungen für den Kunden erbringt, gilt dieser Pflegevertrag hierfür entsprechend. Ferner ist die ITSM berechtigt, die für den Kunden erbachten Weitergehenden Pflegeleistungen auf Basis der jeweils gültigen ITSM Preisliste nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden, Anwendersupport durch Kunden

3.1 Der Kunde wird die ITSM bei der Erfüllung der Pflegeleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und der ITSM notwendig. Die ITSM und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch die ITSM haben können.

3.2 Der Kunde wird der ITSM einen autorisierten Ansprechpartner sowie eine angemessene Anzahl von Key Usern benennen und diese im pds Supportportal registrieren. Die Anzahl der Key User muss hierbei in einem ausgewogenen Verhältnis zur Anzahl der gesamten Anwender stehen. In der Regel sollte jeweils maximal ein (1) Key User für fünf bis zehn (5-10) Endanwender im pds Supportportal registriert werden. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/oder die Key User auszuwechseln, wird er die ITSM schriftlich rechtzeitig darüber und über

den Zeitpunkt in Kenntnis setzen bzw. die entsprechenden Änderungen im pds Supportportal vornehmen. Der Ansprechpartner gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen.

3.3 Der Kunde wird für die zu pflegende Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Anwendersupport ist mit den Key Usern zu besetzen. Der Kunde wird über seine gemäß Ziffer 3.2 benannten Key User nur Supportanfragen an die ITSM weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit der ITSM verpflichtet und unterstützt die ITSM umfassend, insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.

3.4. Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für die ITSM zur ordnungsgemäßen Erbringung der Pflegeleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

- sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diese Key User erfolgen;
- sicherstellen, dass Störungen unverzüglich nach Entdeckung über die Telefonhotline oder das pds Supportportal gemeldet werden;
- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und der ITSM einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde der ITSM Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
- ITSM bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von der ITSM beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den für die Durchführung der Pflegeleistungen von den ITSM beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die zu wartende Software gespeichert und/oder geladen ist, einschließlich des Datenfernzugriffs (Remote-Zugriff);
- von der ITSM erhaltene neue Programmstände (Patches, „bugfixes“) nach näheren Hinweisen von der ITSM unverzüglich einspielen und die von der ITSM übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbehebung einhalten;
- Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes sowie des Aufstellungsorts der Software dokumentieren und diese der ITSM rechtzeitig schriftlich mitteilen;
- soweit dies dem Kunden technisch möglich ist, regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen.

3.5 Für sämtliche Leistungen aus dem Pflegevertrag gilt, dass sich diese ausschließlich auf die jeweilige Softwarelösung beziehen. Soweit die ITSM für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.

3.6 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist die ITSM von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie die ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Die ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von der ITSM kann die ITSM dem Kunden zu den für die Erbringung der

Pflegeleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von der ITSM bleiben unberührt.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Vergütung für die Pflegeleistungen (nachfolgend „**Pflegegebühr**“) ergibt sich aus dem jeweiligen Pflegevertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Soweit im Pflegevertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, wird die Pflegegebühr zu Beginn eines jeden Monats vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht. Die Pflegegebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Pflegeleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4.3 Die ITSM rechnet die sonstigen, nicht mit der Pflegegebühr abgegoltenen Leistungen, insbesondere die Weitergehenden Pflegeleistungen gemäß Ziffer 2.4, monatlich nachträglich nach Aufwand zu den gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen ab. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „**Auslagen**“) sind gesondert zu erstatten. Die ITSM kann angemessene Vorschüsse und Abschlagszahlungen auf die Leistungsvergütung und die Erstattung der Auslagen verlangen und die Auslieferung von Arbeitsergebnissen von der vollen Befriedigung aller gegen den Kunden bestehenden Ansprüche abhängig machen. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungsdatum.

5. Leistungsmängel, Haftung

5.1 Der Kunde wird die ITSM unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. Die ITSM wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

5.2 Die ITSM wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich die ITSM bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.

5.3 Wird die Erbringung der Pflegeleistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für die ITSM auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von der ITSM zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „**höhere Gewalt**“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. Die ITSM wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

5.4 Erbringt die ITSM Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann die ITSM eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

5.5 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der Pflegeleistungen verantwortlich. Der Kunde und die ITSM verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „**DSGVO**“).

6.2 Soweit die ITSM im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird die ITSM im Auftrag des Kunden tätig. Die ITSM wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B“). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-Pflege und den AGB vor.

7. Laufzeit, Kündigung

7.1 Der Pflegevertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**“) abgeschlossen. Die Laufzeit des Pflegevertrages beginnt jeweils am 1. Kalendertag des Folgemonats nach Bereitstellung bzw. Lieferung der

Lizenzkeys für die zu pflegende Software. Danach verlängert er sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt. Eine Teilkündigung des Pflegevertrages (z.B. bezogen auf einzelne Module, Nutzungsrechte oder Funktionalitäten der zu pflegenden Software) ist unzulässig. Soweit der Kunde nach Abschluss des Pflegevertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Anwender und/oder Module der zu pflegenden Software bei der ITSM erwirbt, ist der bereits bestehende Pflegevertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/oder Module durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Mit Annahme des Nachtragsangebots durch den Kunden beginnt für alle Nutzungsrechte und/oder Module der zu pflegenden Software eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 7.1, Satz 1 zu laufen.

7.2 Ein wichtiger Grund, der ITSM zur Kündigung des Pflegevertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von der ITSM nicht abstellt.

7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch die ITSM behält die ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe, der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

8. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

8.1 Die ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Pflegevertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

8.2 Mit Abschluss des Pflegevertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Pflegevertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. Die ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Anlage 1

Service-Level-Agreement

1. Allgemeines

1.1 Der Kunde hat die ITSM mit der Erbringung der in diesem Service-Level-Agreement („**Supportschein**“) geregelten Pflegeleistungen für die pds Software beauftragt.

1.2 Dieser Supportschein ergänzt die Vertragsbedingungen für Softwarepflege („**BV-Pflege**“) und beschreibt den von der ITSM geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Pflegeleistungen. Definierte Begriffe haben die Bedeutung, wie in den BV-Pflege festgelegt, wenn sie in diesem Supportschein nicht anderweitig definiert sind.

2. Servicezeiten für Pflegeleistungen

ITSM erbringt die Pflegeleistungen zur folgenden Servicezeit:

Servicezeit	Von Montag bis Donnerstag 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr, MEZ außer an den bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen und sowie am 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres

3. Bereitstellung des pds Kunden- und Supportportals und der Telefonhotline, Reaktionszeit

3.1 Der Kunde ist zunächst verpflichtet, sich im pds Kundenportal zu registrieren, um dort einen seiner Mitarbeiter als Administrator anzulegen. Ferner wird der Kunde sicherstellen, dass sein Administrator eine angemessene Anzahl von Key Usern für eine Nutzung des pds Supportportals anlegt bzw. diese hierfür registriert.

3.2 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen können die Key User des Kunden das pds Supportportal und die Telefonhotline, diese jedoch nur während der Servicezeit, nutzen. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

3.3 Die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline setzt voraus, dass die Key User des Kunden nicht in der Lage sind, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht pds für die Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline ist hierbei auf eine durchschnittliche Anrufdauer bis fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „**Regel-Anrufdauer**“) ausgelegt.

3.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen, die die maximale Regel-Anrufdauer nicht überschreiten sollten, sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen. Darüber hinaus ist stets die Bearbeitung von automatisch generierten Meldungen zu Softwarekonstellationen und von besonderen Softwarekonstellationen enthalten.

3.5 Die ITSM wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, spätestens innerhalb einer Reaktionszeit von 24 Stunden mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der ITSM.

Die Inanspruchnahme der Telefonhotline und des pds Supportportals darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User geschult und im pds Kunden- bzw. Supportportal als Key User registriert sind. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline oder des Supportportals durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Anrufdauer für die Telefonhotline) wird nicht durch die vereinbarte Pflegevergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen zu vergüten.

4. Unterstützung bei Störungen

4.1 Die ITSM unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der Software, die von den Key Usern des Kunden nicht selbständig behoben werden können. Eine Störung der Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde; oder
- die Ursache für eine Störung nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige

Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von der ITSM liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware).

4.2 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird die ITSM die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Die ITSM wird umgehend den Softwarehersteller pds über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.

4.3 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von der ITSM. Bietet die ITSM bzw. pds dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und gemäß den Installationsanweisungen von der ITSM zu installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

4.4 Die ITSM wird die Unterstützung der Störungsbeseitigung remote (Remote Desktop Steuerung) durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort beim Kunden ist nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gesondert beauftragen.

4.5 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der Software nicht besteht, ist die ITSM berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

4.6 Voraussetzung für die Erbringung der Unterstützungsleistungen ist, dass der Kunde die zu pflegende Software in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt und es sich bei der Software, um die aktuell freigegebene Version handelt.

5. Bereitstellung von Programmupdates

5.1 Die ITSM stellt dem Kunden alle freigegebenen und supporteten Patches / Updates / Upgrades / Releases / Versionen der Software (insgesamt „**Programmupdates**“) zur Verfügung.

5.2 Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Programmupdates. Für die Installation der Programmupdates sind die in den aktuellen Installationsvoraussetzungen, aktuellen Release- / Anwendungsdokumentationen der Software beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

5.3 Die Bereitstellung von Programmupdates erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von der ITSM (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger. Die ITSM wird dem Kunden in erstem Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

6. Leistungsabgrenzung

Jegliche Unterstützung des Kunden in den Bereichen Customizing, Beratung, Installationsarbeiten für Hardware und Systemsoftware, individuelle BI-Tool Auswertungen, sonstige Auftragsarbeiten usw. gehören nicht zum Leistungsumfang der Pflegeleistungen und werden von der ITSM, ohne dass hierzu eine Verpflichtung besteht, gemäß Ziffer 4.4 der BV-Pflege ggf. als Weitergehende Pflegeleistungen angeboten.

7. Autorisierter Ansprechpartner beim Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, der ITSM einen Ansprechpartner zu benennen, der über alle Vollmachten und Entscheidungsbefugnisse verfügt, die für die Durchführung des Pflegevertrages erforderlich sind.

Besondere Vertragsbedingungen für pds App-Dienste („BV-App“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Geltungsbereich/ Allgemeine Regelungen

1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen für pds App-Dienste (nachfolgend **„BV-App“)** finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstr. 82, 08427 Fraureuth (nachfolgend **„ITSM“**) Anwendung, welche die Bereitstellung der vom Softwarehersteller pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg (**„pds“**) betriebenen pds-App Dienste zum Gegenstand haben.

