Allgemeine Geschäftsbedingungen der TA Triumph-Adler Gruppe für Managed Service-Lösungen (Managed Service-AGB) (Stand 08/2020)

1. Geltungsbereich, Rangfolge

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (*Managed Service-AGB*) gelten für die im Vertrag über Managed Service (*Managed Service-Vertrag*) spezifizierten Leistungen, bestehend aus Dienstleistungen und ggf. Software sowie Hardware (nachfolgend *Managed Service-Lösung*) und alle damit zusammenhängenden vertraglichen und vorvertraglichen Beziehungen, die die TA Triumph-Adler Deutschland GmbH (nachfolgend „*TA*“) mit anderen Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „*Auftraggeber*“) abschließt.

1.2 Diese Managed Service-AGB gelten auch für Einzelbeauftragungen, die nach Abschluss des Managed Service-Vertrags, jedoch in Zusammenhang mit der Managed Service-Lösung, erfolgen. Dies gilt auch dann, wenn in der jeweiligen Einzelbeauftragung nicht ausdrücklich auf diese Managed Service-AGB Bezug genommen wird.

1.3 Dem Vertrag (einschließlich dieser Managed Service-AGB) entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen – insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen – des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn TA eine Leistung durchführt, ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

1.4 Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem Managed Service-Vertrag einschließlich der Leistungsbeschreibung und den nachrangigen Vertragsdokumenten (z. B. Vertragsanlagen, diese Managed Service-AGB) gehen die Bestimmungen aus dem Managed Service-Vertrag einschließlich der Leistungsbeschreibung vor. Sofern die Parteien weitere Einzelbeauftragungen vereinbaren, gehen die Bestimmungen aus den Einzelbeauftragungen den Regelungen aus den übrigen Vertragsdokumenten vor. Gesonderte Lizenz- und Servicebedingungen von TA und den Servicedienstleistern gehen den allgemeinen Vertragsbedingungen aus den übrigen Vereinbarungen vor.

2. Allgemeine Leistungspflichten von TA

2.1 Die Beschaffenheit der Managed Service-Lösung ist abschließend im Managed Service-Vertrag geregelt. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheitsvereinbarung bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung. Eine bestimmte Beschaffenheit kann nicht aus Werbematerialien oder öffentlichen Äußerungen abgeleitet werden, wenn deren konkreter Inhalt von TA nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt wurde. Die Übernahme einer Garantie ist nur dann wirksam vereinbart, wenn TA diese ausdrücklich und schriftlich bestätigt.

2.2 Die Leistungserbringung durch TA erfolgt vereinbarungsgemäß vor Ort beim Auftraggeber oder durch Fernzugriff (Remote). Die Bereitstellung von Software durch TA erfolgt entweder durch Versand der Software auf einem gängigen Datenträger oder durch die Bereitstellung der Software zum Download. Im Falle des Hardware- bzw. Software-Erwerbs ist für die Bestimmung des Gefahrübergangs und der Einhaltung des Liefertermins der Zeitpunkt relevant, in dem die Ware der zur Ausführung der Versendung bestimmten Person übergeben wird, und im Fall des Downloads von Software der Zeitpunkt, in dem die Software heruntergeladen werden kann und der Auftraggeber hierüber informiert wurde.

2.3 Eine Implementierung oder Integration der Hardware bzw. Software ist nur geschuldet, sofern sie ausdrücklich vertraglich vereinbart sind.

2.4 TA bindet Software, Hardware und Services von Drittanbietern („*Servicedienstleister*“) in das eigene Angebot ein. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass solche Servicedienstleister für TA als Unterauftragnehmer tätig sind. Die Leistungen von TA sind in diesen Fällen begrenzt auf den Umfang der Lizenzen und Service Level, die die Servicedienstleister gegenüber TA einräumen. TA wird dem Auftraggeber auf Anfrage die gesonderten Lizenz- und Supportbedingungen der Servicedienstleister auszugsweise zur Verfügung stellen, soweit sie die Inanspruchnahme der Leistungen durch den Auftraggeber betreffen.

2.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, den gesamten Bestand der vom Auftraggeber zu betreuenden Lizenzen zur Managed Service-Lösung unter Pflege und Support zu halten.

