

## Preisliste und Allgemeine Support-/Wartungs-Bedingungen (ASB) - Stand April 2023

### Preisliste

Soweit für die Leistungen der sycosec networks gmbh (im Weiteren: Dienstleister) keine anderen Preise schriftlich vereinbart wurden, gelten die folgenden. Alle angegebene Preise sind netto, d.h. zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Es gelten die Regelungen der ASB (siehe § 3 ff) für alle Leistungen des Dienstleisters, diese gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Dienstleister solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Die Grundsätze des kaufmännische Bestätigungsschreiben finden keine Anwendung. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Dienstleister sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die ASB (siehe § 3 ff).

Es gelten die Preisliste und die ASB in der jeweils aktuellen Fassung, die unter <https://sycosec.net/preisliste> jederzeit abrufbar sind.

#### § 1.Preise

##### 1.1 IT-Dienstleistung Support und Wartung (Personalkosten)

Der Einsatz von Mitarbeitenden des Dienstleisters wird nach Zeitaufwand vergütet und zwar pro Mitarbeitenden zu einem **Stundensatz von 85,00 €**.

Ist der Stundensatz Teil einer Vertragsvereinbarung mit einer Monatspauschale (z.B. Supportmodell „IT-Service - Monatspauschale mit Zeitkontingent“, siehe unten in den ASB, § 4), kann der **„reduzierte Stundensatz“ von 80,00 €** im Einzelvertrag vereinbart werden.

Abrechnungseinheiten und Aufschläge: Soweit der Dienstleister seine Leistungen nach Zeitaufwand vergütet verlangen kann, kann er pro angefangenen fünfzehn Minuten ein Viertel des vereinbarten Stundensatzes verlangen. Der Dienstleister schuldet die Leistungserbringung innerhalb der Supportzeit (siehe „Supportzeit“ unten, in den ASB, Ziffer 5.2). Innerhalb der Supportzeit gilt der vereinbarte Stundensatz. In den übrigen Zeiten gilt ein Aufschlag von 50% des vereinbarten Stundensatzes.

Alle angegebenen Preise decken ausschließlich die Dienstleistung des Dienstleisters ab. Sie beinhalten daher insbesondere nicht Hardware oder Bestandteile von Hardware, Software-Lizenzen, Dienstleistungen Dritter sowie Auslagen des Dienstleisters für den Kunden. Sofern der Kunde zusätzlichen Leistungen in Anspruch nimmt oder hinzubucht, gelten die sich aus der jeweils gültigen Preisliste des Dienstleisters ergebenden Preise, es sei denn, es sind andere Preise vereinbart.

##### 1.2 Auslagen, Reise-/Fahrtkosten

Auslagen, die dem Dienstleister im Zuge seiner Tätigkeit für den Kunden entstehen, sind von der oben vereinbarten Vergütung ebenfalls nicht abgegolten. Der Kunde hat sie dem Dienstleister zusätzlich zu ersetzen. Dies gilt insbesondere für Übernachtung- und Reisekosten.

Der Einsatz eigener Kraftfahrzeuge des Dienstleisters wird wie folgt abgegolten: 30,00 € Pauschale für Fahrten zu Zielen innerhalb des Stadtgebietes von Nürnberg pro einer Hin- und Rückfahrt; ansonsten: 1,00 € pro gefahrenem

Kilometer. Die Fahrtkosten beinhalten in beiden Fällen **nicht** den mit der Fahrt verbundenen Zeitaufwand der Mitarbeitenden des Dienstleisters. Dieser wird nach dem vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

### 1.3 Weitere Produkte

- Für die folgenden „**Managed-Services**“ gelten die folgenden Monatspauschalen (Leistungsbeschreibung siehe unten in den ASB, Ziffer 3.3):
  - **Server-Betriebsunterstützung** (pro Betriebssystem-Instanz):
    - **Server-Monitoring:** 35,00 € (kontinuierliche Überwachung wichtiger Dienste und Parameter)
    - **Patch-Management:** 25,00 € (regelmäßige, überwachte Betriebssystem-Aktualisierung)
  - **Client-Monitoring/-Management:** 3,00 € (pro Client-Betriebssystem-Instanz, Client-Überwachung und überwachte Updatemöglichkeit von Applikationen)
- **Datenträgervernichtung** (für HDDs/SSDs/Backup-Medien, gemäß DIN 66399 Norm zur ordnungsgemäßen Datenvernichtung): 8,00 € (pro Datenträger)
- Kosten für spezielle „Managed-Services“ oder andere Leistungen werden individuell vereinbart
- Hard-/Software, Lizenzen, Cloud- oder weitere Service-Leistungen werden an Hand von tagesaktuellen Preisen kalkuliert und individuell angeboten