1.2 Diese BV-App ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der ITSM (**„AGB“**), die neben diesen BV-App ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-App in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.3 Als **„Kunde“** wird nachfolgend bezeichnet, wer mit der ITSM unter Einbeziehung dieser BV-App einen Vertrag über die Nutzung der pds App-Dienste abschließt (nachfolgend **„Nutzungsvertrag“**). Die in diesen BV-App in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Nutzungsvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

1.4 Die Bestimmungen dieser BV-App gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Überlassung von Patches, Updates, Upgrades sowie neuer Releases und Versionen der pds App-Dienste an den Kunden im Rahmen der Nachbesserung oder des Supports.

2. Download pds Apps

Der Kunde erwirbt von der ITSM die im Nutzungsvertrag näher bezeichneten pds App-Dienste unter den in diesen BV-App vereinbarten Nutzungsbedingungen. Zur Nutzung der pds App-Dienste ist der Download der jeweiligen pds App (z.B. pds Mitarbeiter, pds Service, etc.) auf ein Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet, etc.) erforderlich (nachfolgend **„pds App“**).

3. Vertragsgegenstand

3.1 Gegenstand des Nutzungsvertrages ist die Bereitstellung der pds App-Dienste durch die ITSM, wie sie in der jeweiligen Anwendungsdokumentation beschrieben sind.

3.2 Die Funktionalitäten und Leistungsmerkmale der pds App-Dienste sowie die vom Kunden clientseitig zu beachtenden Einsatzbedingungen (Ziffer 9) ergeben sich im Einzelnen aus der Anwendungsdokumentation.

3.3. Die ITSM sorgt nach näherer Maßgabe des Nutzungsvertrages dafür, dass der Kunde die pds App-Dienste nutzen kann. Die ITSM wird dazu während der Vertragslaufzeit die pds App-Dienste registrierten und fest angestellten und/oder freien Mitarbeitern des Kunden (nachfolgend **„berechtigte Nutzer“**) zugänglich machen.

4. Bereitstellung der pds App-Dienste

4.1 Die ITSM wird die pds App-Dienste über die Verwendung der jeweiligen pds App verfügbar machen und für den Vertragszeitraum erbringen.

4.2 Die Software der pds App-Dienste verbleibt – von vorübergehend (also run-time) clientseitig ablaufenden Komponenten (etwa Applets oder Skripten) sowie der pds Apps auf den mobilen Endgeräten der berechtigten Nutzer abgesehen – (i) auf den Rechnern (Servern) von der ITSM oder eines von der ITSM eingeschalteten Rechenzentrumbetreibers oder (ii) im Fall der Nutzung von pds Standardsoftwareprodukten auf eigenen Rechnern (Servern) des Kunden (nachfolgend „On-Premises-Nutzung“) auf den Rechnern (Servern) des Kunden.

4.3 Soweit keine On-Premises-Nutzung durch den Kunden gegeben ist, gilt folgendes: Die pds App-Dienste werden in einem Rechenzentrum zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die pds App Dienste ist der Routerausgang des von der ITSM genutzten Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist die ITSM nicht verantwortlich. Die Datenverbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des Nutzungsvertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Im Fall einer On-Premises-Nutzung durch den Kunden ist allein der Kunde für die für den Betrieb der pds Standardsoftwareprodukte serverseitig erforderliche Hardware-Infrastruktur verantwortlich. Die ITSM ist im Rahmen der On-Premises-

Nutzung nur dafür verantwortlich, dass der Kunde bei funktionsfähiger Hardware-Infrastruktur des Kunden auf die pds App-Dienste zugreifen kann.

4.4 Die ITSM ist berechtigt, kurzfristig und ohne Vorankündigung Änderungen an den pds App-Diensten vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung und/oder Verbesserung der pds App-Dienste dienen.

4.5 Die ITSM wird die pds App-Dienste im Übrigen nach eigenem Ermessen aktualisieren und weiterentwickeln. Die ITSM ist insofern berechtigt, die pds App-Dienste sowie die pds Apps im Rahmen des Zumutbaren zu modifizieren.

5. Registrierung und Verwaltung von berechtigten Nutzern

5.1 Die ITSM sorgt dafür, dass die berechtigten Nutzer des Kunden sich für die passwortbasierte Nutzung der pds App-Dienste registrieren können.

5.2 Dem Kunden obliegt es, die berechtigten Nutzer zu verwalten. Er hat insbesondere darauf zu achten, dass berechtigte Nutzer gelöscht werden, wenn die entsprechenden Personen nicht mehr für den Kunden tätig sind. Der Kunde ist weiter für die Zuweisung der Rollen und Rechte der berechtigten Nutzer verantwortlich.

6. Nutzungsrechtseinräumung, Open Source Software

6.1 Der Kunde ist berechtigt, die pds App-Dienste zum eigenen Gebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebs innerhalb der EU/des EWR sowie der Schweiz (nachfolgend „**Vertragsgebiet**“) zu nutzen.

6.2 Der Kunde ist dazu berechtigt, auf die pds App-Dienste über die jeweilige pds App zuzugreifen. Die Nutzungsrechte sind auf die berechtigten Nutzer begrenzt. Die berechtigten Nutzer dürfen die pds App-Dienste durch Aufruf der pds App-Dienste ablaufen lassen und durch Zugriff über die dafür vorgesehene pds App nutzen, im Übrigen aber nicht vervielfältigen. Die Nutzung der pds App-Dienste außerhalb des Vertragsgebiets ist untersagt.

6.3 „Nutzen“ im Sinne dieser BV-App ist jedes dauerhafte oder vorübergehende ganze oder teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern der pds App-Dienste / zum Zwecke ihrer Ausführung auf dem jeweiligen Server und/oder auf den Endgeräten der berechtigten Nutzer. Zur Nutzung gehört auch die Ausführung der genannten Handlungen zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test der überlassenen pds App-Dienste.

6.4 Soweit dem Kunden Software im Rahmen der pds App-Dienste zugänglich gemacht wird, sind Änderungen der Software sowie Fehlerkorrekturen in dem Umfang zulässig, wie sie zur bestimmungsgemäßen Benutzung der Software notwendig sind. Eine Rückübersetzung (Dekompilierung) des Programmcodes in eine andere Darstellungsform ist untersagt. Ausgenommen hiervon ist eine teilweise Übersetzung zum Zwecke der Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit einem überlassenen Computerprogramm oder mit anderen Computerprogrammen unter den in § 69e UrhG angegebenen Beschränkungen.

6.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die in Ziffer 6.1 bis 6.4 eingeräumten Rechte auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Nutzungsrechte einzuräumen. Der Kunde verpflichtet sich, die pds App-Dienste ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von der ITSM Dritten nicht zugänglich zu machen, zu vermieten oder diesen die Nutzung für deren eigene Zwecke sonst zu gestatten oder gar selbst als Service Provider gegenüber Dritten aufzutreten. Dies gilt auch für den Fall einer vollständigen oder teilweisen Veräußerung oder Auflösung des Unternehmens des Kunden.

6.6 Unbeschadet der gemäß dieser Ziffer 6 eingeräumten Nutzungsrechte behält der Softwarehersteller pds alle Rechte an der Software der pds App-Dienste.

6.7 Soweit die pds App-Dienste Bestandteile von Open Source Software enthalten, für die gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten, gilt folgendes: Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser BV-App vorrangig; dies gilt insbesondere für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in der Software angezeigt und sind über einen Link aufrufbar. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt die ITSM dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Nutzungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

7. Supportleistungen, Fehlerbeseitigung

7.1 Die ITSM unterstützt den Kunden während der nachfolgend festgelegten Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der pds App-Dienste, die von den Key Usern des Kunden nicht selbständig behoben werden können. Eine Störung der pds App-Dienste liegt vor, wenn die pds App-Dienste bei vertragsgemäßem Einsatz, die in der

Anwendungsdokumentation festgelegten Funktionalitäten nicht erbringen.

Servicezeit	Montag bis Donnerstag 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr, MEZ, außer an den bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen sowie des 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres

7.2 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen können die Key User des Kunden das pds Supportportal nutzen. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet. Die ITSM wird Supportanfragen, die auf Mängeln oder Fehlfunktionen der pds App-Dienste beruhen, dokumentieren und innerhalb einer angemessenen Frist einer Fehlerlösung zuführen.

7.3 Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die Anwendungsdokumentation der pds App-Dienste und eventuelle Hinweise von der ITSM zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Fehler oder der sonstigen Mängel.

7.4 Nach Eingang der Fehlermeldung im pds Supportportal erfolgen Maßnahmen der Fehlerbeseitigung zunächst telefonisch oder durch Übersendung von Informationen über das pds Supportportal.

8. Einsatzbedingungen

8.1 Die pds App-Dienste wurden für den Einsatz auf bestimmter Hardware und für das Zusammenwirken mit bestimmten anderen pds Standardsoftwareprodukten entwickelt. Diese Einsatzbedingungen sind in der Anwendungsdokumentation angegeben.

8.2 Der Kunde wird dafür sorgen, dass die von ihm eingesetzte, ggf. für die Nutzung der pds App-Dienste erforderliche pds Standardsoftware, Drittsoftware und Hardware zum Vertragsbeginn dem in der Anwendungsdokumentation spezifizierten Stand und mangels abweichender weitergehender Vereinbarung in der Folge dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

8.3 Die ITSM verpflichtet sich, Updates der pds App-Dienste und der pds Apps zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die verfügbaren Updates auch clientseitig unverzüglich einspielen. Updates im Sinne dieses Nutzungsvertrags sind gekennzeichnet durch Fehlerkorrekturen oder kleinere sonstige Verbesserungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten. Von der Updateverpflichtung nicht umfasst ist die Auslieferung oder Zur-Verfügung-Stellung zusätzlich angebotener, neuer Funktionalitäten bzw. von Zusatzkomponenten.

8.4 Bei einer Benutzung der pds App-Dienste ohne Einhaltung der Einsatzbedingungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.3 entfällt die Verpflichtung zur Gewährleistung nach Ziffer 11. Die ITSM wird sich in einem solchen Fall in einem angemessenen Umfang bemühen, den Support gemäß Ziffer 7 zu leisten. Der Support wird sich hierbei jedoch nur solcher Fehler annehmen, die bei Nutzung der pds App-Dienste unter den in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen feststellbar sind.

