

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG Stand 01.08.2021**

## **§1 Allgemeines, Geltungsbereich**

(1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle unsere Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden (nachfolgend: „Kunde“).

(2) Die AGB gelten insbesondere für Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung beweglicher Sachen (im Folgenden auch: „Ware“), ohne Rücksicht darauf, ob wir die Ware selbst herstellen oder bei Zulieferern einkaufen (§§ 433, 651 BGB). Für die Erbringung von Dienstleistungen gelten besondere Vertragsbedingungen (BVB). Diese gelten insbesondere für die Installation von Software und Hardware, Einweisung in die Benutzung von Software und Hardware, Beseitigung von Fehlern, Störungen und unerwarteter Funktionen. Die AGB sowie die BVB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge mit demselben Kunden, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.

(3) Unsere AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben.

(4) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.

(5) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden uns gegenüber abzugeben sind (z. B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **§2 Vertragsschluss**

(1) Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich.

(2) Die Bestellung der Ware oder die Beauftragung der Dienstleistung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, sind wir berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 2 Wochen nach seinem Zugang bei uns anzunehmen.

(3) Die Annahme kann entweder schriftlich, durch Auslieferung der Ware oder die Ausführung der Dienstleistung erfolgen.

### §3 Lieferfrist und Lieferverzug

(1) Die Lieferfrist oder der Termin für die Erbringung der Dienstleistung wird individuell vereinbart bzw. von uns bei Annahme der Bestellung angegeben.

(2) Sofern wir verbindliche Liefer- oder Ausführungsfristen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht einhalten können, werden wir den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Frist nicht möglich, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden werden wir unverzüglich erstatten. Als Fall der Nichtverfügbarkeit der Leistung in diesem Sinne gilt insbesondere die nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch unseren Zulieferer, wenn wir ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen haben. Unsere gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte sowie die gesetzlichen Vorschriften über die Abwicklung des Vertrags bei einem Ausschluss der Leistungspflicht bleiben unberührt. Unberührt bleiben auch die Rücktritts- und Kündigungsrechte des Kunden gem. § 8 dieser AGB.

(3) Der Eintritt unseres Liefer- oder Leistungsverzugs bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine Mahnung durch den Kunde erforderlich.

### §4 Lieferung, Gefahrübergang, Abnahme, Annahmeverzug

(1) Die Lieferung erfolgt ab unserem Geschäftssitz, wo auch der Erfüllungsort ist. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt.

(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 über. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, ist diese für den Gefahrübergang maßgebend. Auch im Übrigen gelten für eine vereinbarte Abnahme die gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts entsprechend. Der Übergabe bzw. Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde im Verzug der Annahme ist.

(3) Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich unsere Lieferung aus anderen, vom Kunden zu vertretenden Gründen, so sind wir berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen zu verlangen.

## §5 Preise und Zahlungsbedingungen

- (1) Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten unsere jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preise, und zwar ab Lager, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.
- (2) Beim Versendungskauf trägt der Kunde die Transportkosten ab unserem Geschäftssitz und die Kosten einer ggf. vom Kunden gewünschten Transportversicherung.
- (3) Der Kaufpreis bzw. die Vergütung ist sofort fällig und ab Rechnungsstellung und Lieferung bzw. Abnahme der Dienst- oder Werkleistung zu zahlen.
- (4) Mit Ablauf vorstehender Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug (vgl. §286 BGB).
- (5) Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.
- (6) Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar, dass unser Anspruch auf Zahlung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird (z. B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), so sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen über die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelfertigungen), können wir den Rücktritt sofort erklären; die gesetzlichen Regelungen über die Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.

## §6 Eigentumsvorbehalt

- (1) Bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Vertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung behalten wir uns das Eigentum an den verkauften Waren vor.
- (2) Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn und soweit Zugriffe Dritter auf die uns gehörenden Waren erfolgen.
- (3) Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts und des Rücktritts heraus zu verlangen. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, dürfen wir diese Rechte nur geltend machen, wenn wir dem Kunde zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

## §7 Mängelansprüche des Kunden

(1) Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäßer Montage oder mangelhafter Montageanleitung) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit im nachfolgenden nichts anderes bestimmt ist. In allen Fällen unberührt bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften bei Endlieferung der Ware an einen Verbraucher.

(2) Grundlage unserer Mängelhaftung ist vor allem die über die Beschaffenheit der Ware getroffene Vereinbarung sowie die Vereinbarungen über die Ausführung der Werk- bzw. Dienstleistung. Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware gelten die als solche bezeichneten Produktbeschreibungen (auch des Herstellers), die dem Kunde vor seiner Bestellung überlassen oder in gleicher Weise wie diese AGB in den Vertrag einbezogen wurden.

(3) Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht.

(4) Die Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist uns hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von drei Werktagen zu unserer Kenntnis und unseren Händen erfolgt. Unabhängig von dieser Untersuchungs- und Rügepflicht hat der Kunde offensichtliche Mängel (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) ebenfalls unverzüglich uns gegenüber anzuzeigen. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.

(5) Ist die gelieferte Sache mangelhaft, kann der Kunde als Nacherfüllung zunächst nach seiner Wahl Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) verlangen. Erklärt sich der Kunde nicht darüber, welches der beiden Rechte er wählt, so können wir ihm hierzu eine angemessene Frist setzen. Nimmt der Kunde die Wahl nicht innerhalb der Frist vor, so geht mit Ablauf der Frist das Wahlrecht auf uns über.

(6) Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.

(7) Der Kunde hat uns die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Ware zu Prüfungszwecken zu übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat uns der Kunde die mangelhafte Sache nach

den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben.

(8) Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, tragen wir, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Stellt sich jedoch ein Mangelbeseitigungsverlangen des Kunden als unberechtigt heraus, können wir die hieraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.

(9) Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht.

(10) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur nach Maßgabe von § 8 und sind im Übrigen ausgeschlossen.