### 1.4 Preisanpassung

Der Dienstleister hat das Recht, die Preise zu erhöhen. Dazu hat er dem Kunden die Preiserhöhung sowie die erhöhten Preise in Textform mitzuteilen. Hinsichtlich der Mitteilung der erhöhten Preise reicht es aus, dass diese einer Preisliste auf der Website des Dienstleisters entnommen werden können und der Dienstleister in seiner Mitteilung darauf verweist.

Zwischen dem Zugang der Mitteilung und dem Eintritt der Preiserhöhung muss ein Zeitraum von mindestens **zwei Monaten** liegen. Die Erhöhung darf erst zu dem Tag eintreten, der demjenigen Tag folgt, mit dessen Ablauf der Kunde nach Zugang der Mitteilung das Vertragsverhältnis erstmals hätte kündigen können. Ist es dem Kunden nach den zwischen ihm und dem Dienstleister bestehenden vertraglichen Vereinbarung nicht möglich, das Vertragsverhältnis zum Dienstleister vor Eintritt der Preiserhöhung zu beenden, ist er berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.

Die Preisliste ist stets aktuell verfügbar: <https://sycosec.net/preisliste>

Darüber hinaus kann der Dienstleister die Preise immer dann erhöhen, wenn sich die Preise und Kosten erhöhen, die der Dienstleister der Kalkulation seiner Preise gegenüber dem Kunden zugrunde gelegt hat (z. B. Preiserhöhungen von Lieferanten oder Herstellern). In diesem Fall teilt der Dienstleister dem Kunden in Textform mit, dass er die Preise aufgrund gestiegener Kosten erhöht und welche Höhe die neuen Preise haben. Die Preiserhöhung berechtigt den Kunden nicht, einen zum Dienstleister bestehenden Vertrag zu kündigen. Sonstige Kündigungsrechte bleiben unberührt. Die erhöhten Preise gelten als mit Beginn des Kalendermonats vereinbart, welches dem Zugang der Mitteilung folgt, es sei denn, die Preiserhöhung entspricht nicht der Billigkeit.

Erfüllt der Dienstleister die vorgenannten Voraussetzungen, gelten zwischen ihm und dem Kunden die neuen Preise ab dem Zeitpunkt als vereinbart, ab dem sie nach der Mitteilung in Kraft treten.

## Allgemeine Support- und Wartungs-Bedingungen (ASB)

### § 2. Präambel zu ASB

Soweit zwischen dem Auftraggeber/Kunden und dem Dienstleister nichts anderes vereinbart ist, gelten zwischen ihnen folgende Allgemeine Support- und Wartungsbedingungen (ASB).

Diese ASB gelten ausschließlich gegenüber natürlichen und juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, sowie juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

Der Dienstleister hat das Recht, während eines laufenden Vertragsverhältnisses diese ASB abzuändern. Dazu hat der Dienstleister dem Kunden die zu ändernden ASB spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform anzubieten. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn der Dienstleister in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

### § 3. Leistungen des Dienstleisters - Definitionen

#### 3.1 Support

Der Dienstleister unterstützt und berät den Auftraggeber im Bereich der IT-System-Administration und IT-System-Wartung, der Konzeption und der Umsetzung von Änderungen der IT-Infrastruktur und der IT-Sicherheit. Ferner unterstützt der Dienstleister den Auftraggeber bei der Behebung von Fehlern. Diese Leistungen erfolgen per Telefon, per Fernwartung oder vor Ort beim Auftraggeber. Der Dienstleister schuldet dem Auftraggeber keinen Erfolg. Die Behebung eines Fehlers oder die Lösung eines Problems kann auch darin bestehen, den Fehler bzw. das Problem durch geeignete Maßnahmen zu umgehen.