9. Pflichten des Kunden

9.1 Der Erfolg oder Misserfolg der Leistungserbringung unter dem Nutzungsvertrag hängt entscheidend davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an der Leistungserbringung mitwirkt. Die Mitwirkung ist insofern im Rahmen von Mitwirkungspflichten vom Kunden geschuldet. Der Kunde ist insbesondere zu folgenden Leistungen verpflichtet:

- Der Kunde sorgt für die clientseitig erforderlichen Einsatzbedingungen iSv Ziffer 8 sowie für die Datenanbindung iSv Ziffer 4.3. Bei der On-Premises-Nutzung stellt der Kunde zudem sicher, dass die für den Betrieb der pds Standardsoftwareprodukte serverseitig erforderliche Hardware-Infrastruktur funktions- und betriebsbereit ist.
- Der Kunde wird die jeweilige pds App nur in der jeweils neusten Version nutzen und diese unverzüglich nach Verfügbarkeit downloaden und installieren.
- Der Kunde wird sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diese Key User erfolgen.
- Der Kunde wird kompetentes Personal als Ansprechpartner für die Fehlerbeseitigung und den Support zur Verfügung stellen.

Soweit die ITSM durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Pflichten des Kunden an der Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen gehindert ist, ist die ITSM für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich.

9.2 Der Kunde wird selbstständig für die Erfüllung bzw. Einhaltung der ihn und berechtigte Nutzer betreffenden gesetzlichen Vorschriften und behördliche Auflagen sowie die Erteilung behördlicher Erlaubnisse Sorge tragen.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passworte geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung

besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Er wird diese Verpflichtung auch den berechtigten Nutzern auferlegen.

9.4 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist die ITSM von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie die ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Die ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von der ITSM kann die ITSM dem Kunden zu den für die Erbringung der Pflegeleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von der ITSM bleiben unberührt.

10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

10.1 Die Vergütung für die pds App-Dienste (nachfolgend „**Nutzungsgebühr**“) ist im jeweiligen Nutzungsvertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

10.2 Soweit im Nutzungsvertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, wird die Nutzungsgebühr zu Beginn eines jeden Monats vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht. Die Nutzungsgebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Nutzungsleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

10.3 Die technische Beratung, technische Hilfeleistung und/oder Nachfragen zu Funktionalitäten der pds App-Dienste, soweit es sich nicht um Gewährleistungsfälle handelt, sowie ggf. beauftragte Schulungen werden monatlich nachträglich gesondert nach Aufwand zu den gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „**Auslagen**“) sind gesondert zu erstatten. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungszugang.

11. Gewährleistung, Haftung

11.1 Die ITSM ist verpflichtet, die pds App-Dienste frei von Mängeln, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, verfügbar zu machen bzw. zu überlassen.

11.2 Im Falle von erheblichen Abweichungen von der Anwendungsdokumentation ist die ITSM zur Nachbesserung berechtigt und, soweit diese nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der pds App-Dienste erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn der ITSM hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von der ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn die ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

11.3 Der Kunde ist verpflichtet, der ITSM nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Anwendungsdokumentation zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken.

11.4 Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den für die pds App-Dienste vorgesehenen und in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

11.5 Die verschuldensunabhängige Haftung von der ITSM auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel der pds App-Dienste wird ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

12.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der pds App-Dienste verantwortlich. Der Kunde und die ITSM verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „**DSGVO**“).

12.2 Soweit die ITSM im Rahmen der Erbringung der pds App-Dienste personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird die ITSM im Auftrag des Kunden tätig. Die ITSM wird

die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B"). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-App und den AGB vor.

13. Vertragslaufzeit und Kündigung, Zugangssperrung App-Dienste

13.1 Der Nutzungsvertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („**Mindestlaufzeit**") abgeschlossen. Die Laufzeit des Nutzungsvertrages beginnt jeweils am 1. Kalendertag des Folgemonats nach Bereitstellung der pds App-Dienste. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der Nutzungsvertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Das Recht zur Kündigung des Nutzungsvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des Nutzungsvertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Nutzer oder pds Apps bei der ITSM bestellt, ist der bereits bestehende Nutzungsvertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/ oder pds Apps durch ein entsprechendes Nachtragsangebot gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste zu erweitern.

13.2 Ein wichtiger Grund, der die ITSM zur Kündigung des Nutzungsvertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn

- der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von der ITSM nicht abstellt.

13.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch die ITSM behält die ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Nutzungsvertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

13.4 Die ITSM ist berechtigt, den Zugang des Kunden zu den pds App-Dienste vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-App, den Nutzungsvertrag oder sonstige Bedingungen von der ITSM und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn die ITSM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Verhinderung bzw. Risikominimierung bei Cyber-Angriffen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird die ITSM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von der ITSM vorgenommen werden, um die von der ITSM mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zu den pds App-Diensten gilt nicht zugleich als Kündigung des Nutzungsvertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann die ITSM nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von der ITSM auf Zahlung der Vergütung für die pds App-Dienste bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

13.5 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

14. Kündigungsfolgen

Mit Beendigung des Nutzungsvertrages erlöschen die Nutzungsrechte des Kunden an den pds App-Diensten und der Kunde ist verpflichtet, das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der von ihm genutzten pds Apps zu löschen; diese Löschung ist gegebenenfalls vom Kunden gegenüber der ITSM schriftlich zu bestätigen.

15. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

15.1 Die ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

15.2 Mit Abschluss des Nutzungsvertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Nutzungsvertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. Die ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen „pds Cloud“ (BV-RZ) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich und Vertragsschluss

1.1 Die nachfolgenden Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen („pds Cloud“) (nachfolgend „BV-RZ“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zwischen der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstr. 82, 08427 Fraureuth („ITSM“) und dem jeweiligen Kunden Anwendung, der die pds Cloud für den Betrieb und das Hosting von pds Software nutzt (nachfolgend zusammenfassend „RZ-Leistungen“). Diese BV-RZ gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen ITSM und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Ergänzend zu diesen BV-RZ gelten die ITSM Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“).

1.2 Diese BV-RZ, die AGB und die hierin jeweils in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als ITSM ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn ITSM in Kenntnis der Allgemeinen Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

1.3 Bestellt der Kunde RZ-Leistungen, so kommt ein Vertrag (nachfolgend „RZ-Vertrag“) – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch ITSM zustande (ausreichend auch per E-Mail). Die Auftragsbestätigung von ITSM ist für den Inhalt des RZ-Vertrages, insbesondere für den Umfang der RZ-Leistungen sowie die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein maßgebend.

1.4 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen BV-RZ nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

2. Leistungsumfang, Drittsoftware

2.1 Der Funktionsumfang der RZ-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziff. 2. der BV-RZ festgelegt. ITSM wird die RZ-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen. Die von ITSM zu erbringenden RZ-Leistungen beinhalten Standardleistungen sowie optionale Leistungen, die gesondert vom Kunden zu beauftragen sind.

2.1.1 Standardleistungen

ITSM stellt dem Kunden die pds Cloud als virtuelles Serversystem für den Betrieb der pds Software zur Verfügung. Der konkrete Umfang der Standardleistungen sowie die Service Level für die pds Cloud sind in dem als Anlage 1 zu diesen BV-RZ beigefügten Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“) festgelegt. Das für den Kunden im Rahmen der Standardleistungen nutzbare Speichervolumen/HDD ist in Anlage 2, Ziffer 1. zu diesen BV-RZ festgelegt und begrenzt. Der Kunde ist gehalten, Daten bei Erreichen der vereinbarten Speichergrenze zu löschen oder ggf. den Speicherplatz gegen eine gesonderte Vergütung gemäß Ziff. 2.1.2 zu erweitern.

2.1.2 Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen („Optionale Leistungen“)

ITSM wird auf Wunsch des Kunden, die nachfolgend aufgeführten Optionalen Leistungen, die nicht im Leistungsumfang dieses RZ-Vertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von ITSM und vorbehaltlich der technischen Umsetzbarkeit erbringen:

» Bereitstellung von weiterem Speichervolumen/HDD, welches nicht über die Standardleistungen abgedeckt wird;

» Bereitstellung eines Site-to-Site VPN Tunnels gemäß der in Anlage 2, Ziffer 2. enthaltenen Leistungsbeschreibung, (nachfolgend „pds VPN“);

ITSM stellt dem Kunden einen oder mehrere Site-to-Site VPN Verbindungen auf Basis von IPsec (IKEv1 oder IKEv2), der die verschlüsselte Verbindung zwischen dem pds Rechenzentrum und der jeweiligen IT-Infrastruktur des Kunden ermöglicht und folgenden Funktionen unterstützt:

› Der VPN-Tunnel dient dem rein lesenden Zugriff (Schreibzugriff ist ausgeschlossen) auf die PostgreSQL-Datenbank der pds Software. Diese Anbindungen dienen bspw. LDAP basierten Authentifizierungssystemen sowie der Anbindung externer Drittsoftware (BI-Tools, DMS-Systemen, TK-Anlagen etc.).

› Standardmäßig sind die Ports für nachfolgende Anwendungen im pds VPN begrenzt: PostgreSQL pds Branche, PostgreSQL Finanzwesen, LDAP(S). Im

Bedarfsfall von Dritt-DMS-Anbindungen wird für den notwendigen Dateiaustausch zusätzlich das SMB-Dienst bereitgestellt.

› ITSM ist jederzeit berechtigt, VPN-Verbindungen zu reglementieren und im Bedarfsfall spezielle Drittlösungen von der Nutzung auszuschließen.

› Eine direkte VPN-Verbindung zu Drittdienstleistern ist ausgeschlossen. Die VPN-Verbindung wird ausschließlich vom VPN-Endpunkt im pds Rechenzentrum zum VPN-Endpunkt (Site-to-Site) des jeweiligen Kunden bereitgestellt.

» Implementierung von kundenindividuellen Datensicherungen und Backup Strategien;

› Bereitstellung der jeweils aktuellen wöchentlichen Sicherung für die Übertragung in der Verantwortung des Kunden in lokale Infrastrukturen.

» Durchführung manueller Updates der pds Software nach Abstimmung mit dem Kunden wie in Anlage 1 beschrieben;

» Sonstige kundenindividuelle Dienstleistungen, wie beispielsweise die Auflösung des Serversystems, Bereitstellungen oder Zurückspielen von Datensicherungen, nachträgliche Installation von Testmandanten, Demo- oder Musterdaten, manuelle Updates der pds Software.

2.1.3 Abrechnung Optionale Leistungen

Die Optionalen Leistungen werden dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der ITSM Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.

Die Vergütung für pds VPN (nachfolgend „VPN-Gebühr“) ergibt sich aus dem RZ-Vertrag. Die Abrechnung der VPN-Gebühr erfolgt im Rahmen der Abrechnung der RZ-Leistungen gemäß Ziffer 5. Die VPN-Gebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft pds VPN vom Kunden in Anspruch genommen wird.