#### §8 Sonstige Haftung

(1) Soweit sich aus diesen AGB einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haften wir bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

(2) Auf Schadensersatz haften wir – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur

a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht; in diesem Fall ist unsere Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

(3) Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit wir einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen haben.

(4) Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.

#### §9 Rechtswahl und Gerichtsstand

(1) Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller internationalen und supranationalen (Vertrags-) Rechtsordnungen, insbesondere des UN-Kaufrechts.

(2) Ist der Kunde Kaufmann i. S. d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Berlin. Wir sind jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.

## **Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG.

### §1 Erbringung von Dienstleistungen

(1) Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

(2) Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

(3) Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

(4) Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom

Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

(5) Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.

(6) Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.

(7) Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

## §2 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.

(2) Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

(3) Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendige Kennung und das Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

### §3 Mängelansprüche

(1) Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.

(2) Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

### § 4 Laufzeit

(1) Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit (12 oder 24 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

(2) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### § 5 Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für die Lieferung von Waren**

### § 1 Lieferung von Waren

Teillieferungen sind zulässig.

Die von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG genannten Termine und Fristen gelten nur annähernd, es sei denn, CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG bestätigt einen Auftrag ausdrücklich als Fixgeschäft.

Wenn nichts anderes vereinbart wurde, liefert CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG die Ware bis zu der ersten Tür im Erdgeschoß des vereinbarten Lieferortes. CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG trifft unbeschadet abweichender Vereinbarung keine Verpflichtung zum Transport der Ware in Obergeschosse oder abgelegene Gebäudeteile sowie zu deren Aufbau und Einrichtung.

Bei der Lieferung von Software ist die Leistungspflicht auf die Vermittlung einer Vereinbarung über die Einräumung von Nutzungsrechten mit dem Hersteller der Software beschränkt. Den Umfang der Nutzungsrechte bestimmt der Hersteller in seinen Lizenzbestimmungen, es sei denn, etwas anderes ist in Textform vereinbart worden

CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG ist nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn dies wurde in Textform vereinbart. Ausreichend ist ansonsten, wenn CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG dem Kunden das Recht verschafft, die Software auf seinem System einzusetzen, und ihn in die Lage versetzen, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.

Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schuldet CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde. Einzelheiten regeln die Besonderen Vertragsbedingungen „Erbringung von Dienstleistungen“.

Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schuldet CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente.

Bei Überschreiten des angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Käufer nur zurücktreten, wenn er CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG Teillieferungen erbracht worden sind, ist das

Rücktrittsrecht des Käufers ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages hat für ihn kein Interesse.

## § 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat bei der Lieferung von Waren, insbesondere großen und schweren technischen Geräten die Zuwegung zum vereinbarten Lieferort im Sinne von §1 auf einer lichten Breite von 90 cm frei von Stufen und sonstigen Barrieren zur Verfügung zu stellen.

Bei dem Erwerb von Software ist es alleinige Aufgabe des Kunden anhand der Herstellervorgaben zu prüfen, ob diese auf der von ihm eingesetzten Hardware mit der von ihm eingesetzten Betriebssystemsoftware lauffähig ist, es sei denn, diese Software wurde von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG in Textform für den Einsatz auf dem System des Kunden empfohlen.

Für die Einrichtung von technischen Geräten und Software gelten die Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen.

## § 3 Mängelhaftung

Ist der Käufer Kaufmann, hat er die Ware unverzüglich nach ihrem Empfang umfassend zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind spätestens innerhalb von 8 Tagen nach Lieferung schriftlich und unter genauer Bezeichnung der Beanstandungen zu rügen, versteckte Mängel innerhalb von 8 Tagen nach ihrer Entdeckung. Erfolgt die Lieferung direkt vom Hersteller, sind Mängel stets auch EDV-Systeme gegenüber zu rügen; Mängelvermerke auf den Frachtpapieren reichen nicht aus.

Da CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG bei Software nur zur Verschaffung von Nutzungsrechten verpflichtet ist (siehe §2) haftet EDV-Systeme nicht für Mängel und sonstige Fehlfunktionen der Software, sondern ausschließlich für Abweichungen im Umfang der vom Hersteller eingeräumten Nutzungsrechten zu dem zwischen CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG und dem Kunden in Textform vereinbarten Nutzungszweck. Bei der Abwicklung der Mängelansprüche gegenüber dem Hersteller ist CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG gern behilflich, hierzu jedoch nicht verpflichtet.

Mängel werden von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG nach Wahl von EDV-Systeme entweder nachgebessert, umgetauscht oder die mangelhafte Ware gegen Erstattung des ganzen oder teilweisen Kaufpreises zurückgenommen. Statt einer Ersatzlieferung bzw. statt Nachbesserung steht dem Käufer ausnahmsweise das Recht zu, wahlweise das Vertragsverhältnis rückgängig zu machen (Rücktritt) oder das Entgelt

angemessen herabzusetzen (Minderung), vorausgesetzt, daß CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG die Nacherfüllung schriftlich verweigert hat, bereits zwei Nacherfüllungsversuche fehlgeschlagen sind, auch die zweite Ersatzlieferung erhebliche Fehler aufweist oder die Nacherfüllung unmöglich ist.

Mängelansprüche entfallen für Mängel, die u. a. zurückzuführen sind auf

- a. ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder Behandlung des Liefergegenstandes, insbesondere übermäßige Beanspruchung oder falsche Lagerung,
- b. falsche Montage,
- c. natürliche Abnutzung,
- d. eigenmächtige Reparaturen oder Änderungen an dem Liefergegenstand;
- e. Betrieb unter Einwirkung von elektromagnetischen Feldern;
- f. Betrieb unter Stromschwankungen, die über das im öffentlich Elektrizitätsnetz gewöhnliche Maß hinausgehen; sowie
- g. Betrieb unter für Mikroelektronik ungeeigneten raum-klimatischen Bedingungen, wobei es maßgeblich auf die von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG vor Vertragsschluß mitgeteilten Hersteller-Spezifikationen ankommt.

