

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Cloud Services / Vermietung von Standardsoftware

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT Service Reiter GmbH

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der IT Service Reiter GmbH über die Bereitstellung von Cloud Services und die Vermietung von Standardsoftware. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („**AGB**“) der IT Service Reiter GmbH. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://it-service-reiter.de/AGB> (Passwort: reiter-it) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 IT Service Reiter erbringt während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 Bereitstellung von eigener Rechenzentrums-Kapazität und/oder Cloud Services von Drittanbietern (nachfolgend gemeinsam „**Cloud Services**“) zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden;

2.1.2 Überlassung von Standardsoftware zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden.

2.2 Die Funktionalität der Cloud Services und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von IT Service Reiter sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1 Soweit IT Service Reiter Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von IT Service Reiter unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet IT Service Reiter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Von IT Service Reiter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. IT Service Reiter ist zum Rücktritt vom Vertrag berech-

tigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder IT Service Reiter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von IT Service Reiter setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

4 Bereitstellung von Cloud Services

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt IT Service Reiter im Rahmen der Cloud Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. 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.

4.2 IT Service Reiter kann Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt IT Service Reiter bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3 Soweit IT Service Reiter dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellt, behält sich IT Service Reiter eine Neuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

5 Vermietung von Standardsoftware

5.1 Von IT Service Reiter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

5.2 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert IT Service Reiter dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist IT Service Reiter nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies IT Service Reiter vor Vertragsschluss mitteilen. IT Service Reiter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

5.3 IT Service Reiter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

5.4 Ist IT Service Reiter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

5.5 Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitschutzrechtlicher Bestimmungen, wird von IT Service Reiter weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

5.6 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

6 Cloud Services: Support / Service Level Agreement

6.1 IT Service Reiter leistet für die Cloud Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

6.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

6.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Cloud Services nicht in der Lage sind, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 1.4 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Cloud Services bereitgestellt werden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Cloud Services und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden.}$$

6.2.2 Die Bereitstellung der Cloud Services erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

6.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 5.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von IT Service Reiter / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von IT Service Reiter unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

6.3 Helpdesk / Supportzeiten

6.3.1 IT Service Reiter richtet für den Support des Cloud Service innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot und/oder in der Preisliste von IT Service Reiter vereinbart.

6.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

6.4 Entstörung

6.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- 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“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- 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 Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

6.4.2 Jede Fehlermeldung wird von IT Service Reiter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht IT Service Reiter 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.

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

6.4.4 Im Falle eines Fehlers wird IT Service Reiter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

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

6.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

6.4.7 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 IT Service Reiter den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

6.4.8 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.

6.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

6.4.10 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt IT Service Reiter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange 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. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

6.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit IT Service Reiter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.5.1 IT Service Reiter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet IT Service Reiter um eine Analyse der Service Level Daten.

6.5.2 IT Service Reiter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

6.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt IT Service Reiter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

6.5.4 IT Service Reiter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von IT Service Reiter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

7 Besondere Pflichten des Kunden

7.1 Soweit ein Betrieb der Leistungen auf den Systemen des Kunden („**Eigenbetrieb**“) vorliegt bzw. vereinbart ist, ist die Bereitstellung der Leistungen an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Leistungen und ihre technischen Anforderungen

informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Leistungen seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.

7.2 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, sorgt der Kunde für die kundenseitige Arbeitsumgebung für die Leistungen (nachfolgend „**IT-Systeme**“) entsprechend den Vorgaben von IT Service Reiter. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben von IT Service Reiter hierzu. Er gewährt IT Service Reiter unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu der beim Kunden installierten Standardsoftware und den sonstigen zu betreuenden Systemen sowie zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es IT Service Reiter ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

7.3 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern 7.1 und 7.2 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Standardsoftware. IT Service Reiter macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben der jeweiligen Hersteller zeitnah nach den entsprechenden Informationen durch die Hersteller in geeigneter Form zugänglich. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen, es sei denn, dies ist dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien nicht zumutbar.

7.4 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Standardsoftware, insbesondere bezüglich der Konfiguration der Standardsoftware und IT-Systeme, die Systemverwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

7.5 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Cloud Services / Standardsoftware sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber IT Service Reiter 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 gegenüber IT Service Reiter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von IT Service Reiter nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber IT Service Reiter.

7.6 Der Kunde wird IT Service Reiter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloud Services / Standardsoftware durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von IT Service Reiter;

7.7 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Standardsoftware aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.5 und 6.6.

7.8 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

7.9 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Cloud Services, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen vermeiden. IT Service Reiter ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. IT Service Reiter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde IT Service Reiter nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

7.10 Der Kunde wird Leistungen von IT Service Reiter nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von IT Service Reiter wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von IT Service Reiter nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von IT Service Reiter zu gewährleisten.

7.11 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Cloud Services oder entsteht bei IT Service Reiter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Cloud Services eintreten, kann IT Service Reiter diesen vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend **„DoS-Attacken“**) gilt, die der Kunde über Cloud Services ausführt. 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.

7.12 Werden vom Kunden über Cloud Services von IT Service Reiter Spam-Mails versendet, kann IT Service Reiter den Service sperren.

8 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

8.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt IT Service Reiter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern (**„Nutzer“**) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services /

der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

8.2 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

9 Preise und Zahlungsbedingungen

9.1 IT Service Reiter stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde IT Service Reiter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

9.2 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann IT Service Reiter entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

9.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist IT Service Reiter berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

9.4 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 Preise anteilig verrechnet.

9.5 Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm IT Service Reiter den Zugang unverzüglich wieder ein.

9.6 IT Service Reiter darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von IT Service Reiter vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

9.7 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 3.5 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung

des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

10 Gewährleistung für Sachmängel

10.1 Bei Mängeln der Cloud Services / Standardsoftware gewährleistet IT Service Reiter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Cloud Services / Standardsoftware, sobald und soweit IT Service Reiter eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von IT Service Reiter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Cloud Services / Standardsoftware („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

10.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

10.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist IT Service Reiter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch IT Service Reiter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit IT Service Reiter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

10.4 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

11 Gewährleistung für Rechtsmängel

11.1 IT Service Reiter gewährleistet, dass durch die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde IT Service Reiter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und IT Service Reiter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird IT Service Reiter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

11.2 Kann der Kunde die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann IT Service Reiter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr

verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

11.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Cloud Services / Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von IT Service Reiter sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist IT Service Reiter berechtigt, die IT Service Reiter entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch IT Service Reiter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit IT Service Reiter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

12 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

12.1 IT Service Reiter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Service verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von IT Service Reiter ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

12.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an IT Service Reiter verpflichtet.

12.3 IT Service Reiter ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er IT Service Reiter innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist IT Service Reiter ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

12.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. IT Service Reiter wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

13 Datensicherheit

Soweit IT Service Reiter Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

13.1 Die auf Systemen von IT Service Reiter gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen

und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

13.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von IT Service Reiter 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 Servern von IT Service Reiter ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

13.3 Auf Anforderung des Kunden wird IT Service Reiter während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von IT Service Reiter abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen IT Service Reiter und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

13.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird IT Service Reiter die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat 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 IT Service Reiter bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

13.5 IT Service Reiter weist 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 IT Service Reiter auf die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. IT Service Reiter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde IT Service Reiter hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch IT Service Reiter in jedem Fall 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 der Verantwortung von IT Service Reiter.

13.6 Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei IT Service Reiter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individuell vereinbart werden muss, kann IT Service Reiter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

14 Laufzeit und Kündigung

14.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt IT Service Reiter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

14.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.