2.1.4 Leistungsübergabepunkt

Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die RZ-Leistungen ist der Routerausgang des pds Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist ITSM nicht verantwortlich.

Bei Nutzung von pds VPN gewährleistet ITSM die Verfügbarkeit des VPN-Endpunkts im pds Rechenzentrums gemäß den vereinbarten SLA-Bedingungen.

2.1.5 Anpassung der RZ-Leistungen

ITSM ist berechtigt, die RZ-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen RZ-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die RZ-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat ITSM die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.

2.1.6 Drittsoftware

Für die Nutzung der RZ-Leistungen kann es erforderlich sein, dass der Kunde gesonderte Lizenzbedingungen von Drittsoftware (z.B. Microsoft SQL-Datenbank) zu akzeptieren hat. In diesem Fall gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. ITSM wird dem Kunden die jeweiligen Lizenzbedingungen vor Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

3. Leistungsmängel

3.1 Der Kunde wird ITSM unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. ITSM wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

3.2 ITSM wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich ITSM bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.

3.3 In den Vertragsunterlagen enthaltene technische Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben und nicht als selbständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie. Selbständige Garantieversprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als „selbständige Garantie“, „Beschaffenheitsgarantie“ oder „Haltbarkeitsgarantie“ bezeichnet sind.

3.4 Soweit auf die RZ-Leistungen Mietrecht Anwendung findet, gilt ergänzend das Folgende: Eine Kündigung des

Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von ITSM für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn ITSM hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn ITSM dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround"), soweit die Nutzung der geschuldeten RZ-Leistungen durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

3.5 Wird die Erbringung der RZ-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für ITSM auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien) ein nicht von ITSM zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „höhere Gewalt"), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. ITSM wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die RZ-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.

3.7 Soweit im SLA vereinbart ist, dass der Kunde für den Fall der Nicht-Erfüllung eines Service Level eine pauschalierte Minderung der Vergütung geltend machen kann, ist eine über diese pauschalierte Minderung hinausgehende Minderung der Vergütung für die gleiche Pflichtverletzung ausgeschlossen.

3.8 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der RZ-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von ITSM Änderungen an den RZ-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für pds unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

3.9 Erbringt pds Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann ITSM eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird ITSM bei der Erfüllung der RZ-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und ITSM notwendig. ITSM und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch ITSM haben können.

4.2 Der Kunde wird die für den Zugang zum pds Rechenzentrum benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum vereinbarten Leistungsübergabepunkt (Router-Ausgang des pds Rechenzentrums) in eigener Verantwortung beistellen oder durch Dritte beistellen lassen. Die Anbindung der Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten der Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand der Leistungen von ITSM und liegt allein in der Verantwortung des Kunden oder dessen IT-Dienstleisters. Für die Einrichtung und den Betrieb von pds VPN gelten ergänzend die in Anlage 3 zu diesen VB-RZ festgelegten Beistell- und Mitwirkungspflichten.

4.3 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für ITSM zur ordnungsgemäßen Erbringung der RZ-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:

» soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware beschaffen bzw. deren Geltung akzeptieren;

» sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und diese etwaigen Störungen bei der Nutzung der RZ-Leistungen unverzüglich nach Entdeckung an ITSM über das pds Supportportal melden;

» Im Rahmen der in Anlage 1, Ziffer 2.3 beschriebenen Aktualisierung, stellt der Kunde sicher, dass die in der pds Cloud genutzte pds Software über den jeweils aktuellen

Releasestand verfügt, für den der Regelsupport verfügbar ist;

» bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Programmfunktionalität sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und ITSM eine Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Anwender, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware in Schriftform melden; ferner stellt der Kunde pds Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;

» ITSM bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von ITSM beauftragten Mitarbeitern anhalten;

» den von ITSM beauftragten Mitarbeitern einen Remote-Zugang zu der betriebenen pds Software bzw. zu den Rechnern des Kunden gewähren.

4.4 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben werden.

4.5 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist ITSM von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von ITSM kann von ITSM gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von ITSM bleiben unberührt.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen RZ-Leistungen ist im RZ-Vertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Soweit im RZ-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die RZ-Leistungen zu Beginn eines jeden Monates vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschrift abgebucht.

5.3 ITSM ist nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für die RZ-Leistungen einseitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben mit einer schriftlichen Ankündigung von zwei (2) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres zu erhöhen, wenn diese die Kosten für die Erbringung der RZ-Leistungen unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist erstmals frühestens drei (3) Monate nach Abschluss des RZ-Vertrages zulässig und ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder allen der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die RZ-Leistungen aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer als der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechtes 25% oder mehr über dem ursprünglichen Preis, kann der Kunde den RZ-Vertrag schriftlich mit einer Frist von einem (1) Monat zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

6. Vertraulichkeit, Datenschutz

6.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit ITSM zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über ITSM beinhalten, sofern ITSM die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt „vertrauliche Informationen“). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit ITSM verwenden. Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung von ITSM.

6.2 Die Geheimhaltungspflicht gemäß Ziff. 6.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:

» ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt sind oder werden

» dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder

» von dem Kunden ohne Zutun von ITSM und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt

erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder

» aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.

6.3 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der RZ-Leistungen verantwortlich. Der Kunde und wir verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO").

6.4 Im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden wird ITSM die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von ITSM erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. ITSM ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Lieferung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. ITSM wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

6.5 Die Datenschutzhinweise von ITSM sind abrufbar unter: https://www.itsm-gmbh.de/datenschutzerklaerung/

6.6 Soweit ITSM im Rahmen der Erbringung der RZ-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird ITSM im Auftrag des Kunden tätig. ITSM wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag" festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen des RZ-Vertrages vor.

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung

7.1 Der RZ-Vertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit") abgeschlossen. Die Laufzeit des RZ-Vertrags beginnt mit der erstmaligen Bereitstellung der RZ-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der RZ-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Soweit der Kunde nach Abschluss des RZ-Vertrages zusätzliche RZ-Leistungen bei ITSM erwirbt (z.B. weitere Anwender, zusätzliche pds Software, etc.), ist der bereits bestehende RZ-Vertrag durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Mit Annahme des Nachtragsangebots durch den Kunden beginnt für alle RZ-Leistungen eine neue Mindestlaufzeit gemäß Ziffer 7.1, Satz 1 zu laufen. Das Recht zur Kündigung des RZ-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

7.2 Ein wichtiger Grund, der ITSM zur Kündigung des RZ-Vertrages berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

» wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;

» mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von ITSM nicht abstellt.

7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch ITSM behält ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

7.4 Nach Zugang einer Kündigung von ITSM oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die in der pds Cloud enthaltenen Daten des Kunden spätestens bei Beendigung des RZ-Vertrages gesichert und auf ein System des Kunden gespeichert werden. Nach Beendigung des RZ-Vertrages verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu speichern. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt ITSM den Kunden im Rahmen der Speicherung. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird ITSM die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.

7.5 ITSM ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur pds Cloud und/oder zum pds VPN vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-RZ, den RZ-Vertrag oder sonstige Bedingungen von ITSM und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn ITSM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Verhinderung bzw. Risikominimierung bei Cyber-Angriffen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird ITSM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von ITSM vorgenommen werden, um die von ITSM mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur pds Cloud und/oder zum pds VPN gilt nicht zugleich als Kündigung des RZ-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann ITSM nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von ITSM auf Zahlung der Vergütung für die RZ-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist mit Ausnahme des Falles der Übernahme einer Bringschuld der Sitz von ITSM.

8.2 ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem RZ-Vertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

8.3 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen BV-RZ Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign).

8.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von ITSM. ITSM ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

8.5 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und ITSM gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CSIG).

8.6 Mit Abschluss des RZ-Vertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der RZ-Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Anlage 1

Service Level Agreement

1. Begriffsbestimmungen, Geltung des Service Level Agreement

1.1 Soweit in diesem Service Level Agreement („SLA“) keine abweichenden Begriffsbestimmungen festgelegt werden, gelten die Begriffsbestimmungen der Vertragsbedingungen für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen („BV-RZ“).

1.2 Dieses SLA ergänzt den RZ-Vertrag und die BV-RZ und beschreibt den von ITSM geschuldeten Leistungsumfang sowie die Leistungsqualität für die Standardleistungen.

2. Einrichtung des Serversystems, Aktualisierung der pds Software, Einrichtung pds VPN

2.1 ITSM übernimmt in Abstimmung mit dem Kunden die technische Installation, Einrichtung und bedarfsgerechte Konfiguration des virtuellen Serversystems sowie der pds Software.

2.2 Ferner wird ITSM die verfügbaren Aktualisierungen der pds Software (Updates und Upgrades) sowie der sonstigen erforderlichen Systemsoftware (z.B. Betriebssystem) automatisiert auf dem Serversystem während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster installieren. In Ausnahmefällen, z.B. zur Abwehr von Cyberattacken, kann das Einspielen eines Updates und/oder Upgrades zur Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebes und nach Absprache mit dem Kunden auch außerhalb der Wartungsfenster durchgeführt werden.

2.3 Kunden mit mehr als dreißig (30) pds Software Lizenzen (Concurrent User) können bei ITSM optional eine kundenindividuelle Aktualisierung der pds Software anfragen. Soweit dies aus Sicht von ITSM technisch und operativ umsetzbar ist, wird ITSM dem betreffenden Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.4 pds VPN: Die Konfiguration und Einrichtung des VPN-Tunnels im pds Rechenzentrum erfolgt durch ITSM. ITSM stellt dem Kunden vorab alle für die Einrichtung benötigten technischen Informationen zur Verfügung (z. B. Endpunkte, Netzadressen, VPN-Typ, unterstützte Protokolle, Verschlüsselungsstandards). ITSM steht im Bedarfsfall für ein gemeinsames Troubleshooting zur Verfügung, um die erfolgreiche Einrichtung oder Fehlerbehebung des VPN-Tunnels zu unterstützen. Die Unterstützung durch ITSM beschränkt sich auf die Analyse und Unterstützung im Zusammenhang mit der VPN-Verbindung und betrifft nicht die Netzwerkinfrastruktur oder Systeme des Kunden. Sollte der IT-Dienstleister des Kunden mangels Know-hows (oder fehlender Fertigstellung) nicht in der Lage sein, die Einrichtung erfolgreich abzuschließen, so kann ITSM das gemeinsame Troubleshooting nach angemessener Zeit einstellen oder alternativ den Mehraufwand gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste nach Aufwand in Rechnung stellen. ITSM bleibt es vorbehalten, nachträgliche Konfigurationsänderungen an pds VPN vorzunehmen, sofern diese technisch erforderlich sind (z.B. Änderungen von IP- und Netzadressen sowie sonstige Parameter).