3. Vergütung, Abrechnungsmodalitäten, Auslagen

3.1 Der Auftraggeber zahlt an TA die vereinbarte Vergütung. Ein Skonto wird nicht gewährt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.2 Monatlich wiederkehrende Vergütungen werden – soweit nicht abweichend vereinbart – im Voraus und ohne gesonderte Rechnungsstellung auf Grundlage des Vertrags fällig. Hat eine Zahlung erst nach Rechnungsstellung zu erfolgen, dann sind die Zahlungen zwei Wochen nach Rechnungsdatum fällig. Mit Fälligkeit kann TA ohne gesonderte Mahnung Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen.

3.3 Soweit nicht anders vereinbart, wird eine monatlich wiederkehrende Vergütung nach vollen Kalendermonaten berechnet. Fällt der Beginn oder das Ende des Leistungszeitraums für die wiederkehrende Vergütung in einen laufenden Kalendermonat, so wird die Vergütung für diesen Abrechnungsmonat pro rata fällig. Die Zahlung hat innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Leistungszeitraums zu erfolgen.

3.4 Ist für den Abrechnungszeitraum der wiederkehrenden Vergütung ein Startdatum festgelegt und kann der Auftraggeber die Managed Service-Lösung aufgrund nicht abgeschlossener Implementierung nach Startdatum nicht nutzen, so werden dem Auftraggeber für diesen Zeitraum keine anteiligen Gebühren berechnet, soweit die verzögerte Implementierung allein auf ein Verschulden von TA zurückzuführen ist. Ein darüber hinausgehender Schadensersatzanspruch oder Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Auftraggebers besteht nicht.

3.5 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, sind Auslagen von TA in der Höhe zu erstatten, in der sie angefallen sind (z. B. Reisekosten).

3.6 TA hat nach eigenem Ermessen das Recht, die Vergütung für wiederkehrende Leistungen sowie vereinbarte Tages- und Stundensätze jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung für das jeweils kommende Abrechnungsjahr gegenüber dem Auftraggeber anzupassen. Das erste „*Abrechnungsjahr*“ beginnt mit dem Beginn der vertraglich vereinbarten Grundlaufzeit. Dabei sind folgende weitere Vorgaben zu beachten:

3.6.1 Die Anpassung ist auf das angemessene Maß beschränkt, das geeignet ist, die gestiegenen Kosten von TA zu kompensieren. Die Angemessenheit wird widerleglich vermutet, soweit die Anpassung 5 % innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht überschreitet.

3.6.2 Die Ankündigung hat durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Auftraggeber zu erfolgen.

3.6.3 Wenn der Auftraggeber nicht binnen zwei Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung in Schriftform widerspricht, gilt die neue Vergütung mit Beginn des neuen Abrechnungsjahres als vereinbart. TA steht im Falle eines Widerspruchs ein Sonderkündigungsrecht zu, den Vertrag wahlweise insgesamt oder nur für die von der Preisanpassung betroffenen Teile – sofern diese selbstständig abtrennbar sind – zum Ende des Abrechnungsjahres zu kündigen. Hierauf weist TA in der Anpassungserklärung hin.

3.7 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.

4. SEPA-Lastschriftmandat

4.1 Der Auftraggeber wird TA durch ein gesondertes SEPA-Lastschriftmandat (SEPA-Basislastschriftmandat oder SEPA-Firmenlastschriftmandat) ermächtigen, während der Vertragslaufzeit die zu entrichtenden Gebühren und sonstigen vertraglich geschuldeten Vergütungen bei Fälligkeit im SEPA-Lastschriftverfahren einzuziehen.

4.2 TA wird den Auftraggeber spätestens zwei Tage vor dem ersten Einzug über den zu zahlenden Betrag und seine Fälligkeit vorab informieren (Vorabinformation). Im Falle einer Änderung des Betrags oder der Fälligkeit während der Vertragslaufzeit wird TA den Auftraggeber spätestens zwei Tage vor dem Einzug hierüber informieren.

4.3 Der Auftraggeber wird TA Änderungen bezüglich Name, Firma, Anschrift oder Bankverbindung des Auftraggebers unverzüglich schriftlich mitteilen.

4.4 Hat der Auftraggeber ein SEPA-Basislastschriftmandat erteilt, ist er im Fall wiederholter und erheblicher Zahlungsstörungen verpflichtet, TA unverzüglich ein SEPA-Firmenlastschriftmandat zu erteilen.