Mangels Mitteilung solcher Spezifikationen gilt als ungeeignet eine auch nur vorübergehende Umgebungstemperatur von weniger als 20 oder mehr als 27 Grad Celsius, eine auch nur vorübergehende Abweichung der relativen Luftfeuchtigkeit von dem von der CIBSE (Chartered Institute of Building Service Engineers) empfohlene Wert von 45 % bis 60%, oder ein auch nur vorübergehende Feinstaubbelastung der Umgebungsluft mit mehr als 10 mg/m<sup>3</sup>.

Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

Die Bestimmungen zur Haftungsbeschränkung und -beschränkung in Abschnitt „Haftung“ der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG AGB bleiben unberührt.

#### § 4 Eigentumsvorbehalt

Die verkaufte Ware bleibt bis zur Zahlung sämtlicher Forderungen aus den Geschäftsbeziehungen mit CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG Eigentum von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG. Wird die Ware von dem Kunden be- oder verarbeitet, erstreckt sich der Eigentumsvorbehalt auch auf die neue Sache. Bei einer Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit fremden Sachen

erwirbt CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG Miteigentum an der hergestellten neuen Sache, und zwar zu dem Bruchteil, der dem Verhältnis des Wertes zu dem der anderen benutzten Sache zum Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung entspricht.

Der Kunde ist berechtigt, die im Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im Rahmen eines geordneten Geschäftsbetriebes weiter zu veräußern. Bei Nichtbarzahlung hat der Kunde mit seinen Kunden einen Eigentumsvorbehalt entsprechend diesen Bedingungen zu vereinbaren. Der Kunde tritt ferner bereits jetzt seine Forderungen aus der Weitergabe dieser Ware sowie die Rechte aus dem von ihm vereinbarten Eigentumsvorbehalt an CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG ab. Er ist auf Verlangen verpflichtet, den Erwerbern die Abtretung bekannt zu geben und die für die Geltendmachung der Rechte von CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG gegen die Erwerber erforderlichen Auskünfte zu geben und Unterlagen auszuhändigen.

Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG nicht pünktlich nach, so hat CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG jederzeit – unbeschadet sonstigen Rechte – das Recht, die Herausgabe der Vorbehaltsware an CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG zu fordern und/oder die abgetretenen Rechte direkt geltend zu machen.

Übersteigt der Wert der an CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG gegebenen Sicherheiten die Forderungen insgesamt um mehr als 20 %, ist CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe verpflichtet.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge:**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG über die die Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten, insbesondere als Cloud-Leistungen in Form der Produkte „Infrastructure as a Service“ (IaaS), „Platform as a Service“ (PaaS) und „Software as a Service“ (SaaS). Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG.

### **I. Unsere Leistungspflichten**

1. Der Umfang unserer serverbasierten Hauptleistungspflichten ergibt sich aus dem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung. Wir stellen lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf zur Verfügung. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.
2. Soweit wir dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellen, behalten wir uns Neu-Zuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.
3. Wir betreiben und nutzen ausschließlich Rechenzentren in der Europäischen Union. Wir behalten uns vor, die notwendige Infrastruktur bei einem anderen Anbieter anzumieten, sollten die Verfügbarkeit, die technischen Voraussetzungen oder die räumliche Beschränkung des Server-Standorts nicht mehr gewährleistet sein. In diesem Fall teilen wir dies dem Kunden innerhalb von 4 Wochen vor dem geplanten Wechsel mit.
4. Für serverbasierte Leistungen stellen wir eine Verfügbarkeit von 99% sicher. Soweit für einzelne Services in diesen Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, bezieht sich die Verfügbarkeit auf die Jahresgesamtheit.

5. Als Ausfallzeiten gelten nicht die Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen verursacht durch Kunden und Kundensoftware, vom Kunden falsch installierte Software, vom Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur nicht zur Verfügung steht, ferner Zeiten der Ausfälle, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Verschulden Dritter) sowie Zeiten der planmäßigen Wartungen nach Ziff. 6, von denen der Kunde vorab in Kenntnis gesetzt wurde.

6. Wir führen an unseren Systemen zur Sicherheit des Netzbetriebes, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke können wir unsere Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Wir werden solche Wartungsarbeiten soweit möglich in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen- oder beschränkungen erforderlich sein, werde wir den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

## II. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

2. Der Kunde darf von beliebigen Rechnern auf unsere Server zugreifen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

3. Die vertragsgemäße Inanspruchnahme unserer Leistungen ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln usw. den technischen Mindest-Anforderungen entsprechen, welche wir dem Kunden mit unserem Angebot und Auftragsbestätigung bekanntgeben, und die vom Kunden zur Nutzung unserer Dienste berechtigten Nutzer mit

der Bedienung vertraut sind. Im Übrigen wird der Kunde zur Nutzung unserer Leistungen nur solche Hard- und Software einsetzen, die den in der Anlage in der Leistungszusammenfassung genannten Systemanforderungen genannten Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden.

4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Internet-Seite so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird. Wir sind berechtigt, Seiten, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen. Wir werden den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Seiten wieder zugänglich machen, sobald der Kunde uns nachweist, dass die Seiten so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

5. Der Kunde ist verpflichtet, unsere Leistung nur in dem Ausmaß in Anspruch zu nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme unserer Leistungen und Kapazitäten wird der Kunde vermeiden, um unser Gesamtsystem nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit unseres Netzes zu gewährleisten.

6. Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Daten oder entsteht bei uns aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten eintreten, können wir den Service vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen.

7. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS“-Attacken) gilt, die der Kunde über unsere Rechenzentren ausführt.

8. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

9. Werden vom Kunden über unsere Server Spam-Mails versendet, können wir den Service sperren.

10. Soweit nichts anderes vereinbart, ist ein Datentransfervolumen von 100 Gigabyte pro Monat enthalten. Das genutzte Datentransfervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Datentransfers.