3. Verschlüsselung, Datensicherung

3.1 ITSM gewährleistet einen den anerkannten Regeln der Technik entsprechenden verschlüsselten Zugang zum Serversystem.

3.2 ITSM übernimmt während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen des Serversystems mit allen zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten):

» Tagessicherung an sechs (6) Tagen der Woche. Aufbewahrt werden jeweils die letzten sechs (6) Kopien der Tagessicherung.

» Wochensicherung an einem Tag der Woche. Aufbewahrt werden jeweils die letzten zwölf (12) Kopien der Wochensicherung.

» Eine Tages- und/oder Wochensicherung wird nicht vorgenommen an Tagen, an denen ein Update der pds Software oder des Betriebssystems die Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulässt oder der Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.

» Kopien der Sicherungen werden auf einen Server in einem getrennten Brandabschnitt des Rechenzentrums übertragen und zusätzlich in ein anderes Rechenzentrum zur Aufbewahrung verbracht.

» Als optionale Leistung wird jeweils eine Kopie der letzten Wochensicherung auf einem Server für die Übertragung in lokale Infrastrukturen in der Verantwortung des Kunden bereitgestellt.

4. Managed RZ-Leistungen

4.1 ITSM unterstützt bei der Überwachung des Serversystems, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung des Serversystems. Sonstige Störungen von Hard- oder Software der Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme), einschließlich der pds Software, fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten RZ-Leistungen.

4.2 ITSM nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen: Störungsmeldung über das pds Supportportal

Für Endkunden mit mehr als dreißig (30) pds Software Lizenzen (Concurrent User) ist darüber hinaus eine Störungsmeldung per Telefon möglich: Unter +49 (0) 4261-855800 kann sich der Kunde mündlich an den ITSM Support wenden.

Der ITSM Support ist während der folgenden Servicezeit erreichbar:

Montag – Donnerstag, 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Sachsen sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.

4.3 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung des Serversystems auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde ITSM dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung des Serversystems ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf des Serversystems nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit dem Serversystem einschränkt; ein manueller Work-Around erlaubt dem Nutzer jedoch, das Serversystem auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der pds Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit dem Serversystem nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen ITSM als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 07.00 Uhr und 17.00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.3, dritter Bulletpoint der BV-RZ zu entsprechen.

4.4 ITSM wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung, spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von ITSM. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb derer ITSM sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst:

Schritt 1 – Identifikation: ITSM bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Schritt 2 – Temporäre Lösung: Dieser Schritt betrifft den Zeitraum, innerhalb dessen ITSM die Störung bearbeitet und zumindest einen temporären Work-Around, sofern möglich, zur Verfügung stellt, um das Serversystem zumindest teilweise verfügbar zu erhalten. ITSM versucht, den Work-Around so schnell wie möglich einzurichten.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktions- und Lösungszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)	Schritt 2 (Temporäre Lösung)
Kategorie 1	0,5 Stunden	24 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden	72 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden	Bearbeitung nach Ressourcen-Verfügbarkeit

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der ITSM Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

4.5 Ergänzend zur Servicezeit ist zusätzlich für Kategorie 1 Störungen die nachfolgende Rufbereitschaft enthalten:

Rufbereitschaft für Kategorie 1 Störungen: Montag – Donnerstag, 6.00 Uhr bis 7.00 Uhr und 17.00 Uhr bis 22.00 Uhr, Freitag 6.00 Uhr bis 7.00 Uhr und 15.00 Uhr bis 22.00 Uhr (jeweils mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Sachsen sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.). Während der Rufbereitschaft benachrichtigt das Monitoringsystem automatisch einen ITSM Support-Mitarbeiter über eine Störung der Kategorie 1. Für die Rufbereitschaft gilt folgende abweichende Reaktionszeit:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)	Schritt 2 (Temporäre Lösung)
Kategorie 1	1 Stunde	24 Stunden

5. Verfügbarkeit des Serversystems

5.1 Die Verfügbarkeit des Serversystems pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit" oder kurz „V"). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vom Serversystem am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

5.2 „Verfügbarkeit" meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit" („SL") ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf das Serversystem gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

» Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein/ausgehende Cyber-Angriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;

» Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von pds bzw. den pds Unterauftragnehmern;

» Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 6;

» in Fällen höherer Gewalt; sowie

» bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von ITSM oder den ITSM Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;

» Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

» Störungen, die auf einer Limitierung oder Abschaltung des VPN-Tunnels beruhen, sofern (i) dies im konkreten Einzelfall zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit oder Integrität der von ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software einschließlich pds VPN erforderlich ist und (ii) die zur Limitierung oder Abschaltung führenden Umstände nicht von ITSM bzw. den ITSM Unterauftragnehmern zu vertreten sind.

5.3 „Nichtverfügbarkeit" („NV") bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

V (in %) = (SL – NV) : (SL) x 100

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

6. Geplante Nichtverfügbarkeit

6.1 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 3.2 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades gemäß Ziffer 2.2 werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22:00 bis 06:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Niedersachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen pds und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten" bezeichnet.

6.2 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit das Serversystem nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Serversystems in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Störung oder einem Ausfall,

so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

6.3 Im Falle eines vollständigen Datenverlusts oder eines hardware- bzw. softwarebasierten Ausfalls eines einzelnen Serversystems beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 24 Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten. Stunden im Sinne der vorgenannten Regelung beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der ITSM Servicezeit.

7. Rechte des Kunden

Ist ITSM nicht in der Lage, die in Ziffer 5 dargestellte Verfügbarkeit zu gewährleisten, hat der Kunde das Recht, die von ihm nach dem RZ-Vertrag geschuldete Vergütung für die Standardleistungen für das jeweilige Vertragsjahr wie folgt pauschal zu mindern:

Verfügbarkeit	**Pauschalierte Minderung**
< 99,00%	2,0%
< 98,00%	3,0%
< 97,00%	4,0%
< 95,00%	6,0%
< 90,00%	10,0%

Anlage 2

Speichervolumen (Festplatten, HDD) für Programme, Daten und Backups, pds VPN

1. Ausstattung als Standardleistung

1.1 Aufgeführt in unterer Tabelle ist die maximale Ausstattung als Standardleistung im Bereich Speichervolumen/HDD.

1.2 Eine über den aufgeführten Umfang hinausgehende Ausstattung wird, wie in den Vertragsbedingungen im Punkt 2.1.2 festgelegt, als optionale Leistung angeboten und ist gesondert vom Kunden zu bestellen.

pds Cloud Anzahl USER	Speichervolumen HDD / GB	
	pds nur Branche	pds ERP
001-005	300	400
006-010	400	500
011-020	600	800
021-030	800	1.100
031-070	1.200	1.500
071-125	1.800	2.100
ab126	Individuelle Vereinbarung	

2. Leistungsbeschreibung pds VPN

pds VPN bietet eine sichere, verschlüsselte Verbindung zwischen der pds Cloud und der IT-Infrastruktur des Kunden über das öffentliche Internet. Die Tunnel-Technologie basiert auf IPSec Policy-Based VPN, wobei der Datenverkehr gemäß festgelegter Sicherheitsrichtlinien geschützt und durch den Tunnel geleitet wird. Die Datenübertragungsrate für den VPN-Tunnel wird vertraglich auf maximal 100 MBit/s begrenzt.

Die Verschlüsselung erfolgt gemäß IPSec mit AES-256 und SHA-256 sowie IKEv1 oder IKEv2 Schlüsselaustausch. Im Falle von Adressüberschneidungen ist zwingend NAT (Network Adress Translation) auf Kundenseite erforderlich.

Der Zugriff auf die SQL-Datenbank der pds Software ist auf maximal vier gleichzeitige Verbindungen begrenzt.

Anlage 3

Mitwirkungs- und Beistellpflichten für pds VPN

1. Der Kunde verpflichtet sich, alle notwendigen Informationen und Infrastruktur z.B. eine professionale Firewall bereitzustellen, die für eine ordnungsgemäße Konfiguration und Implementierung der VPN-Verbindung erforderlich sind.

2. ITSM und der Kunde bzw. dessen IT-Dienstleister arbeiten aktiv bei der Konfiguration und Implementierung der VPN-Verbindung zusammen, um sicherzustellen, dass die erforderlichen technischen Anforderungen erfüllt und eine sichere Verbindung hergestellt werden kann.

3. Der Kunde verpflichtet sich ferner, bei Sicherheitsvorfällen oder verdächtigen Aktivitäten in seiner oder der IT-Infrastruktur Dritter Dienstleister umgehend ITSM per Supportportal im Bereich pds Cloud zu informieren. ITSM bewertet die Vorfälle und ergreift angemessene Maßnahmen z.B. das Trennen der VPN-Verbindung.

4. Der Kunde verpflichtet sich, den VPN-Zugang ausschließlich für die folgenden Zwecke einzurichten:

4.1 Anbindung von Drittsystemen im Rahmen eines lesenden Zugriffes auf die Datenbank, ein schreibender Zugriff ist ausgeschlossen, und/oder

4.2 Anbindung von LDAP-basierenden Authentisierungssystemen.

5. Dem Kunden ist es nicht gestattet, über die VPN-Verbindung Penetrationstests gegen die Infrastruktur der pds Cloud durchzuführen.

6. Es obliegt dem Kunden durch geeignete technische Maßnahmen z.B. Firewallregeln, sicherzustellen, dass nur autorisierte Systeme und Benutzer auf die über den Tunnel erreichbaren Dienste zugreifen. Die datenschutzrechtliche Verantwortung für übertragene Inhalte liegt beim Kunden.

7. Der Kunde verpflichtet sich, die durch den VPN-Tunnel erreichbaren Dienste nicht im Internet zu veröffentlichen.

8. Der Kunde verpflichtet sich, (i) die von ITSM für die Nutzung der VPN-Verbindung bereitgestellten Zugangsdaten vom Kunden sicher aufzubewahren und nur den Personen bereitzustellen, die sie für die Aufgabenerfüllung im Rahmen der vertraglich zulässigen Zwecke zwingend benötigen und (ii) ITSM unverzüglich in Textform im pds Supportportal im Bereich pds Cloud zu informieren, wenn Kenntnis darüber besteht, dass die Zugangsdaten anderen Personen bekanntgeworden sind, oder ein solcher Verdacht besteht.