5. Nutzungsrechte

5.1 Soweit TA für die Erbringung ihrer Leistungen auf IT-Systeme (einschließlich Software-Anwendungen) des Auftraggebers zugreifen und/oder diese bearbeiten muss, räumt der Auftraggeber unentgeltlich der TA und soweit für die vereinbarten Leistungen erforderlich das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich auf die notwendige Dauer der Leistungserbringung beschränkte, inhaltlich auf den notwendigen Umfang und auf den Zweck des Vertrags beschränkte Nutzungs- und Bearbeitungsrecht ein.

5.2 Soweit zur Leistungserbringung Software Dritter genutzt wird (Embedded Systems, Betriebssystem, Middleware, Remote Access usw.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen, die der jeweilige Hersteller oder Lieferant dieser Software dafür vorschreibt. Die konkreten Bedingungen sind im jeweiligen Managed Service-Vertrag als Link zitiert oder als Anhang beigefügt. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten die Nutzungsbedingungen, die der Hersteller für die jeweilige Software vorsieht. Sollten sich diese Bedingungen während der Laufzeit eines Servicevertrags ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen. Der Auftraggeber darf diese Software-Komponenten der Managed Service-Lösung nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang nutzen. Zeitlich unbefristete oder exklusive Lizenzen werden nicht erteilt. Der Auftraggeber darf die Managed Service-Lösung nur zu dem vertraglich vereinbarten Zweck einsetzen.

5.3 TA leistet gemäß Ziffer 8.2 die Gewähr dafür, dass der Ausübung der aus einer Lizenz resultierenden Nutzungsrechte keine Rechte Dritter entgegenstehen. Gleichzeitig verpflichtet sich der Auftraggeber, die Lizenzbestimmungen der Servicedienstleister zu beachten, soweit diese Vertragsbestandteil geworden sind.

5.4 Soweit TA dem Auftraggeber Software überlassen hat, darf der Auftraggeber die notwendigen Sicherungskopien zur Software erstellen. Erfolgt die Sicherungskopie auf einem portablen Datenträger (z. B. externe Festplatte, DVD etc.), ist der Datenträger als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit einem Urheberrechtsvermerk zu versehen, soweit dies nicht technisch unzumutbar ist. Der Auftraggeber darf Urheberrechtsvermerke von TA oder Dritten weder verändern noch entfernen.

5.5 Eine Dekompilierung darf nur in den gesetzlich zwingend erforderlichen Fällen nach § 69e UrhG erfolgen. Werden bei der Dekompilierung Dritte eingeschaltet, muss der Auftraggeber vor deren Einsatz TA schriftlich eine Erklärung des Dritten übermitteln, worin dieser sich unmittelbar gegenüber TA zur Einhaltung der Regelungen aus dieser Ziffer 5.5 verpflichtet.

5.6 Erhält der Auftraggeber Kopien von neuen Versionen einer Software (z. B. im Rahmen der Pflege), die eine zuvor überlassene Software-Version ersetzen, besteht das dem Auftraggeber erteilte Nutzungsrecht ausschließlich in Bezug auf die jeweils zuletzt erhaltene Version. Das Nutzungsrecht in Bezug auf die ältere Version erlischt, sobald der Auftraggeber die neue Version zur Nutzung auf Produktivsystemen implementiert.

5.7 Der Auftraggeber und TA können vereinbaren, dass der Auftraggeber über einen von den Parteien vereinbarten Zeitraum nach Erhalt der neuen Software diese neue Version zu Testzwecken neben der alten produktiv genutzten Version einsetzen darf. Wird eine neue Software-Version zu Testzwecken einge-

setzt, so beschränken sich die Nutzungsbefugnisse des Auftraggebers auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der neuen Software-Version und der Eignung für den Betrieb des Auftraggebers dienen.

5.8 TA und die Lieferanten und Unterauftragnehmer von TA bleiben Inhaber sämtlicher geistiger Schutzrechte an der bereitgestellten Software. Sämtliche Ergebnisse sowie Weiter- und Neuentwicklungen, die während der Laufzeit des Vertrags von TA oder deren Lieferanten und Unterauftragnehmern entwickelt werden, und sämtliche damit verbundenen oder darin verkörperten oder daraus resultierenden geistigen Schutzrechte (zusammen die „*Entwicklungen*“) stehen ausschließlich TA zu. Dies gilt auch, wenn solche Entwicklungen auf Vorschlägen, Feedback, Anforderungen, Ideen, Beiträgen, Kommentaren, anonymisierten Benchmark-Kennzahlen oder sonstigem Input des Auftraggebers beruhen. Nicht zu den Entwicklungen gehören selbstverständlich personenbezogene Daten des Auftraggebers sowie geschützte Geschäftsgeheimnisse, die von TA vertraulich behandelt werden.