11. Soweit nichts anderes vereinbart, ist ein Gesamtspeichervolumen von einem Gigabyte enthalten. Das genutzte Gesamtspeichervolumen ergibt sich aus der Summe aller mit dem vom Kunden beauftragten Lieferungen und Leistungen in Verbindung stehenden Speichervolumen.

12. Der Kunde ist verpflichtet, die von uns zum Zwecke des Zugangs zu unseren Diensten erhaltenen Passwörter streng geheim zu halten und uns unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

13. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches uns gegenüber zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten uns gegenüber widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde uns gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

### III. IaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit wir „Infrastructure as a Service“ (kurz „IaaS“) erbringen, also der Kunde über das Internet auf bestehende Dienste innerhalb unseres Systems zugreift (insbesondere bei Inanspruchnahme sog. „virtueller Server“ in unseren Rechenzentren,) obliegt ihm die alleinige Verwaltung aller Recheninstanzen.

2. Wir überlassen dem Kunden die in dem Vertrag im Volumen bezeichneten Hardware-Infrastrukturen zu eigenverantwortlichen, für die Dauer dieses Vertrages ausschließlich durch die nachfolgenden Bestimmungen beschränkten Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, eigene Daten und eigene Programme auf der Infrastruktur zu nutzen.

3. Die Nutzung erfolgt durch den Kunden in eigener Verantwortung und zu eigenen Zwecken. Dem Kunden ist es nicht gestattet, auf unserer Infrastruktur Software oder Daten für Zwecke einzusetzen oder vorzuhalten, welche gesetzlichen Verboten zuwiderlaufen, insbesondere Urheberrechte verletzen oder jugendgefährdenden oder gewaltverherrlichenden Inhaltes sind. Dem Kunden ist bekannt, dass die urheberrechtliche Nutzung von Programmen, die auf den von uns zum Gebrauch überlassenen Infrastrukturen allein durch ihn erfolgt und er sich selbst darum kümmern muss, dass die Programme ausreichend lizenziert sind.

4. Unsere Pflichten sind auf die Zurverfügungstellung der Infrastruktur beschränkt. Wir sind weder berechtigt noch verpflichtet, den Inhalt der von dem Kunden auf die gemietete Infrastruktur übertragenen Daten zu prüfen oder überhaupt nur einzusehen. Wir haben auch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde allein verantwortlich.

5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die volle, im Vertrag bezeichnete Infrastruktur zur exklusiven Nutzungsüberlassung. Kern der Leistung IaaS ist die jederzeitige Skalierbarkeit, d.h. so lange der Kunde die im Vertrag bezeichneten Infrastrukturvolumina nicht voll ausnutzt, müssen wir diese für ihn nicht freihalten, sondern können sie anderen Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellen. Das Recht des Kunden, die Infrastrukturvolumina jederzeit zur vollständigen Nutzung abzurufen, bleibt hiervon unberührt.

6. Die gegenwärtig vom Kunden genutzten Recheninstanzen können je nach Anforderungen unverzüglich im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen um weitere Instanzen erweitert oder verkleinert werden.

7. Wir gewähren dem Kunden vollen Zugriff auf die Instanzen im Rahmen der vereinbarten Höchstgrenzen sowie im Rahmen der unter Ziff. II.4 beschriebenen Verfügbarkeit der Leistung, wobei maßgeblich nicht die Jahresgesamtzeit ist, sondern die auf die Jahresgesamtzeit bezogenen Volumenhöchstgrenze. Soweit die Nutzbarkeit der

Infrastruktur also beispielsweise zu 100 % der Jahresgesamtheit, jedoch nur zu 90 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens besteht, ist nach dieser Vereinbarung einer Verfügbarkeit von 90 % auszugehen. Besteht die Nutzbarkeit der Infrastruktur beispielsweise zu 90 % der Jahresgesamtheit und für 80 % des vereinbarten Infrastrukturvolumens, ist nach dieser Vereinbarung einer Verfügbarkeit von 72 % auszugehen. Auf die tatsächliche Nutzung kommt es nicht an.

#### IV. PaaS: Leistungsinhalt, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit wir „Platform as a Service“ (kurz „PaaS“) erbringen, also eine Anwendung in unserem Rechenzentrum zur Nutzung durch den Kunden über das Internet zur Verfügung stellen, ist es die Obliegenheit des Kunden, sich selbst um die Aufteilung auf die eigentlichen Verarbeitungseinheiten zu kümmern. Im Unterschied zu IaaS hat der Kunde also keinen direkten Zugriff auf unsere Recheninstanzen. Er bringt ausschließlich seine Programmlogik in unsere Recheneinheit ein, die ihm gegenüber als Programmierschnittstelle auftritt.

2. Unsere Aufgabe ist die erforderliche Instanziierung der Verarbeitungseinheiten, die Organisation des Zusammenwirkens unterschiedlicher Komponenten und Softwareeinheiten sowie das Verteilen der zu verarbeitenden Daten.

3. Soweit wir dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Scripten sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.

4. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde ebenfalls nicht. Auch ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

## V. SaaS: Urheberrecht, Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit wir „Software as a Service“ (kurz „SaaS“) erbringen, wir also dem Kunden Software zur internetbasierten Nutzung auf unserer IT-Infrastruktur oder bei einem externen IT-Dienstleister zum Gebrauch zur Verfügung stellen, räumen wir dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit der zugehörigen Hauptleistung beschränktes einfaches Nutzungsrecht für eigene und fremde Software, Programme oder Scripten sowie Handbücher, Einrichtungs- und Schulungsunterlagen im Umfang unserer Auftragsbestätigung ein bzw. beschaffen ihm derartige Nutzungsrechte auf eigene Rechnung von dem jeweiligen Rechteinhaber. Eigentum oder ein dauerhaftes Recht zur Nutzung erwirbt der Kunde insoweit nicht.