9. Soweit der Kunde beabsichtigt, die Nutzung der VPN-Verbindung im Rahmen der vertraglich zulässigen Zwecke, einem Dritten zu überlassen z.B. einem Implementierungspartner für BI-Tools), ist der Kunde verpflichtet, dies der ITSM unter Benennung des Dritten (Name, Firma) vorab in Textform im pds Supportportal im Bereich pds Cloud mitzuteilen.

10. Über die Nutzung des VPN-Zuganges wird der Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden ermöglicht. Der Kunde wird sicherstellen, dass er als datenschutzrechtlich Verantwortlicher im Sinne der DSGVO eigenständig die entsprechenden Vereinbarungen und Schutzmaßnahmen zur Sicherstellung des Datenschutzes sowie Beschreibung der TOMs (Technisch organisatorische Maßnahmen) trifft.

11. ITSM ist berechtigt, den VPN-Tunnel zu limitieren oder sogar abzuschalten, sofern dies im konkreten Einzelfall zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit oder Integrität der pds Cloud oder der pds Software erforderlich ist.

pds Cloud Anzahl USER	**Speichervolumen HDD / GB**	
	pds nur Branche	**pds ERP**
001-005	300	400
006-010	400	500
011-020	600	800
021-030	800	1.100
031-070	1.200	1.500
071-125	1.800	2.100
ab126	Individuelle Vereinbarung	

Besondere Vertragsbedingungen für pds API-Modul (“BV-API”)

1. Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen für das pds API-Modul (nachfolgend „BV-API“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstraße 82, 08427 Fraureuth (nachfolgend „ITSM“) Anwendung, welche die Bereitstellung der vom Softwarehersteller pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („pds“) betriebenen API zum Gegenstand haben.

Diese BV-API ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ITSM („AGB“), die neben diesen BV-API ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-API in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.2. Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit ITSM unter Einbeziehung dieser BV-API einen Vertrag über die Nutzung des pds API-Moduls abschließt (nachfolgend „Nutzungsvertrag“). Die in diesen BV-API in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Nutzungsvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

1.3. Die Bestimmungen dieser BV-API gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Zurverfügungstellung von neuen Releases und Versionen des pds API-Moduls im Rahmen der Nachbesserung oder des Supports.

1.4. Im Einzelfall zwischen ITSM und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen BV-API. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von ITSM maßgebend.

2. Freischaltung des pds API-Moduls

Der Kunde erwirbt von ITSM die Möglichkeit des Zugriffs auf das pds API-Modul unter den in diesen BV-API vereinbarten Nutzungsbedingungen. Zum Zugriff auf das pds API-Modul ist dessen Freischaltung durch ITSM sowie die Generierung eines API-Schlüssels (API Tokens) durch den Kunden erforderlich.

3. Vertragsgegenstand

3.1. Gegenstand des Nutzungsvertrages ist die Bereitstellung des pds API-Moduls für den Vertragszeitraum durch die ITSM.

3.2. Die Funktionalitäten und Leistungsmerkmale des pds API-Moduls sowie die vom Kunden clientseitig zu beachtenden Einsatzbedingungen (Ziffer 9) ergeben sich im Einzelnen aus der Leistungsbeschreibung in Ziffer 4.

3.3. ITSM sorgt nach näherer Maßgabe des Nutzungsvertrages dafür, dass der Kunde das pds API-Modul nutzen kann. ITSM wird dazu während der Vertragslaufzeit das Modul den registrierten, fest angestellten oder freien Mitarbeitern des Kunden (nachfolgend „berechtigte Nutzer“) zugänglich machen.

4. Leistungsbeschreibung

Das pds API-Modul verfügt über die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Leistungsmerkmale und Eigenschaften. ITSM behält sich vor, die Anzahl der Zugriffe auf das API-Modul zu limitieren, soweit dies aus Gründen der IT-Sicherheit erforderlich ist (z.B. bei Denial of Service Attacken).

5. Zugriffsmöglichkeit auf das pds API-Modul

5.1. ITSM ermöglicht den Zugriff auf das pds API-Modul für den Vertragszeitraum nach Freischaltung durch ITSM sowie die Generierung eines API-Schlüssels (API Tokens) durch den Kunden.

5.2. Die Software des pds API-Moduls verbleibt – von vorübergehend (also run-time) clientseitig ablaufenden Komponenten (etwa Applets oder Skripten) – (i) auf den Rechnern (Servern) von ITSM oder eines von ITSM eingeschalteten Rechenzentrumbetreibers oder (ii) im Fall der Nutzung von pds Standardsoftwareprodukten auf eigenen Rechnern (Servern) des Kunden (nachfolgend „On-Premises-Nutzung“) auf den Rechnern (Servern) des Kunden.

5.3. Soweit keine On-Premises-Nutzung durch den Kunden gegeben ist, gilt folgendes: Das pds API-Modul wird als Teil der pds Software in einem Rechenzentrum zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für das pds API-Modul ist der Routerausgang des von ITSM genutzten Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist ITSM nicht verantwortlich. Die Datenverbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des Nutzungsvertrages und liegt allein in der

Verantwortung des Kunden. Im Fall einer On-Premises-Nutzung durch den Kunden ist allein der Kunde für die für den Betrieb des pds API-Moduls serverseitig erforderliche Hardware-Infrastruktur verantwortlich. ITSM ist im Rahmen der On-Premises-Nutzung nur dafür verantwortlich, dass der Kunde bei funktionsfähiger Hardware-Infrastruktur des Kunden auf das pds API-Modul zugreifen kann.

5.4. ITSM ist berechtigt, kurzfristig und ohne Vorankündigung Änderungen an dem pds API-Modul vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung des pds API-Moduls dienen.

5.5. ITSM wird das pds API-Modul im Übrigen nach eigenem Ermessen aktualisieren und weiterentwickeln. ITSM ist insofern berechtigt, das pds API-Modul im Rahmen des Zumutbaren zu modifizieren.

6. Nutzungsrechtseinräumung

6.1. Der Kunde ist berechtigt, das pds API-Modul zum eigenen Gebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebs innerhalb der EU/des EWR sowie der Schweiz (nachfolgend „Vertragsgebiet“) zu nutzen.

6.2. Der Kunde ist dazu berechtigt, auf das pds API-Modul zuzugreifen. Die Nutzungsrechte sind auf die berechtigten Nutzer begrenzt. Die berechtigten Nutzer dürfen das pds API-Modul durch Aufruf des pds API-Moduls ablaufen lassen und nutzen, im Übrigen aber nicht vervielfältigen. Die Nutzung des pds API-Moduls außerhalb des Vertragsgebiets ist untersagt.

6.3. „Nutzen“ im Sinne dieser BV-API ist jedes dauerhafte oder vorübergehende ganze oder teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern des pds API-Moduls zum Zwecke seiner Ausführung auf dem jeweiligen Server und/oder auf den Endgeräten der berechtigten Nutzer. Zur Nutzung gehört auch die Ausführung der genannten Handlungen zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test des überlassenen pds API-Moduls.

6.4. Soweit dem Kunden Software zum Zwecke der Nutzung des pds API-Moduls zugänglich gemacht wird, sind Änderungen der Software sowie Fehlerkorrekturen in dem Umfang zulässig, wie sie zur bestimmungsgemäßen Benutzung des pds API-Moduls notwendig sind. Eine Rückübersetzung (Dekompilierung) des Programmcodes in eine andere Darstellungsform ist untersagt. Ausgenommen hiervon ist eine teilweise Übersetzung zum Zwecke der Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit einem überlassenen Computerprogramm oder mit anderen Computerprogrammen unter den in § 69e UrhG angegebenen Beschränkungen.

6.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die in Ziffer 6.1 bis 6.4 eingeräumten Rechte auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Nutzungsrechte einzuräumen. Der Kunde verpflichtet sich, das pds API-Modul ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von ITSM Dritten nicht zugänglich zu machen, zu vermieten oder diesen die Nutzung für deren eigene Zwecke sonst zu gestatten oder gar selbst als Service Provider gegenüber Dritten aufzutreten. Dies gilt auch für den Fall einer vollständigen oder teilweisen Veräußerung oder Auflösung des Unternehmens des Kunden.

6.6. Unbeschadet der gemäß dieser Ziffer 6 eingeräumten Nutzungsrechte behält ITSM alle Rechte an dem pds API-Modul.

6.7. Soweit das pds API-Modul Bestandteile von Open Source Software enthält, für die gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten, gilt folgendes: Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser BV-API vorrangig; dies gilt insbesondere für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in der Software angezeigt und sind über einen Link aufrufbar. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt ITSM dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Nutzungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

7. Supportleistungen, Fehlerbeseitigung

Die Supportleistung und Fehlerbeseitigung richtet sich nach dem jeweiligen zwischen ITSM und dem Kunden bestehenden SaaS- bzw. Software-Pflegevertrag. Für die Anbindung des API-Moduls an Drittprodukte des Kunden ist ITSM nicht verantwortlich und erbringt hierfür auch keine Supportleistungen.

8. Einsatzbedingungen, Drittanwendungen

8.1. Das pds API-Modul wurde für den Einsatz auf bestimmter Hardware und für das Zusammenwirken mit bestimmten anderen pds Standardsoftwareprodukten und Drittanwendungen entwickelt. Diese Einsatzbedingungen sind in der Anwendungsdokumentation angegeben. Soweit eine Drittanwendung nicht ausdrücklich in der Anwendungsdokumentation als kompatibel freigegeben

ist, übernimmt ITSM keinerlei Gewährleistung für eine fehlerfreie Funktion des API-Moduls.

8.2. Der Kunde wird dafür sorgen, dass die von ihm eingesetzte, ggf. für die Nutzung des pds API-Moduls erforderliche pds Standardsoftware, Drittsoftware und Hardware zum Vertragsbeginn dem in der Anwendungsdokumentation spezifizierten Stand und mangels abweichender weitergehender Vereinbarung in der Folge dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

8.3. ITSM verpflichtet sich, soweit erforderlich, Updates des pds API-Modul zur Verfügung zu stellen. Updates im Sinne dieses Nutzungsvertrags sind gekennzeichnet durch Fehlerkorrekturen oder kleinere sonstige Verbesserungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten. Von der Updateverpflichtung nicht umfasst ist die Auslieferung oder Zur-Verfügung-Stellung zusätzlich angebotener, neuer Funktionalitäten bzw. von Zusatzkomponenten.

8.4. Bei einer Benutzung des pds API-Moduls ohne Einhaltung der Einsatzbedingungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.3 entfällt die Verpflichtung zur Gewährleistung nach Ziffer 11. ITSM wird sich in einem solchen Fall in einem angemessenen Umfang bemühen, den Support gemäß Ziffer 7 zu leisten. Der Support wird sich hierbei jedoch nur solcher Fehler annehmen, die bei Nutzung des pds API-Moduls unter den in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen feststellbar sind.