5.9 TA darf unter den in dieser Ziffer 5.9 geregelten Voraussetzungen anonymisierte Analysen mit aggregierten Daten erstellen, für die (teilweise) Auftraggeberdaten und Informationen verwendet werden, die sich aus der Nutzung der Managed Service-Lösung durch den Auftraggeber ergeben („*Analysen*“). Die Daten werden für die Analysen anonymisiert und aggregiert, sodass ein Rückschluss auf einzelne Unternehmen oder natürliche Personen ausgeschlossen ist. Die Analysedaten werden verwendet für Produktverbesserungen, die Entwicklung neuer Produkte und Services, Ressourcen- und Supportverbesserungen, Verbesserungen der Produktperformance, die Überprüfung der Sicherheit und Datenintegrität, die Identifizierung von Branchentrends und -entwicklungen, die Erstellung von Indices und anonymes Benchmarking.

6. Vermessung, Nachlizenzierung

6.1 Stellt der Auftraggeber fest, dass nicht ausreichend Lizenzen erworben wurden, ist er verpflichtet, TA hierüber unverzüglich zu informieren. Der Auftraggeber ist sodann verpflichtet, entweder dafür zu sorgen, dass die Managed Service-Lösung fortan zu den vereinbarten Lizenzbedingungen genutzt wird, oder die notwendige Anzahl an zusätzlichen Lizenzen gesondert zu erwerben.

6.2 TA ist berechtigt, die Nutzung der Managed Service-Lösung in angemessenen Zeitabständen (maximal einmal jährlich) durch Vermessungen zu überprüfen. Die Vermessung kann entweder durch TA persönlich oder durch einen von TA beauftragten Dritten vorgenommen werden. TA wird die Vertraulichkeitsinteressen des Auftraggebers angemessen berücksichtigen.

6.3 Grundsätzlich erfolgt die Vermessung durch Selbstauskünfte des Auftraggebers. TA kann auch verlangen, dass der Auftraggeber für die Selbstauskünfte Vermessungstools von TA nutzen wird (soweit vorhanden). Soweit die Selbstauskunft verweigert wird oder keine aussagekräftigen Ergebnisse liefert oder Anhaltspunkte für eine Rechtsverletzung durch den Auftraggeber bestehen, kann TA auch eine Vermessung vor Ort beim Auftraggeber durchführen. Die Vermessung vor Ort hat zu betriebsüblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers zu erfolgen und muss spätestens eine Woche vorher gegenüber dem Auftraggeber angekündigt werden. Der Auftraggeber hat TA in angemessenem Umfang bei der Vermessung zu unterstützen, insbesondere indem er im erforderlichen Umfang einen Einblick in seine und/oder in die für ihn betriebenen IT-Systeme gewährt.

6.4 Die angemessenen Kosten der Vermessung werden von TA getragen, wenn der Auftraggeber ausreichend lizenziert ist. Bei nicht ausreichender Lizenzierung trägt der Auftraggeber die angemessenen Kosten der Vermessung.

6.5 Ergibt die Vermessung, dass der Auftraggeber nicht ausreichend Lizenzen erworben hat, so hat der Auftraggeber nachträglich Lizenzen zum jeweils aktuellen Listenpreis zu erwerben. Dabei kann TA auch für die letzten 12 Monate vor Vermessung rückwirkend Lizenzgebühren verlangen, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass der Zustand der unzureichenden Lizenzierung weniger als 12 Monate vor Vermessung begonnen hat. Weitergehende gesetzliche Auskunfts- und Schadensersatzansprüche von TA bleiben unberührt. Werden weitergehende Schadensersatzansprüche geltend gemacht, so ist die nach Satz 2 zu entrichtende zusätzliche Vergütung hierauf anzurechnen.