2. Ein Recht zur Vervielfältigung wird nicht eingeräumt.

3. Ein Recht, abgeleitete Nutzungsrechte einzuräumen, erhält der Kunde nicht.

4. Ein Bearbeitungsrecht wird nicht eingeräumt. Es ist insbesondere nicht zulässig, Kennzeichen und Hinweise wie Copyrights, Trademarks etc. zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen, die Software oder Softwarebestandteile nachzukonstruieren, zu decompilieren, zu deassemblieren, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich gestattet ist.

5. Wir sind gegenüber dem Kunden für eventuelle technische Unterstützung zuständig. Der Kunden wird sich mit Fragen und Supportanforderungen somit nicht an den Softwarehersteller wenden oder im eigenen Namen dort Produkte, die Bestandteil des Vertrages mit uns sind, dort registrieren.

6. Es ist nicht gestattet, die Software für Zwecke einzusetzen, welche mit hohem Risiko direkt oder indirekt verbunden sind (No High Risk Use). Hierzu zählt auch der Einsatz in folgenden Bereichen: Luftfahrt (Flugsicherheit, Luft- und Raumfahrzeuge), Wasser- bzw. Kraftfahrzeuge, Kernkraftwerke oder militärische Verwendungszwecke, umweltrelevante Anlagen, finanzmathematische Anwendungen.

## VI. Support; Service Level Agreement

1. Wir leisten für alle Cloud-Services Support im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung.

2. Für den Service richten wir für unsere Betriebszeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.

3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:

a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.

b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.

d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4. Jede Fehlermeldung wird von uns nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6. Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von drei Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 4 Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

7. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

8. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Helpdesk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.

9. Außerhalb unserer Betriebszeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Rufnummer melden, soweit dies zum Vertragsinhalt zählt. Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Betriebszeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.

10. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

11. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

12. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.

13. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzen unsere Tätigkeit auch außerhalb unserer Betriebszeit fort. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.

14. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## VII. Laufzeit

1. Nutzungsverträge über Rechenzentren-Kapazitäten und sonstige Serviceverträge über Cloud-Leistungen, haben eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten, Sie sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde, die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.

3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## VIII. Preise und Zahlung

1. Wir stellen unsere Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts anders vereinbart wurde, ermächtigt der Kunde uns, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

2. Werden in einem Monat das im Vertrag enthaltene Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen überschritten, sind wir berechtigt, dem Kunden das Datentransfervolumen oder das Gesamtspeichervolumen, welches über das im Vertrag enthaltene Volumen hinausgeht, gemäß der aktuellen Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.

3. Dem Kunden wird für die Einrichtung der Dienste der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus, Leistungen hinzugefügt, sind wir berechtigt, diese gemäß aktueller Preisliste mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung zu stellen.

4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.

5. Ist der Kunde mit mehr als einer Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung in unserem Rechenzentrum zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Raten und Zahlungen zu leisten.

6. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.

7. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## IX. Mängelhaftung

1. Die Haftung für Mängel an unseren Leistungen richtet sich unbeschadet Ziff. VI nach der Höhe der tatsächlichen Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen, wenn diese unterhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeitsschwelle liegt. Der

Nacherfüllungsanspruch ist über die Bestimmungen in Ziff. VI ausgeschlossen. Der Kunde ist auf ein Minderungsrecht im Verhältnis der Verfügbarkeit der Leistung beschränkt.

2. Das Rücktrittsrecht des Kunden bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit ist ausgeschlossen. Das Gleiche gilt bei Mängeln, die zutreffend den Fehlerklassen 3 und 4 zugeordnet werden.

3. Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden zu, wenn wir Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 nach Setzen einer angemessenen Frist durch den Kunden nicht abstellen oder wir binnen der Reaktionszeiten nicht mit der Fehlerbeseitigung beginnen.

4. Fristsetzung hat in Schriftform zu erfolgen.

5. Nur für Kunden, die Unternehmer sind, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:

a. Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware

- die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt,
- Änderungen vornimmt,

b. Dies gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist

- auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte oder,
- auf Fremdeingriffe.

c. Unwesentliche Abweichungen von Erscheinungsform, Darstellung, Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der vertraglichen Leistungen stellen keine Mängel dar.

d. Der Kunde muss die unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldet Mängel können nicht geltend gemacht werden.

## X. Deliktische Haftung

Ergänzend zu unseren AGB gilt: Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Dienste Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

## XI. Kennzeichnung; Inhalte; Personenbezogene Daten

1. Wir sind nicht verpflichtet, die von dem Kunden auf unseren Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für alle auf den gemieteten Diensten abgelegten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu speichern, insbesondere auf unseren Servern ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen, insbesondere solchen des Jugendschutzes.
2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an uns verpflichtet.
3. Wir behalten uns das Recht vor, potenzielle illegale Inhalte auf den vom Kunden gemieteten Diensten nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen 10 Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er uns innerhalb derselben Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, sind wir ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.
4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.
5. Wir werden die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern wir jedoch der Ansicht sind, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, werden wir den Kunden hierauf

unverzüglich hinweisen.

6. Einzelheiten der Auftragsdatenverarbeitung sind in der Anlage „Auftragsdatenverarbeitung“ behandelt.

7. Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten und/oder Abrechnungsdaten speichern und übermitteln. Wir werden Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Kunde nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

8. Der Kunde hat das Recht, eine vollständige Speicherung seiner Verkehrsdaten oder eine vollständige Löschung seiner Verkehrsdaten nach Rechnungsversand zu verlangen. Eine Speicherung der Verkehrsdaten nach dem Rechnungsversand unterbleibt, falls der Kunde von diesem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat.

## XII. Datensicherheit

1. Die auf unseren Systemen gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung der Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

2. Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Servern ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen.