#### 3.2 Wartung

Der Dienstleister wartet die beim Auftraggeber vorhandenen IT-Systeme. Die Wartung umfasst insbesondere das Installieren notwendiger Software-Updates und -Upgrades. Der Begriff der Wartung umfasst ausschließlich die Dienstleistung. Der Dienstleister schuldet daher keinen Erfolg und ist nicht verpflichtet, dem Auftraggeber für eine sachgerechte Wartung notwendige Hardware oder Lizenzen für Software zu verschaffen.

#### 3.3 Weitere Produkte

Der Dienstleister wird die relevanten und passenden Systeme des Kunden in die Managed Services, wie das Server-Monitoring und das Patch-Management (siehe unten) aufnehmen, um den sicheren Betrieb zu gewährleisten (dies kann nach textlicher Abstimmung auch auf weitere sinnvolle Managed Services erweitert werden). Auf expliziten Wunsch des Auftraggebers kann dies für bestimmte Systeme ausgeschlossen werden, wobei der Dienstleister darauf hinweist, dass dies die Betriebssicherheit und Verfügbarkeit einschränken kann.

### 3.3.1 Server-Monitoring (SM)

(kontinuierliche Server-Überwachung wichtiger Dienste und Parameter)

Durch das Server-Monitoring (SM) werden die kritischen IT-Dienste des Auftraggebers (auf Servern) kontinuierlich und automatisiert überwacht. Im Falle von Fehlern findet automatisch eine Alarmierung statt, die eine Analyse und eine Fehlerbehebung durch den Dienstleister initiiert. Sollten Maßnahmen durch den Auftraggeber notwendig werden, informiert der Dienstleister diesen per E-Mail oder telefonisch. Tätigkeiten zur erweiterten Diagnose, Analyse und Fehlerbehebung durch Techniker werden aufwandsbezogen erfasst und im Rahmen des Support-/Wartungsvertrags abgerechnet. Die Tätigkeiten und Dienstleistungen durch Mitarbeitende des Dienstleisters erfolgen innerhalb der vereinbarten Service- bzw. Supportzeiten (siehe Ziffer 5.2).

Das automatische, Rund-um-die-Uhr Server-Monitoring erfolgt über ein beim Dienstleister vorhandenes System, das die Systemmeldungen über ein zu installierendes Programm auf den Servern verschlüsselt per Internet empfängt und einen Fernwartungszugriff auf die überwachten Systeme erlaubt. Die kritischen Dienste (betriebssystemübergreifend) des Kunden werden identifiziert und in das Monitoring eingeschlossen.

Überwacht werden die Lauffähigkeit der wichtigen Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplatten-Auslastungswertes bzw. weitere Hardware-nahe Parameter zu CPU, RAM, Zustand des letzten Backups, physischer Festplattenzustand (S.M.A.R.T.-Hardwarestatus und Zustand Festplattenspiegelung RAID), sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen, E-Mail-Roundtrip-Zeiten/-Auffälligkeiten und Funktionsfähigkeit E-Mail-Archivierung, soweit Mailserver/-archiv lokal vorhanden;

### 3.3.2 Patch-Management (PM)

(regelmäßige, überwachte Server-Betriebssystem-Aktualisierung)

Patch-Management (PM) umfasst die Installation von vom Hersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuftes Betriebssystemupdates sowie Updates von betriebssystemnaher Software von Drittherstellern, die auf dem Server installiert ist, soweit dies für die grundlegenden IT-Infrastrukturdienste nötig ist (z. B. MS Exchange Sicherheitsupdates, soweit keine Sonderfälle in der Konfiguration vorliegen bzw. umfangreiche Analysen/Planungen im Einzelfall nötig sind; Backupsoftware soweit vom Dienstleister verwaltet und überwacht). Grundsätzlich werden die Systeme einmal monatlich geprüft und aktualisiert. Wenn kritische Sicherheitsupdates vorliegen auch häufiger.

Microsoft Feature Updates oder neue Hauptversionen mit veränderter oder erweiterter Funktionalität sind nicht inkludiert. Anwendungsprogramme und andere Software, wie Warenwirtschaftsprogramme und ähnliche Programme, die Daten verarbeiten, sind von der pauschalen Wartung ausgeschlossen. Für solche Programme können individuelle Vorgehensweisen und Termine für Updates durch den Auftraggeber vereinbart werden. Tätigkeiten zur erweiterten Diagnose, Analyse, Fehlerbehebung, Installation und Konfiguration durch Techniker werden aufwandsbezogen erfasst und im Rahmen des Support-/Wartungsvertrags zeitbasiert abgerechnet.