7. Mitwirkungs- und Rügepflichten

7.1 Der Auftraggeber hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Managed Service-Lösung und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Hardware-Anforderungen, das Betriebssystem, Datenbanken, Schnittstellen) zu informieren. Der Auftraggeber trägt das Risiko, dass die Managed Service-Lösung seinen Anforderungen entspricht und für seine wirtschaftlichen Zwecke einsetzbar ist. Dem Auftraggeber obliegt es, sich vor Vertragsschluss über Zweifelsfragen durch Mitarbeiter von TA oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen. Seine Anmerkungen hat der Auftraggeber so rechtzeitig einzubringen, dass sie – sofern möglich – in das Konzept einfließen, welches Grundlage für die Managed Service-Lösung ist.

7.2 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine IT-Systeme (hardware- und/oder softwareseitig) den technischen Anforderungen der Managed Service-Lösung genügen, insbesondere auch um die Umsetzung der Managed Service-Lösung durch TA zu ermöglichen.

7.3 Der Auftraggeber wirkt bei der Vertragsdurchführung im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er beispielsweise ggf. für die Implementierung bzw. Installation Mitarbeiter, Arbeitsräume, IT-Systeme, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber gewährt TA und den Unterauftragnehmern von TA unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu den IT-Systemen, auf denen die Software installiert ist bzw. zu installieren ist.

7.4 Der Auftraggeber testet Software und Hardware gründlich auf Störungsfreiheit, bevor er mit ihrer produktiven Nutzung beginnt. Die Störungsmeldungen müssen das Problem genau beschreiben und für TA reproduzierbar sein.

7.5 Der Auftraggeber trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Managed Service-Lösung nicht oder nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Dem Auftraggeber obliegt die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner Daten außerhalb der Managed Service-Lösung in einem gesonderten Backupsystem, soweit nicht anders vereinbart. TA empfiehlt ausdrücklich, die Hardware in einem dafür vorgesehenen Serverraum mit entsprechenden Vorrichtungen für Klimatisierung, Brand- und Wasserschutz sowie Zutrittskontrolle zu verwenden. Der Betrieb von Server- und/oder Storage-Komponenten an mindestens einer USV ist obligatorisch. Bei mehreren Servern wird ausdrücklich empfohlen, redundante Hardware auf unterschiedliche Brandabschnitte zu verteilen. Die regelmäßige Erstellung von Datensicherungen und Backups sowie deren Kontrolle obliegt dem Auftraggeber.

7.6 Sollten Datenverluste oder zusätzliche Aufwände aufgrund fehlender und/oder fehlerhafter Datensicherungen oder Backups entstehen, so gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

7.7 Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, dass die Managed Service-Lösung und die Vertragsleistungen von TA den einschlägigen datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen. Die alleinige Verantwortlichkeit endet dort, wo TA gegen ausdrücklich vereinbarte vertragliche Pflichten verstößt.

7.8 Weitergehende Mitwirkungs- und Rügepflichten des Auftraggebers ergeben sich ggf. aus den übrigen Vertragsdokumenten und Vereinbarungen.

7.9 Der Auftraggeber trägt etwaige Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten.

8. Change Request

8.1 Während der Vertragslaufzeit kann jede Partei über einen Change Request eine Änderung der vereinbarten Leistungen anfordern. Soweit nicht ein besonderes Change-Request-Verfahren vereinbart wurde, ist die Anforderung über die beabsichtigten Änderungen vollständig und schriftlich der anderen Partei zu übermitteln.

8.2 Während der Verhandlungen über den Change Request kommen beide Parteien voll umfänglich ihren vereinbarten Leistungsverpflichtungen nach. Wünscht der Auftraggeber bis zum Abschluss eine vorübergehende Einstellung der Leistungserbringung, so verschieben sich vereinbarte Termine auf einen angemessenen späteren Zeitpunkt, den TA nach billigem Ermessen bestimmt. Soweit durch diese Verschiebung TA Schäden oder notwendige Mehraufwendungen entstehen, kann TA den Ersatz bzw. deren Erstattung vom Auftraggeber verlangen.

8.3 Soweit durch den Change Request für TA zusätzliche Aufwände entstehen, sind diese entsprechend dem TA Dienstleistungskatalog gesondert zu vergüten.

9. Leistungsstörungen

9.1 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, ist auf die Erbringung von Vertragsleistungen Dienstvertragsrecht gemäß §§ 611 ff BGB anwendbar. Wird eine Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TA dies zu vertreten, ist TA verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung hierfür ist eine Rüge des Auftraggebers, die unverzüglich ab Kenntnis zu erfolgen hat.