9. Pflichten des Kunden

9.1. Der Erfolg oder Misserfolg der Leistungserbringung unter dem Nutzungsvertrag hängt entscheidend davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an der Leistungserbringung mitwirkt. Die Mitwirkung ist insofern im Rahmen von Mitwirkungspflichten vom Kunden geschuldet. Der Kunde ist insbesondere zu folgenden Leistungen verpflichtet:

9.2. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Einsatzbedingungen iSv Ziffer 8 sowie für die Datenanbindung iSv Ziffer 5.3. Bei der On-Premises-Nutzung stellt der Kunde zudem sicher, dass die für den Betrieb des pds API-Moduls serverseitig erforderliche Hardware-Infrastruktur funktions- und betriebsbereit ist.

- Der Kunde wird auch bei der On-Premises-Nutzung die jeweilige pds Standardsoftware nur in der jeweils neusten Version nutzen.
- Der Kunde wird sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diese Key User erfolgen.
- Der Kunde wird kompetentes Personal als Ansprechpartner für die Fehlerbeseitigung und den Support zur Verfügung stellen.
- Soweit ITSM durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Pflichten des Kunden an der Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen gehindert ist, ist ITSM für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich.

9.3. Der Kunde wird selbstständig für die Erfüllung bzw. Einhaltung der ihn und berechtigte Nutzer betreffenden gesetzlichen Vorschriften und behördliche Auflagen sowie die Erteilung behördlicher Erlaubnisse Sorge tragen.

9.4. Der Kunde verpflichtet sich, den Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere für eine dem Stand der Technik entsprechende Verschlüsselung der Kommunikationswege sowie der Beachtung des Datengeheimnisses. Ferner wird er Passworte geheim halten bzw. unverzüglich ändern oder Änderungen veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Er wird diese Verpflichtung auch den berechtigten Nutzern auferlegen.

9.5. Ziffer 9.2 und 9.3 gilt auch für die Auswahl und Nutzung einer nicht von ITSM zur Verfügung gestellten Anwendung, um auf die pds API zuzugreifen.

9.6. Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist ITSM von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von ITSM kann ITSM dem Kunden zu den für die Erbringung der Pflegeleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von ITSM bleiben unberührt.

10. Vergütung, Zahlungsbedingungen

10.1. Die Vergütung für das pds API-Modul (nachfolgend „Nutzungsgebühr“) ist im jeweiligen Nutzungsvertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

10.2. Soweit im Nutzungsvertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, wird die Nutzungsgebühr für das pds API-

Modul zu Beginn eines jeden Monates vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht.

10.3. Die technische Beratung, technische Hilfeleistung und/oder Nachfragen zu Funktionalitäten des pds API-Moduls, soweit es sich nicht um Gewährleistungsfälle handelt, sowie ggf. beauftragte Schulungen werden monatlich nachträglich gesondert nach Aufwand zu den gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen") sind gesondert zu erstatten. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungszugang.

11. Gewährleistung, Haftung

11.1. ITSM ist verpflichtet, das pds API-Modul frei von Mängeln, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, verfügbar zu machen bzw. zu überlassen.

11.2. Im Falle von erheblichen Abweichungen von der Anwendungsdokumentation ist ITSM zur Nachbesserung berechtigt und, soweit diese nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels des pds API-Moduls erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn ITSM hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

11.3. Der Kunde ist verpflichtet, ITSM nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Anwendungsdokumentation zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken.

11.4. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den für das pds API-Modul vorgesehenen und in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

11.5. Die verschuldensunabhängige Haftung von ITSM auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel des pds API-Moduls wird ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO")

12.1. Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung des pds API-Moduls verantwortlich. Der Kunde und ITSM verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO").

12.2. Soweit ITSM im Rahmen der Bereitstellung des pds API-Moduls personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird ITSM im Auftrag des Kunden tätig. ITSM wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B"). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-API und den AGB vor.

13. Vertragslaufzeit, Kündigung, Zugangssperre pds API-Modul

13.1. Der Nutzungsvertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit") abgeschlossen. Die Laufzeit des Nutzungsvertrages beginnt jeweils am 1. Kalendertag des Folgemonats nach Bereitstellung des pds API-Moduls. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der Nutzungsvertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht spätestens drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Das Recht zur Kündigung des Nutzungsvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des Nutzungsvertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Nutzer des pds API-Moduls bestellt, ist der bereits bestehende Nutzungsvertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte durch ein entsprechendes Nachtragsangebot gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste zu erweitern.

13.2. Ein wichtiger Grund, der ITSM zur Kündigung des Nutzungsvertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn

- der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;

- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von ITSM nicht abstellt.

13.3. Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch ITSM behält ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Nutzungsvertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

13.4. ITSM ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum pds API-Modul vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-API, den Nutzungsvertrag oder sonstige Bedingungen von ITSM und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn ITSM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Verhinderung bzw. Risikominimierung bei Cyber-Angriffen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird ITSM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von ITSM vorgenommen werden, um die von ITSM mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zu dem pds API-Modul gilt nicht zugleich als Kündigung des Nutzungsvertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann ITSM nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von ITSM auf Zahlung der Vergütung für die Bereitstellung des pds API-Moduls bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung verboten hat.

13.5. Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

14. Kündigungsfolgen

Mit Beendigung des Nutzungsvertrages erlöschen die Nutzungsrechte des Kunden an dem pds API-Modul und der Kunde ist verpflichtet, das gegebenenfalls vorhandene Original sowie alle Kopien und Teilkopien der von des pds API-Moduls zu löschen; diese Löschung ist gegebenenfalls vom Kunden gegenüber ITSM schriftlich zu bestätigen.

15. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

15.1 ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

15.2 Mit Abschluss des Nutzungsvertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Nutzungsvertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.

Besondere Vertragsbedingungen für pds BI Qlik Sense (OEM) Modul (“BV-BI”) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH

1. Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

1.1. Diese Vertragsbedingungen regeln den rechtlichen Rahmen für die Nutzung des pds BI Qlik Sense (OEM) Moduls (nachfolgend „BV-BI“) der ITSM IT-Systeme und Management GmbH, Hauptstraße 82, 08427 Fraureuth (nachfolgend „ITSM“).

1.2. Diese BV-BI ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der ITSM („AGB“), die neben diesen BV-BI ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-BI in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.

1.3. Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit ITSM unter Einbeziehung dieser BV-BI einen Vertrag über die Nutzung des pds BI Qlik Sense (OEM) Moduls (nachfolgend “BI-Modul”) abschließt (nachfolgend „Nutzungsvertrag“). Die in diesen BV-BI in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation des BI-Moduls, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Nutzungsvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

1.4. Die Bestimmungen dieser BV-BI gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Zurverfügungstellung von neuen Releases und Versionen des BI-Moduls im Rahmen der Nachbesserung oder des Supports.

1.5. Im Einzelfall zwischen ITSM und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen BV-BI. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von ITSM maßgebend.

2. Freischaltung des BI-Moduls

Der Kunde erwirbt von ITSM die Möglichkeit des Zugriffs auf das BI-Modul unter den in diesen BV-BI vereinbarten Nutzungsbedingungen. Zum Zugriff auf das BI-Modul ist dessen Freischaltung durch ITSM sowie die einmalige Aktivierung einer BI-Anbindung mit Lizenzschlüssel (BI-Tenant) durch den Kunden erforderlich. Weitere Details hierzu sind in der Anwendungsdokumentation beschrieben.

3. Vertragsgegenstand

3.1. Gegenstand des Nutzungsvertrages ist die Bereitstellung des BI-Moduls, welches auf dem OEM Produkt Qlik Cloud Analytics Enterprise basiert, für den Vertragszeitraum durch die ITSM.

3.2. Die Funktionalitäten und Leistungsmerkmale des BI-Moduls sowie die vom Endkunden zu beachtenden Einsatzbedingungen ergeben sich im Einzelnen aus der Anwendungsdokumentation.

3.3. ITSM sorgt nach näherer Maßgabe des Nutzungsvertrages dafür, dass der Kunde das BI-Modul nutzen kann. ITSM wird dazu während der Vertragslaufzeit das BI-Modul den registrierten, fest angestellten oder freien Mitarbeitern des Kunden (nachfolgend „berechtigte Nutzer“) zugänglich machen.

4. Leistungsbeschreibung

Das BI-Modul verfügt über die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Leistungsmerkmale und Eigenschaften. ITSM behält sich vor, die Anzahl der Zugriffe auf das BI-Modul sowie die gleichzeitig stattfindenden Aktualisierungen von Auswertungen zu limitieren; die Einzelheiten hierzu sind in der Anwendungsdokumentation festgelegt.

5. Zugriffsmöglichkeit auf das pds BI Modul und Verwaltung von berechtigten Nutzern

5.1. ITSM sorgt dafür, dass die berechtigten Nutzer des Kunden sich für die Nutzung des pds BI Moduls registrieren können.

5.2. Dem Kunden obliegt es, die berechtigten Nutzer zu verwalten. Er hat insbesondere darauf zu achten, dass berechtigte Nutzer gelöscht werden, wenn die entsprechenden Personen nicht mehr für den Kunden tätig sind. Der Kunde ist weiter für die Zuweisung der Rollen und Rechte der berechtigten Nutzer verantwortlich.

5.3. ITSM ist berechtigt, kurzfristig und ohne Vorankündigung Änderungen an dem BI-Modul vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung des BI-Moduls dienen.

5.4. ITSM wird das BI-Modul im Übrigen nach eigenem Ermessen aktualisieren und weiterentwickeln. ITSM ist insofern berechtigt, das BI-Modul im Rahmen des Zumutbaren zu modifizieren.

6. Nutzungsrechtseinräumung

6.1. Der Kunde ist berechtigt, das BI-Modul befristet für die Laufzeit des Nutzungsvertrages zum eigenen Gebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebs innerhalb der EU/des EWR sowie der Schweiz (nachfolgend „Vertragsgebiet“) zu nutzen.

6.2. Die Nutzungsrechte sind auf die berechtigten Nutzer begrenzt. Die berechtigten Nutzer dürfen das BI-Modul ausschließlich durch Aufruf über die Funktionen der pds Standardsoftware nutzen, im Übrigen aber nicht vervielfältigen. Die Nutzung des BI-Moduls außerhalb des Vertragsgebiets ist untersagt.