Nach Installation von Updates ist gelegentlich ein Neustart des Servers notwendig, dieser wird durchgeführt. Der Dienstleister führt in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten (nach 18 Uhr an Werktagen) auf den Servern Installationsroutinen für das Patch-Management zur Implementierung von Sicherheitsupdates durch und lässt Server nach erfolgter Installation neu starten. Der Kunde ist mit diesem Prozess einverstanden und wird entsprechend notwendige Wartungsfenster für diese Maßnahmen einrichten oder alternative Zeitfenster nennen.

### 3.3.3 Client-Monitoring/-Management (CMM)

(Client-Überwachung und überwachte Updatemöglichkeit von Applikationen)

Das Client-Monitoring/-Management (CMM) umfasst, analog zum Server-Monitoring und Patch-Management für Server, die Überwachung am Client (PCs, Macs, Notebooks, usw.) von kritischen Hard- und Software-Parametern, sowie die automatisierte Update-Möglichkeit von Betriebssystem und durch den Dienstleister definierten Anwendungsprogrammen. Die Überwachung betrifft unter anderem Basis-Parameter des Systems (wie Festplattenauslastung/-gesundheit, CPU, RAM), sowie die installierte Software mit deren Versionen. Dadurch kann der Dienstleister bei kritischen Sicherheitslücken schnell und zuverlässig die Aktualität der Programme sicherstellen.

Die Inventarisierung und Verwaltung der (mobilen) Geräte wird unterstützt und verbessert (gilt für Windows Clients). Es erfolgt die Überwachung von Festplatten-Verschlüsselung für mobile Geräte.

Tätigkeiten zur erweiterten Diagnose, Analyse, Fehlerbehebung, Installation und Konfiguration durch Techniker werden Aufwands-bezogen erfasst und im Rahmen des Support-/Wartungsvertrags zeitbasiert abgerechnet.

### 3.3.4 Cloud-Server und Cloud-Services

Soweit der Auftraggeber den Betrieb von Cloud-Servern (Server in einem Rechenzentrum) beim Dienstleister beauftragt, gelten die folgenden Bedingungen. Es kommen virtualisierte Server-Infrastrukturen eines Rechenzentrum-Partners des Dienstleisters (Subdienstleister) zum Einsatz, der dem Auftraggeber auf Wunsch genannt wird.

**Verfügbarkeit:** Im Rahmen dieser Vereinbarung wird dem Kunden eine Systemverfügbarkeit innerhalb der Servicezeiten der zur Verfügung gestellten IT-Infrastrukturen und der Software von 99 % im Jahresdurchschnitt zugesagt.

**Leistungsübergabepunkt:** Der Leistungsübergabepunkt des Dienstleisters ist der Datenleitungsanschluss des Rechenzentrums.

**Internetanbindung und Traffic:** Es wird eine Peak-Bandbreite von 100 Mbit/s des Rechenzentrums zur Verfügung gestellt. Der entstehende Internet-Traffic ist bis zu 1 TB Datenvolumen pro Kalendermonat inklusive und wird im Bedarfsfall verbrauchsbasierend in 1 TB Schritten rückwirkend abgerechnet.

Der Kunde ist für den Betrieb und die Kosten seiner Internetanbindung selbst verantwortlich (insbesondere hinsichtlich der Kosten für die Internetleitung, Sicherheit des Übertragungsweges und der Verfügbarkeit der Anbindung).

**Kundendaten:** Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt aller Daten, die in die Cloud-Server oder Cloud-Services eingebracht werden. Der Kunde beschafft und verfügt über alle Rechte an diesen Daten, die für die Nutzung und den Betrieb notwendig sind.

**Backup:** Es wird vom Dienstleister ein tägliches Backup aller Daten der Cloud-Server durchgeführt. Eine tageweise Rücksicherung (rückwirkend bis zu 14 Tagen) ist möglich.

## § 4.Supportmodelle

Es gelten die Preise und Bedingungen aus § 1 Preise.