9.2 Für die Überlassung von Software auf Zeit, die Vermietung von Sachen und den Verkauf von Sachen sowie ausdrücklich vereinbarte Werkleistungen gelten abweichend von Ziffer 9.1 folgende Gewährleistungsbestimmungen:

9.2.1 Ein Sachmangel liegt nur vor, wenn der Leistungsgegenstand in wesentlichen Teilen von seiner Dokumentation oder vertraglich vereinbarten Beschaffenheit abweicht.

9.2.2 Für Sach- und Rechtsmängel leistet TA zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von TA durch Nachbesserung oder durch erneute Erbringung der geschuldeten Vertragsleistung. Der Auftraggeber wird TA zur Nacherfüllung eine angemessene Frist setzen. Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Auftraggeber berechtigt, im Hinblick auf die vom Mangel betroffene Vertragsleistung vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern, es sei denn, es liegt ein unerheblicher Mangel vor.

9.2.3 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Sach- und/oder Rechtsmangel darauf beruht, dass eine Vertragsleistung ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens TA verändert wurde. Die Mängelrechte des Auftraggebers bleiben unberührt, soweit der Auftraggeber zur Vornahme der Änderung, insbesondere im Rahmen einer Selbstvornahme gemäß § 637 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurde.

9.2.4 Wenn ein Dritter Ansprüche behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte entgegenstehen, so hat der Auftraggeber TA unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Auftraggeber die Nutzung der betreffenden Software aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Der Auftraggeber wird die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit TA führen oder TA zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen.

9.2.5 TA übernimmt keinerlei Garantie für die Beschaffenheit der Vertragsleistungen, soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart.

9.2.6 Der Beginn der Verjährungsfrist bestimmt sich nach den gesetzlichen Regelungen. Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht, wenn der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, durch einen einfach fahrlässig verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Vertragsleistung übernommen wurde.

9.3 Eine Haftung auf Schadensersatz und vergebliche Aufwendungen besteht nur im Rahmen der weiteren Voraussetzungen nach Ziffer 10 (Haftung).

10. Haftung auf Schadensersatz und für vergebliche Aufwendungen

10.1 TA haftet unbeschränkt für Vorsatz sowie für Ansprüche aus zwingendem Produkthaftungsrecht oder wegen der Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit. Im Übrigen ist die Haftung auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gemäß der Ziffer 10 beschränkt.

10.2 Eine verschuldensunabhängige Haftung nach § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

10.3 TA haftet für leicht fahrlässiges Verhalten nur, soweit dies eine nicht unerhebliche Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht bedeutet. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut und vertrauen darf. In jedem Fall haftet TA nur für vertragstypisch vorhersehbare Schäden.

10.4 Die Haftung von TA aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist für leicht fahrlässiges Verhalten, unabhängig vom Rechtsgrund, der Höhe nach auf einen Gesamtbetrag von EUR 50.000,00 beschränkt. Im Falle grober Fahrlässigkeit verdoppelt sich diese Haftungsgrenze.

10.5 Gewinnausfallschäden werden nicht ersetzt. Bei Datenverlusten werden nur die Kosten der Wiederherstellung ersetzt.

10.6 Der Auftraggeber wird TA von sämtlichen Ansprüchen freistellen, die Dritte gegenüber TA im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrags geltend machen, soweit diese Ansprüche und/oder die Haftungshöhe über die Haftungsgrenzen nach der Ziffer 10 hinausgehen.

10.7 Soweit die Haftung nach der Ziffer 10 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dieser Ausschluss bzw. diese Beschränkung auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Organe von TA und den Unterauftragnehmern von TA.

10.8 Bei einer Haftung wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Ansonsten gilt für alle Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Auftraggebers bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Sie beginnt jedoch spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs.

11. Vertraulichkeit

11.1 Vertrauliche und daher geheimhaltungsbedürftige Informationen („*Vertrauliche Informationen*“) sind:

11.1.1 unabhängig von ihrer Form alle zwischen den Parteien im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ausgetauschten Informationen, die entweder ausdrücklich schriftlich als „vertraulich“ oder ähnlich gekennzeichnet sind,

11.1.2 mündliche Informationen, die von der herausgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichnet werden, und

11.1.3 unabhängig von den vorstehenden Regelungen auch alle Informationen, aus deren Natur und Inhalt es sich offensichtlich ergibt, dass sie geheimhaltungsbedürftig sind.