3. Auf Anforderung des Kunden werden wir während der Vertragslaufzeit eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf unserem Datenserver abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen uns und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

4. Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – werden wir die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch ein Jahr lang speichern (»Karenzzeit«), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird der Provider bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

5. Wir weisen den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass wir auf die Inhalte der Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnten. Wir verpflichten uns jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde uns hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion unserer Dienste erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch uns unbedingt eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb unserer Verantwortung.

6. Für die Sicherheit, der von ihm ins Internet übermittelten und bei uns gespeicherten Daten trägt der Kunde vollumfänglich selbst Sorge. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, können wir gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

### XIII. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGB vor.

## **Besondere Vertragsbedingungen(BVB) für die Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr:**

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG über die Programmierung von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr, nicht also gegenüber Verbrauchern. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG.

### **I. Vertragsgegenstand; Lizenz und Umfang der Nutzung**

1. Wir erstellen im Auftrage des Kunden die in der Auftragsbeschreibung beschriebenen und definierten Computerprogramme (nachfolgend als „Software“ bezeichnet) zur geschäftlichen Nutzung.

2. Nach Abnahme des Werkes wird dem Kunden ein Einfaches, örtlich nicht beschränktes Recht zur Nutzung der Software auf einer beliebigen Anzahl von Prozessoren oder Rechnern eingeräumt. Es besteht lediglich eine Begrenzung auf die vertraglich vereinbarte Anzahl der durch die Software zu verwaltendem Mitarbeiter sowie auf die Nutzung zu eigenen Zwecken, soweit nicht andere Einschränkungen einzelvertraglich vereinbart wurden. Hierzu zählen die Rechte zum Einlesen von Instruktionen oder Daten eines Programms durch Eingabe am Terminal, durch Übertragung aus Speichereinheiten oder von Datenträgern in die vereinbarte Hardware zum Zwecke der Verarbeitung sowie Herstellung einer Kopie in maschinenlesbarer Form zur Datensicherung.

3. Ein Recht zur Weitergabe der Nutzungsrechte besteht nicht, soweit nicht unser eigenes Verbreitungsrecht durch Übergabe eines Vervielfältigungsstückes erschöpft ist. Im Falle der berechtigten Weitergabe eines Vervielfältigungsstückes sind wir gegenüber dem neuen Nutzungsrechtsinhaber aber weder zur Pflege und Support noch zur Anpassung der Software an betriebliche Erfordernisse verpflichtet.

4. Das eingeräumte Nutzungsrecht berechtigt nicht zur Veränderung, Bearbeitung,

Rückübersetzung in den Quellcode oder andere Codeformen (Dekompilierung) sowie der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen (Reverse-Engineering) der Software.

5. Einsatzbereich, Leistungsfähigkeit sowie alle anderen spezifischen Programmeigenschaften bestimmen sich allein aus dem bei Vertragsschluss in Schriftform vereinbarten Pflichtenheft für die Software.

6. Liegt bei Vertragsschluss kein Pflichtenheft vor, werden wir zur Feststellung des Leistungsumfangs mit Unterstützung des Kunden eine Spezifikation erstellen, die alle in der Planungsphase für den Kunden erforderlichen Informationen über die umfassten Anwendungsgebiete enthalten soll. Der Kunde muss nach Übersendung der Spezifikation in Textform binnen 14 Tagen in Textform Stellung nehmen- Anderenfalls gilt die Spezifikation als genehmigt.

7. Die genehmigte Spezifikation wird Vertragsinhalt und definiert den Leistungsumfang.

8. Unser Aufwand für die Erstellung der Spezifikation wird nach Aufwand vergütet.

9. Der Leistungsumfang soll während der Programmierung durch uns keine Änderung erfahren, es sei denn, es wird ein förmliches Change Request durchlaufen.

- a. Ein Change Request muss in Textform an die andere Partei herangetragen werden und den Zweck der Änderung beschreiben. Der jeweils andere Vertragspartner ist verpflichtet, das Änderungsverlangen in angemessener Zeit zu prüfen und hierzu gegenüber dem vorschlagenden Vertragspartner Stellung zu nehmen.
- b. Wir werden danach in angemessener Frist ein qualifiziertes Änderungsangebot in Textform unterbreiten. Dieses soll insbesondere eine Beschreibung der Änderung sowie Angaben zu den Gründen für die Änderung, den Auswirkungen der Änderung, dem Einfluss auf die durch das Änderungsverlangen beeinflussten Leistungen, den Preisen und der voraussichtlichen Dauer der Umsetzung enthalten.
- c. Das Change Request wird nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Kunde das Änderungsangebot binnen 14 Tagen nach Zugang in Textform annimmt.

10. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, wird dieser nur Vertragsinhalt, wenn wir ein förmliches Change-Request-Verfahren nach Ziff. 9 durchführen.

11. Der Kunde erhält ein Einfaches, also nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der entwickelten Software, d.h. wir sind berechtigt, die Software auch weiteren Kunden zur Nutzung zu überlassen.

12. Ein Recht, Dritten abgeleitete Nutzungsrechte zu gewähren, wird dem Kunden nicht eingeräumt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

13. Wir sind wir nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn, dies wurde in Textform vereinbart. Ausreichend ist ansonsten, wenn wir dem Kunden das Recht verschaffen, die Software auf seinem System einzusetzen, und ihn in die Lage versetzen, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.

14. Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schulden wir nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde. Hierfür gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen.

15. Ist nicht ausdrücklich eine unlimitierte Nutzung vereinbart, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie er Lizenzen erworben hat. Bemessungsgrundlage hierfür ist die in der zugehörigen Rechnung aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengenstaffeln, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zu dem Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote-Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.