### 4.1 Supportmodell Variante „by-call“

Soweit mit dem Kunden kein anderes Supportmodell schriftlich vereinbart ist, gilt das Modell „by-call“. Die Tätigkeiten und Maßnahmen des Dienstleisters werden bei Bedarf und auf Anforderung durch den Kunden (siehe 5.1 Meldeweg und Ablauf) durchgeführt und auf Basis des jeweiligen Zeitaufwandes mit dem aktuell geltenden Stundensatz verrechnet.

Es besteht kein Anspruch auf eine festlegte Reaktionszeit des Dienstleisters. Insbesondere gilt in diesem Modell **nicht** Ziffer 5.3 Reaktionszeiten und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.

### 4.2 Supportmodell Variante „Monatspauschale“ (IT-Service - Monatspauschale mit Zeitkontingent)

Beim Support-Modell „IT-Service - Monatspauschale mit Zeitkontingent“, wird eine monatliche Support-Gebühr für die Bereitstellung des Supports und für ein zu vereinbarendes Zeitkontingent pro Kalendermonat („Inklusivkontingent“) erhoben. Die Höhe des Zeitkontingents wird individuell vereinbart. Die Monats-Service-Pauschale richtet sich nach den Bereitstellungskosten und der Höhe des Zeitkontingents basierend auf dem aktuell geltenden Stundensatz. Die Höhe des Zeitkontingents kann einvernehmlich durch textliche Vereinbarung quartalsweise angepasst werden.

Alle im Zusammenhang mit dem Support anfallenden Tätigkeiten wie Wartung, Problemanalyse, Dokumentation, proaktive Maßnahmen, Beratung in Bezug auf die IT-Systeme des Kunden, Fehlersuche, -behebung und/oder -umgehung (jeweils sowohl durch Fernwartung/Remote-Arbeit als auch vor Ort Arbeiten), werden vom Dienstleister erfasst und abgerechnet. Das vereinbarte Inklusivkontingent wird auf die Aufwände jeweils monatlich angerechnet. Überschreitet der Zeitaufwand des Dienstleisters für dessen Tätigkeiten für den Kunden in einem Kalendermonat das vereinbarte Inklusivkontingent (im Weiteren: zeitlicher Mehraufwand), so vergütet der Kunde den Dienstleister diesen zeitlichen Mehraufwand mit dem vereinbarten Stundensatz. Ein in einem Kalendermonat ganz oder teilweise nicht verbrauchtes Inklusivkontingent wird **nicht** auf die folgenden Kalendermonate übertragen.

## § 5. Support-Ablauf und Service-Level-Agreement (SLA)

### 5.1 Meldeweg und Ablauf

Der Meldeweg von Aufgaben/Anforderungen (Fehlerbehebungsanfragen, Fragen, Wartungsaufträge, ...) durch den Kunden ist vorzugsweise per E-Mail an [support@sycosec.net](mailto:support@sycosec.net) oder telefonisch über die **Supportnummer Tel. 0911 – 580 877 88**.

Bei Meldungen über andere Kanäle kann keine Reaktionszeit des Dienstleisters (siehe 5.3) innerhalb der Supportzeit (siehe 5.2) gewährleistet werden.

### 5.2 Supportzeit

Der Dienstleister ist erreichbar und erbringt seine Dienstleistungen von **Montag bis Freitag** jeweils in der Zeit von **08:30 Uhr bis 17:00 Uhr**. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Sitz des Unternehmens des Dienstleisters. Erweiterte Supportzeiten gelten nur, wenn diese zusätzlich schriftlich vereinbart sind und vergütet werden.

### 5.3 Reaktionszeiten und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Nach einer Meldung (siehe 5.1 Meldeweg und Ablauf) wird sich der Dienstleister schnellstmöglich um eine Bearbeitung und Kontaktaufnahme kümmern, eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 8h (gerechnet innerhalb der Supportzeit).

Eine Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der IT-Systeme des Auftraggebers oder von Teilen der IT-Systeme des Auftraggebers schuldet der Dienstleister nicht.

### 5.4 Leistungsentfaltung und Dokumentation der Arbeiten

Während der Vertragsdauer ist der Dienstleister verpflichtet, für den Auftraggeber die geschuldete Tätigkeit zu entfalten. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Kosten aus dem Vertrag, sowie evtl. anfallende Mehraufwände (gemäß ihrer Dokumentation) nach Rechnungsstellung durch den Dienstleister innerhalb des Zahlungszieles zu begleichen.