11.2 Die Parteien werden die Bestimmungen des Vertrags und sonstige Vertrauliche Informationen vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, eine solche Weitergabe von Informationen ist aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Bestimmungen erforderlich.

11.3 Die Parteien werden

11.3.1 alle Vertraulichen Informationen streng vertraulich behandeln, insbesondere sie sorgfältig schützen und geeignete Maßnahmen gegen den Zugriff Unbefugter treffen,

11.3.2 alle Vertraulichen Informationen nur denjenigen Mitarbeitern sowie Beratern und Dritten zugänglich machen, die den Zugang zu den Vertraulichen Informationen und deren Auswertung im Rahmen der Durchführung des Vertrags benötigen, und diese auf die vertrauliche Behandlung der Vertraulichen Informationen hinweisen,

11.3.3 alle Vertraulichen Informationen in keiner Form ohne schriftliche Einwilligung der anderen Partei Dritten (Dritte im Sinne dieser Geheimhaltungsvereinbarung sind nicht von den Parteien beauftragte Rechtsanwälte oder Wirtschaftsprüfer oder sonstige Berufsträger, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind) zugänglich machen,

11.3.4 alle Vertraulichen Informationen ausschließlich zum vereinbarten Zweck der Durchführung des Vertrags verwenden.

11.4 Die Parteien sind nicht zu dieser Geheimhaltung von Vertraulichen Informationen verpflichtet, welche

11.4.1 zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt oder zur Veröffentlichung bestimmt sind,

11.4.2 vor Offenlegung durch die eine Partei bereits im Besitz der anderen Partei waren und dieses nachgewiesen werden kann,

11.4.3 von einer der Parteien selbst entwickelt oder eigenständig erworben wurden, ohne diese Vereinbarung zu verletzen,

11.4.4 durch schriftliche Einwilligung der offenlegenden Partei genehmigt wurden,

11.4.5 den Parteien von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung rechtmäßig zugänglich gemacht wurden,

11.4.6 aufgrund eines Gesetzes oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung oder einer vergleichbaren Anforderung offenzulegen sind. Die Parteien werden die jeweils andere Partei über die Anforderung oder das Verlangen zur Offenbarung unterrichten, sobald dies der jeweiligen Partei bekannt wird und soweit eine solche Mitteilung nicht durch gesetzliche, behördliche, gerichtliche oder vergleichbare Anordnung untersagt ist.

11.5 Diese Geheimhaltungspflicht endet frühestens mit Ablauf des fünften Jahres nach Beendigung der Vertragsbeziehung.

11.6 Beide Parteien verpflichten sich, auch alle von ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Mitarbeiter auf diese Geheimhaltungsvereinbarung hinzuweisen und zu entsprechender Vertraulichkeit zu verpflichten.

12. Datenschutz

12.1 Personenbezogene Daten werden von TA in Übereinstimmung mit dem in Deutschland geltenden Datenschutzrecht verarbeitet. Soweit TA eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO vornimmt, schließen die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung ab.

12.2 Der Auftraggeber sichert zu, dass für sämtliche an TA oder die Unterauftragnehmer von TA im Rahmen des Vertrags übermittelten oder zugänglich gemachten personenbezogenen Daten (inklusive solcher von Mitarbeitern, Auftraggebern, Lieferanten und Dritten) eine Zustimmung oder gesetzliche Erlaubnis zur Nutzung und sonstigen Bearbeitung im Rahmen des Vertrags vorliegt.

13. Ende der Nutzungsberechtigung an Software

13.1 In allen Fällen der Beendigung einer Nutzungsberechtigung – beispielsweise durch Ersetzung durch eine neue Software-Version, Lizenzende, Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer oder Kündigung – ist der Auftraggeber verpflichtet, die Nutzung der betreffenden Software unverzüglich einzustellen.

13.2 Innerhalb eines Monats nach Ende der Nutzungsberechtigung vernichtet der Auftraggeber rückstandsfrei alle Kopien der betreffenden Software oder übergibt – auf Verlangen von TA – alle Kopien der betreffenden Software. Eine Vernichtung bzw. Herausgabe kann unterbleiben, soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Auftraggebers dem entgegenstehen. In diesem Fall erfolgt die Vernichtung oder Herausgabe am Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist.