16. Verstößt der Kunde gegen eine der diesen Vertragsbedingungen enthaltene Regelung zum Programmschutz oder nutzt er nach vorheriger Abmahnung mit Fristsetzung die Software über die eingeräumten Rechte hinaus, sind wir berechtigt, die Nutzungsrechtsvereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## II. Eigentum und Urheberrechte

1. Wir bleiben auch nach Übergabe der Softwareinhaber aller Urheberrechte einschließlich des jeweils dazugehörenden Dokumentationsmaterials, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit seinen eigenen Programmen und/oder den eines Dritten verbindet. Bei derartigen Änderungen oder Verbindungen sowie bei der Erstellung von Kopien hat der Kunde einen entsprechenden Urhebervermerk anzubringen.

2. Änderungen und Erweiterungen des Programmcodes, die auf Wunsch und Rechnung des Kunden durchgeführt werden, gehen in unser Eigentum über. Urheberrechte entstehen direkt bei uns. Sollten planwidrig Urheberrechte bei dem Kunden entstehen, räumt dieser uns das zeitlich und räumlich unbeschränkte, ausschließliche Nutzungsrecht zu den Zwecken des Vertriebes und der umfassenden gewerblichen Verwertung ein. Das Nutzungsrecht umfasst insbesondere das Recht zur Bearbeitung und zur Einräumung abgeleiteter Nutzungsrechte an andere Kunden, auch solchen, die mit dem Kunden in Wettbewerbsbeziehungen stehen.

3. Die überlassenen Programme sowie das Dokumentationsmaterial dürfen weder ganz noch teilweise Dritten zugänglich gemacht werden, wenn nicht ausdrücklich durch uns genehmigt oder durch die Art des Geschäftes unumgänglich.

4. Der Kunde darf Kennzeichnungen, Copyright-Vermerke und Eigentumsangaben an der Software in keiner Form verändern.

5. Der Quellcode verbleibt bei uns. Wir sind verpflichtet, diesen sicher aufzubewahren und auf Anforderung des Kunden nur durch Zugriff auf den Quellcode zu behehenden Störungen an der Software unverzüglich zu beseitigen. Auf Verlangen des Kunden haben wir den Quellcode einem vom Kunden zu benennenden Notar zu übergeben, der auf Anforderung des Kunden diesen an einen Dritten aushändigen darf, falls wir mit der nur durch Zugriff auf den Quellcode möglichen Mängelbeseitigung an der Software trotz

schriftlicher Aufforderung des Kunden nicht binnen einer angemessenen Frist erfolgreich nachkommen oder eine mögliche Mängelbeseitigung durch Stellung eines Insolvenzantrags über das Vermögen der CCS Communication + Cloud Systems GmbH & Co.KG gefährdet wird. Der Kunde darf den Quellcode jedoch nicht Dritten zur Kenntnis geben, es sei wie wir stimmen der Weitergabe in Schriftform zu. Diese Zustimmung dürfen wir nicht entgegen Treu und Glauben verweigern.

6. Soweit wir bei der Entwicklung der Software eigene Standardmodule oder Module von Drittanbietern verwenden, sind wir zu Übergabe oder Hinterlegung des Quellcodes nicht verpflichtet. Wir sind aber zur Pflege dieser Module verpflichtet. Wenn die Pflege der Module von Drittanbietern nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll ist, dürfen wir diese Module auf unsere eigenen Kosten gegen neue Module mit gleichem Leistungsinhalt austauschen.

### III. Zahlungsbedingungen; Lieferung, Termine und Installation

1. Soweit im Angebot ein Pauschalpreis für die Software aufgeführt ist, wird 30 % der Auftragssumme bei Auftragserteilung fällig, weitere 40 % bei Lieferung des abnahmereifen Werkes, 20 % bei Inbetriebnahme und 10 % nach erfolgter Abnahme durch den Kunden.

2. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird unsere Leistung jedoch nach Aufwand vergütet. Wir berechnen bei Auftragserteilung 30 % des von uns nach kaufmännischem Ermessen erwarteten Gesamtaufwandes als Vorschuss. Danach stellen wir dem Kunden 14tägig den tatsächlich geleisteten Aufwand in Rechnung.

3. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, sind wir berechtigt, die Arbeiten bis zum Ausgleich der offenen Rechnung einzustellen.

4. Vor der Abnahme des Werkes ist ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden wegen Mängeln ausgeschlossen. Der Kunde akzeptiert, dass Software in der Entwicklungszeit nicht vollständig lauffähig ist und Demo-Routinen und einzelne Module keinen hinreichenden Aufschluss über die Gesamtfunktion der Software und deren zukünftige Mängelfreiheit geben.

5. Der Kunde übergibt uns unverzüglich nach Vertragsabschluss alle Unterlagen, aus denen wir die aktuelle Konfiguration der beim Kunden vorhandenen

Hardware/Betriebssystem-Plattform ersehen können. Stellen wir dabei fest, dass die Konfiguration zu ändern ist, ist diese Änderung vor Installation der Software auf Kosten und Risiko des Kunden durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, alle Mitwirkungshandlungen zu erbringen, die im Rahmen der Implementierung der Software erforderlich sind. Hierzu gehört insbesondere, uns den Zugang zur Hardware zu ermöglichen und uns kostenlos Testdaten und Rechenzeit zur Verfügung zu stellen entsprechend unseren Anforderungen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, uns kostenlos durch einen kompetenten Mitarbeiter zu unterstützen, der erforderliche Tests durchführt bzw. Anpassungen überprüft.

6. Für alle Änderungen am Leistungsgegenstand, die nach Vertragsschluss vereinbart werden, kann ein zusätzliches Entgelt nach Preisliste verlangt werden, auch wenn dieses im Verfahren zum Change Request nach Ziff. I.9 nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

7. Vertragsänderungen und die mit ihr in Zusammenhang stehenden Zusatzvereinbarungen bedürfen der Schriftform. Hierdurch bedingte unvermeidliche Zeitverschiebungen sind uns unverzüglich mitzuteilen.

8. Lieferfristen verlängern sich angemessen, wenn ein Change Request vereinbart wurde.

#### IV. Abnahme

1. Nach Installation und Prüfung teilen wir dem Kunden schriftlich mit, dass die Software in vollem Umfang funktionsfähig ist („Abnahmebereitschaft“) und fordern den Kunden zur Abnahme auf.