6.3. „Nutzen“ im Sinne dieser BV-BI ist jedes dauerhafte oder vorübergehende ganze oder teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern des BI-Moduls zum Zwecke seiner Ausführung auf dem jeweiligen Server und/oder auf den Endgeräten der berechtigten Nutzer. Zur Nutzung gehört auch die Ausführung der genannten Handlungen zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test des überlassenen BI-Moduls.

6.4. Soweit dem Kunden Software zum Zwecke der Nutzung des BI-Moduls zugänglich gemacht wird, sind Änderungen der Software sowie Fehlerkorrekturen in dem Umfang zulässig, wie sie zur bestimmungsgemäßen Benutzung des BI-Moduls notwendig sind. Eine Rückübersetzung (Dekompilierung) des Programmcodes in eine andere Darstellungsform ist untersagt. Ausgenommen hiervon ist eine teilweise Übersetzung zum Zwecke der Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit einem überlassenen Computerprogramm oder mit anderen Computerprogrammen unter den in § 69e UrhG angegebenen Beschränkungen.

6.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die in Ziffer 6.1 bis 6.4 eingeräumten Rechte auf Dritte zu übertragen oder Dritten entsprechende Nutzungsrechte einzuräumen. Der Kunde verpflichtet sich, das BI-Modul ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von ITSM Dritten nicht zugänglich zu machen, zu vermieten oder diesen die Nutzung für deren eigene Zwecke sonst zu gestatten oder gar selbst als Service Provider gegenüber Dritten aufzutreten. Dies gilt auch für den Fall einer vollständigen oder teilweisen Veräußerung oder Auflösung des Unternehmens des Kunden.

6.6. Unbeschadet der gemäß dieser Ziffer 6 eingeräumten Nutzungsrechte behält ITSM alle Rechte an dem BI-Modul.

6.7. Soweit das BI-Modul Bestandteile von Open Source Software oder Drittsoftware enthält, für die gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten, gilt folgendes: Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser BV-BI vorrangig; dies gilt insbesondere für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in der Software angezeigt und sind über einen Link aufrufbar. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt pds dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen Nutzungsvertrag entfalten insoweit keine Geltung.

7. Supportleistungen, Fehlerbeseitigung

Die Supportleistung und Fehlerbeseitigung richtet sich nach dem jeweiligen zwischen ITSM und dem Kunden bestehenden SaaS- bzw. Software-Pflegevertrag.

8. Einsatzbedingungen

8.1. Das BI-Modul wurde für den Einsatz auf bestimmter Hardware und für das Zusammenwirken mit bestimmten anderen pds Standardsoftwareprodukten und Drittanwendungen entwickelt. Die Einsatzbedingungen und der Leistungsumfang des BI-Moduls, insbesondere auch im Hinblick auf Einschränkungen bei der Erstellung und Nutzung von Auswertungen (nur pds Standardauswertungen, keine individuellen Auswertungen, maximale Größe einer Auswertung, ausgeschlossene Qlik Sense Funktionen, etc.) sind in der Anwendungsdokumentation festgelegt.

8.2. Der Kunde wird dafür sorgen, dass die von ihm eingesetzte, ggf. für die Nutzung des BI-Moduls erforderliche pds Standardsoftware, Drittsoftware und Hardware zum Vertragsbeginn dem in der Anwendungsdokumentation spezifizierten Stand und mangels abweichender weitergehender Vereinbarung in der Folge dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

8.3. ITSM verpflichtet sich, soweit erforderlich, Updates des BI-Moduls zur Verfügung zu stellen. Updates im Sinne dieses Nutzungsvertrags sind gekennzeichnet durch Fehlerkorrekturen oder kleinere sonstige Verbesserungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten. Von der Updateverpflichtung nicht umfasst ist die Auslieferung oder Zur-Verfügung-Stellung zusätzlich angebotener, neuer Funktionalitäten bzw. von Zusatzkomponenten.

8.4. Bei einer Benutzung des BI-Moduls ohne Einhaltung der Einsatzbedingungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.3 entfällt die Verpflichtung zur Gewährleistung nach Ziffer 11. ITSM wird sich in einem solchen Fall in einem angemessenen Umfang bemühen, den Support gemäß Ziffer 7 zu leisten. Der Support wird sich hierbei jedoch nur solcher Fehler annehmen, die bei Nutzung des BI-Moduls unter den in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen feststellbar sind.

9. Pflichten des Kunden

9.1. Der Erfolg oder Misserfolg der Leistungserbringung unter dem Nutzungsvertrag hängt entscheidend davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an der Leistungserbringung mitwirkt. Die Mitwirkung ist insofern im Rahmen von Mitwirkungspflichten vom Kunden geschuldet. Der Kunde ist insbesondere zu folgenden Leistungen verpflichtet:

9.2. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Einsatzbedingungen iSv der Ziffer 8. Bei der On-Premises-Nutzung stellt der Kunde zudem sicher, dass die für den Betrieb des BI-Moduls serverseitig erforderliche Hardware-Infrastruktur funktions- und betriebsbereit ist.

- Der Kunde wird auch bei der On-Premises-Nutzung die jeweilige pds Standardsoftware nur in der jeweils neusten Version nutzen.

- Der Kunde wird sicherstellen, dass eine angemessene Anzahl von Key Usern des Kunden für die Nutzung des pds Supportportals registriert sind und Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch diese Key User erfolgen.
- Der Kunde wird kompetentes Personal als Ansprechpartner für die Fehlerbeseitigung und den Support zur Verfügung stellen.
- Soweit ITSM durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Pflichten des Kunden an der Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen gehindert ist, ist ITSM für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich.

9.3. Der Kunde wird selbstständig für die Erfüllung bzw. Einhaltung der ihn und berechtigte Nutzer betreffenden gesetzlichen Vorschriften und behördliche Auflagen sowie die Erteilung behördlicher Erlaubnisse Sorge tragen.

9.4. Der Kunde verpflichtet sich, den Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere für eine dem Stand der Technik entsprechende Verschlüsselung der Kommunikationswege sowie der Beachtung des Datengeheimnisses. Ferner wird er Passworte geheim halten bzw. unverzüglich ändern oder Änderungen veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Er wird diese Verpflichtung auch den berechtigten Nutzern auferlegen.

9.5. Ziffer 9.3 und 9.4 gilt auch für die Auswahl und Nutzung einer nicht von ITSM zur Verfügung gestellten Anwendung, um auf das BI-Modul zuzugreifen.

9.6. Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist ITSM von ihrer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie ITSM auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. ITSM ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von ITSM kann ITSM dem Kunden zu den für die Erbringung der Pflegeleistungen vereinbarten oder, falls keine Abrechnung nach Aufwand vereinbart ist, zu den üblichen ITSM Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen ITSM Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich nach Aufwand in Rechnung stellen. Ggf. weitergehende Ansprüche von ITSM bleiben unberührt.

10. Vergütung, Zahlungsbedingungen

10.1. Die Vergütung für das BI-Modul (nachfolgend „Nutzungsgebühr“) ist im jeweiligen Nutzungsvertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

10.2. Soweit im Nutzungsvertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, wird die Nutzungsgebühr für das BI-Modul zu Beginn eines jeden Monats vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht.

10.3. Die technische Beratung, technische Hilfeleistung und/oder Nachfragen zu Funktionalitäten des BI-Moduls, soweit es sich nicht um Gewährleistungsfälle handelt, sowie ggf. beauftragte Schulungen werden monatlich nachträglich gesondert nach Aufwand zu den gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste für Dienstleistungen vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet. Materialaufwand, Reisekosten, Spesen und sonstige Auslagen (nachfolgend „Auslagen“) sind gesondert zu erstatten. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von acht (8) Tagen nach Rechnungszugang.

11. Gewährleistung, Haftung

11.1. ITSM ist verpflichtet, das BI-Modul frei von Mängeln, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufheben oder mindern, verfügbar zu machen bzw. zu überlassen.

11.2. Im Falle von erheblichen Abweichungen von der Anwendungsdokumentation ist ITSM zur Nachbesserung berechtigt und, soweit diese nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde kann seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels des BI-Moduls erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn ITSM hinreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von ITSM verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn ITSM ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

11.3. Der Kunde ist verpflichtet, ITSM nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Anwendungsdokumentation zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken.

11.4. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den für das BI-Modul vorgesehenen und in der Anwendungsdokumentation angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

11.5. Die verschuldensunabhängige Haftung von ITSM auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel des BI-Moduls wird ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet ITSM im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

12. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

12.1. Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im

Zusammenhang mit der Nutzung des BI-Moduls verantwortlich. Der Kunde und ITSM verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO").

12.2. Soweit ITSM im Rahmen der Bereitstellung des BI-Moduls personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird ITSM im Auftrag des Kunden tätig. ITSM wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B"). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-BI und den AGB vor.

13. Vertragslaufzeit, Kündigung, Zugangssperre BI-Modul

13.1. Der Nutzungsvertrag wird für eine unbestimmte Laufzeit abgeschlossen und kann von ITSM oder dem Kunden jederzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung des Nutzungsvertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des Nutzungsvertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Nutzer des BI-Moduls bestellt, ist der bereits bestehende Nutzungsvertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte durch ein entsprechendes Nachtragsangebot gemäß der jeweils aktuellen ITSM Preisliste zu erweitern.

13.2. Ein wichtiger Grund, der ITSM zur Kündigung des Nutzungsvertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn

- der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von ITSM nicht abstellt.

13.3. Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch ITSM behält ITSM den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Nutzungsvertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ITSM ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

13.4. ITSM ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum BI-Modul vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-BI, den Nutzungsvertrag oder sonstige Bedingungen von ITSM und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn ITSM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Verhinderung bzw. Risikominimierung bei Cyber-Angriffen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird ITSM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von ITSM vorgenommen werden, um die von ITSM mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zu dem BI-Modul gilt nicht zugleich als Kündigung des Nutzungsvertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann ITSM nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von ITSM auf Zahlung der Vergütung für die Bereitstellung des BI-Moduls bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung verboten hat.

13.5. Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

14. Kündigungsfolgen

Mit Beendigung des Nutzungsvertrages erlöschen die Nutzungsrechte des Kunden an dem BI-Modul und der Kunde ist verpflichtet, das gegebenenfalls vorhandene Original sowie alle Kopien und Teilkopien des BI-Moduls zu löschen; diese Löschung ist auf Anfrage von ITSM vom Kunden gegenüber ITSM schriftlich zu bestätigen.

15. Übertragung

15.1. ITSM ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Nutzungsvertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen iSd §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

15.2. Mit Abschluss des Nutzungsvertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der Nutzungsvertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. ITSM wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.