13.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, auf Verlangen von TA die Vollständigkeit der Vernichtung bzw. Herausgabe oder – soweit einschlägig – die Notwendigkeit der Aufbewahrung an Eides statt zu versichern.

14. Eigentumsvorbehalt

14.1 TA behält sich das Eigentum an Kaufobjekten bis zur vollständigen Zahlung des Gesamtkaufpreises vor.

14.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, Kaufobjekte im ordentlichen Geschäftsgang gemäß den Regelungen dieser Vertragsbedingungen weiterzuverkaufen. Er tritt TA bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrags (einschließlich Umsatzsteuer) ab, die bei ihm aufgrund der Weiterveräußerung gegenüber Dritten entstehen.

14.3 Zur Einziehung der gemäß Abschnitt 14.2 abgetretenen Forderungen bleibt der Auftraggeber auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis von TA, diese Forderungen selbst einzuziehen, bleibt unberührt. TA verpflichtet sich, die Forderungen nicht einzuziehen, soweit der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wird. Im Falle eines solchen Ereignisses kann TA verlangen, dass der Auftraggeber TA die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern die Abtretung mitteilt.

14.4 Wird die Vorbehaltsware gepfändet oder werden die Rechte von TA in anderer Weise durch Dritte beeinträchtigt, hat der Auftraggeber TA unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

15. Geldwäsche

15.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, der TA die zur Erfüllung seiner gesetzlichen Sorgfalts- und Informationspflichten (z. B. Identifizierungspflichten nach dem Geldwäschegesetz) notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen und sich während der Vertragsdauer ergebende Änderungen (z. B. Änderung der Rechtsform, Änderung bei einem Vertretungsorgan, Wechsel der Gesellschafter) unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

15.2 Verstößt der Auftraggeber gegen eine Verpflichtung aus der Ziffer 15.1, ist TA berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder diesen nach vorheriger Abmahnung außerordentlich fristlos zu kündigen.

16. Vertragsdauer, Vertragsbeendigung

16.1 Soweit nicht anders vereinbart, verlängert sich nach Ablauf der Grundlaufzeit der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht wirksam gekündigt wird. Die Kündigung eines Vertragsverhältnisses ist mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des laufenden Abrechnungsjahres möglich. Eine Kündigung ist frühestens zum Ablauf der jeweiligen Grundlaufzeit möglich.

16.2 Die Möglichkeit einer Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

16.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

17. Änderungen der Managed Service-AGB

Änderungen dieser Managed Service-AGB werden dem Auftraggeber spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Die Zustimmung des Auftraggebers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn TA besonders hinweisen.

18. Fristsetzungen

Durch Gesetz oder Vertrag vorgesehene Fristsetzungen des Auftraggebers müssen – außer in Eilfällen – mindestens zehn bundeseinheitliche Werktage (ohne den Samstag) betragen. Soll der fruchtlose Ablauf einer gesetzten Frist den Auftraggeber zur Lösung vom Vertrag (z. B. durch Rücktritt, Kündigung oder Schadensersatz statt der Leistung) oder zur Minderung der Vergütung berechtigen, so muss der Auftraggeber diese Konsequenzen des fruchtlosen

Fristablaufs schriftlich zusammen mit der Fristsetzung androhen. Andernfalls berechtigt die Fristsetzung den Auftraggeber nicht zur Lösung vom Vertrag.

19. Rechtswahl, Gerichtsstand

19.1 Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche gilt ausschließlich deutsches Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.

19.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Hamburg, sofern der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. TA kann den Auftraggeber wahlweise auch am Geschäftssitz des Auftraggebers verklagen.

20. Abtretung

Ohne die Zustimmung von TA kann der Auftraggeber weder den Vertrag noch einzelne vertragliche Rechte oder Pflichten an Dritte abtreten oder übertragen. Das Recht des Auftraggebers aus § 354a HGB bleibt jedoch unberührt. TA kann den Vertrag an ein mit TA nach §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen übertragen.

21. Schriftform

21.1 Vertragsänderungen und -ergänzungen sowie alle vertragsrelevanten Willenserklärungen und Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen, bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere Form im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

21.2 Das Schriftformerfordernis kann auch durch Briefwechsel oder (abgesehen von Kündigungen) durch elektronisch übermittelte Unterschriften (Telefax, Übermittlung eingescannter Unterschriften via E-Mail) eingehalten werden. § 127 Abs. 2 und 3 BGB finden jedoch im Übrigen keine Anwendung.