2. Der Kunde kann daraufhin die Software prüfen. Für den Fall, dass Abnahmefähigkeit vorliegt, wird der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach der schriftlichen Mitteilung der Abnahmebereitschaft uns die Abnahme schriftlich erklären.

3. Erfolgt binnen 7 Tagen keine Abnahme durch den Kunden, können wir ihm hierzu schriftlich eine Frist von 10 Tagen zur Abgabe dieser Erklärung setzen. Maßgeblich für den Fristanlauf ist der Zugang des Schreibens beim Kunden. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist die Gründe für die Verweigerung der Abnahme nicht schriftlich ausreichend spezifiziert.

4. Die Abnahme von Teilen der Software ist ausgeschlossen. Der produktive Einsatz der Software beim Kunden, ganz oder teilweise, gilt als Abnahme der ganzen Software.

5. Kleinere Mängel, die die Funktion und Nutzungsmöglichkeit der Software nicht wesentlich beeinflussen, hindern die Abnahme nicht, wenn wir dies verlangen und unverzügliche Mängelbeseitigung zusagen.

## V. Mängelhaftung

1. Wir übernehmen für eine Zeit von 12 Monaten ab Abnahme die Haftung für Mängel der Software.

2. Eine Haftung für zugesicherte Eigenschaften besteht nur dann, wenn es sich um eine ausdrückliche Zusicherung handelt, die in schriftlicher Form erfolgt ist.

3. Wir weisen darauf hin, dass wir die Software lediglich für die im Auftrag beschriebene Systemumgebung erstellt haben. Wird diese in anderer Systemumgebung produziert, beispielsweise unter anderen Betriebssystemen oder anderen Systemkonfigurationen, gelten Fehlfunktionen, die auf diesem Umstand beruhen, nicht als Mangel. Wir übernehmen keine Haftung für die Funktionsfähigkeit der Software in anderer Systemumgebung. Der Kunde kann aber mit uns einen gesonderten Vollpflegevertrag abschließen, der auch die Lauffähigkeit der Software nach Update und Upgrade von Betriebssoftware und Hardwaretreibern bewerkstelligt.

4. Tritt ein Fehler in der Software auf, ist der Kunde verpflichtet, diesen binnen 2 Wochen schriftlich an uns in qualifizierter Form zu melden. Uns steht es dann frei, binnen einer angemessenen Frist den Fehler durch maximal drei Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen zu beheben. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung der Vergütung verlangen oder von dem Vertrag zurücktreten. Schadenersatzansprüche neben dem Rücktritt sind ausgeschlossen.

5. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene

Fehler für uns reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

6. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

7. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.

8. Geben die Programmdokumentationen eindeutige Hinweise zur Problemanalyse und klare Anleitungen zur Fehlerbehebung und handelt es sich dementsprechend um einen Fehler, der auf einer Fehlbedienung beruht, können wir für unsere Inanspruchnahme zur Fehlerbeseitigung Aufwendungsersatz nach unserer Preisliste verlangen.

9. Die Mängelhaftung umfasst die Behebung von Fehlern im Programmcode, nicht jedoch die Beseitigung von Fehlern, soweit sie durch äußere Einflüsse, die nicht von uns zu vertreten sind, Bedienungsfehler und nicht von uns durchgeführten Änderungen entstehen, insbesondere durch unberechtigte oder schädigende Eingriffe von Dritten in das System des Kunden, etwa mittels Viren- und Schadsoftware oder durch Angriffe von Hackern.

10. Eine unerhebliche Minderung oder Einschränkung der Gebrauchs- bzw. Leistungsfähigkeit des Programms stellt keinen Fehler dar. Wir sind berechtigt, falls eine Fehlerbeseitigung tatsächlich unmöglich oder aus wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist, eine Ausweichlösung zu installieren, wenn diese zu einer tauglichen Lösung des Problems führt. Wir übernehmen keine Haftung dafür, dass die Software speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.

## VI. Schulung

1. Wir vermitteln dem Kunden im Rahmen von Schulungen die Kenntnisse und

Informationen, die erforderlich sind, um die gelieferte Software auf Anwenderebene zu nutzen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wird, findet die Schulung in von uns zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im PC Bereich verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

2. Soweit im Angebot oder in der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach unserer aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

## VII. Rückgabe von Sachen

1. Nach Vertragsbeendigung sind alle Sachen, die wir dem Kunden zur Nutzung überlassen haben, insbesondere gemietete oder geleaste Hardware, an uns zurückzusenden, wobei die Transport- und Versicherungskosten vom Kunden zu tragen sind.

2. Die Installation der Software und evtl. der Updates wird durch den Kunden vorgenommen, der vor der Installation eine vollständige Datensicherung seines Systems vorzunehmen hat. Anderenfalls gehen jeder Datenverlust und Funktionsausfall allein zu seinen Lasten. Gern unterstützen wir den Kunden bei der Installation telefonisch im Rahmen unserer Besonderen Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen. Unser Aufwand kann zusätzlich berechnet werden.

3. Vertragsgegenstand ist ferner die Pflege und der Support für einen Zeitraum von 30 Tagen ab dem Datum, das unsere Bestätigung der Kundenbestellung trägt. Der Zeitraum verlängert sich bis zum nächsten 15. oder letzten Tag des Monats, je nachdem, was zuerst eintritt, sowie durch gesonderte Vereinbarung.

4. Ebenfalls zum Vertragsgegenstand gehört die einmalige Parametrisierung der Software,

d.h. Einstellung und Anpassung vorhandener Programmoptionen und -funktionen an die betrieblichen Voraussetzungen des Kunden im Hinblick auf die Namen der Mitarbeiter des Kunden, nicht jedoch die Veränderung des Programmcodes.

#### VIII. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.