Der Dienstleister dokumentiert seine Tätigkeiten in einem Ticketsystem und in regelmäßigen Leistungsnachweisen (sowohl Fernwartung als auch vor Ort Arbeiten), die der Auftraggeber zusammen mit der Rechnung auf Wunsch in Kopie erhält. Auf die Dokumentation im Ticketsystem des Dienstleisters, erhält der Auftraggeber auf Wunsch Zugriff.

Der Auftraggeber teilt dem Dienstleister jede eigenständige, wesentliche Änderung an der IT-Infrastruktur unverzüglich mit, um die Betreuung und den sicheren Betrieb aufrecht erhalten zu können.

### 5.5 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Auftraggeber muss dem Dienstleister die notwendigen Informationen (z. B. Zugangsdaten, Passwörter, Auskunft über vorhandene Infrastruktur) zur Entfaltung seiner Tätigkeit zur Verfügung stellen, sowie Zugang zu seinem System ermöglichen, vorzugsweise per Fernwartung. Für die Wartung von Systemen sind geplante Offline-Zeiten notwendig (z. B. Server-Neustarts nach Update-Installationen), die nach Absprache mit dem Auftraggeber durch den Dienstleister eingeplant und genutzt werden.

## § 6. Allgemeine Regelungen

### 6.1 Angebote

Angebote des Dienstleisters sind freibleibend und unverbindlich.

Für die Richtigkeit von technischen Daten und sonstigen Angaben in Unterlagen und Prospekten Dritter wird keine Haftung übernommen. Ferner gelten sie nicht als zugesicherte Eigenschaften im Sinne des BGB.

### 6.2 Software-Nutzungsrechte

Beim Erwerb von Standard-Software wird dem Kunden ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht eingeräumt. Der konkrete Umfang des Nutzungsrechts hängt von dem gewählten Lizenzmodell und der Anzahl der erworbenen Lizenzen ab. Ergänzend gelten stets die Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers.

Wird eine Softwareüberlassung auf Zeit, beispielsweise in Form des Software-as-a-Service (SaaS) vereinbart, ist das einfache, nicht übertragbare Nutzungsrecht auf die Dauer des Vertrages beschränkt. Das Nutzungsrecht endet mit dem Ende des Vertrags.

Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

### 6.3 Schweigepflicht

Der Dienstleister und Auftraggeber verpflichtet sich gegenseitig, über sämtliche geschäftliche und persönliche Belange sowie alle ihnen bekannt gewordenen Herstellungsverfahren, die im Zusammenhang mit der Ausführung von Aufträgen/Arbeiten bekannt werden, auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses Stillschweigen zu bewahren. Weiter verpflichten sie sich gegenseitig, sämtliche Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen im Zusammenhang mit der Ausführung von Aufträgen/Arbeiten bekannt werden, nicht zu nutzen oder weiterzugeben.

### 6.4 Rechnungsstellung und Zahlungsziel

Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel kalendermonatlich durch den Dienstleister. Die Rechnung kann elektronisch per E-Mail übermittelt werden, wenn der Auftraggeber dafür eine E-Mail-Adresse nennt.

Die Rechnungen sind mit einem Zahlungsziel von 10 Tagen ohne Abzug fällig. Hinsichtlich der Voraussetzungen und der Folgen des Verzugs gelten die gesetzlichen Regeln.

Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist der Dienstleister berechtigt, die Arbeit einzustellen bzw. die Leistung auszusetzen und den Kunden darüber zu informieren.

Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.



## 6.5 Haftung

Eine Haftung des Dienstleisters – gleich aus welchem Rechtsgrund – tritt nur ein, wenn der Schaden (a) durch schuldhafte Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht worden oder (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Dienstleisters oder einer seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.

Haftet der Dienstleister gemäß (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen der Dienstleister bei Vertragsabschluss aufgrund der ihm zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste. Diese Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit von Mitarbeitern oder Beauftragten des Dienstleisters verursacht werden, welche nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten des Dienstleisters gehören.

In den Fällen des vorherigen Absatzes haftet der Dienstleister nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.

Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet der Dienstleister ebenfalls nur in dem aus den oben genannten ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere der täglichen Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme vermeidbar gewesen wäre. Letztere Einschränkung gilt nicht, soweit es zu den des Dienstleisters nach den vertraglichen Vereinbarungen geschuldeten Leistungen gehört, angemessene Vorsorgemaßnahmen für den Kunden zu treffen.

Die Haftungsbeschränkung gilt sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten des Dienstleisters.

Schadensersatzansprüche verjähren binnen eines Jahres.

Die Haftung wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und zwingenden gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.

## 6.6 Datensicherung

Der Dienstleister unterstützt den Auftraggeber bei der Etablierung und Durchführung von Maßnahmen zur Datensicherung und Verfügbarkeit. Der Auftraggeber bleibt jedoch selbst verantwortlich für die regelmäßige Sicherung seiner Daten, für den Schutz und den umsichtigen Umgang mit den technischen Systemen. Soweit für die Datensicherung Wechsel-Medien vor Ort beim Auftraggeber verwendet werden, ist dieser für das Wechseln und die sachgemäße Verwendung dieser Medien verantwortlich.

Wir weisen darauf hin, dass der Abschluss und die Aufrechterhaltung einer Betriebs-, Elektronik- und Datenversicherung bzw. einer Cyber-Versicherung für den Auftraggeber sinnvoll ist. Der Auftraggeber ist außerdem verantwortlich für eine ausreichende Lizenzierung der von ihm eingesetzten Computerprogramme.

## 6.7 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen einer laufenden Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber (gesicherte Forderungen) behält sich der Dienstleister das Eigentum an den verkauften Waren vor (Eigentumsvorbehalt). Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen insbesondere weder an Dritte verpfändet, noch übereignet werden. Der Auftraggeber hat den Dienstleister

unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z.B. Pfändungen) auf die des Dienstleisters gehörenden Waren erfolgen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, ist der Dienstleister berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts und des Rücktritts heraus zu verlangen. Zahlt der Auftraggeber den fälligen Kaufpreis nicht, darf der Dienstleister diese Rechte nur geltend machen, wenn dem Auftraggeber zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt wurde oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Übersteigt der realisierbare Wert der für den Dienstleister bestehenden Sicherheiten dessen Forderungen nicht nur vorübergehend um insgesamt mehr als zehn (10) Prozent, so gibt der Dienstleister auf Verlangen des Auftraggebers Sicherheiten in entsprechender Höhe nach seiner Wahl frei.

## 6.8 Aufbewahrung von Unterlagen

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle ihm zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren, insbesondere dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können.

## 6.9 Abwerbverbot

Die Vertragsparteien verpflichten sich, es zu unterlassen, während der Laufzeit des jeweiligen Auftrages und sechs Monate danach, direkt oder indirekt Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen der anderen Partei abzuwerben, es sei denn, die jeweils andere Partei stimmt vorher schriftlich zu.

Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen das Abwerbverbot hat diejenige Partei, die gegen die Klausel verstößt, eine Vertragsstrafe von 30.000 EUR an die andere Partei zu entrichten.

## 6.10 Datenschutz

Für die Arbeit mit personenbezogenen Daten, verpflichtet sich der Dienstleister, sich im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes und der DSGVO zu verhalten: Alle Daten und Vorgänge in diesem Zusammenhang sind vertraulich zu behandeln. Die technisch und organisatorisch notwendigen Maßnahmen, die erforderlich sind werden berücksichtigt.

Wir weisen darauf hin, dass es für den Auftraggeber notwendig sein kann, mit dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung (VAV) gemäß DSGVO abzuschließen, um den Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden. Sofern gewünscht, wird dem Auftraggeber durch den Dienstleister eine entsprechende Vorlage zur Verfügung gestellt.

Kontaktdaten des **Datenschutzbeauftragten des Dienstleisters:**

MKM Datenschutz GmbH, RA Thilo Martin, Äußere Sulzbacher Str. 118, 90491 Nürnberg, Tel.: 0911 990 860 0

## 6.11 Schlussbestimmungen

Erfüllungsort ist mangels anderer Vereinbarung der Ort der Niederlassung des Dienstleisters.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar und mittelbar sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entspringenden Rechtsstreitigkeiten ist Nürnberg. Der Dienstleister hat jedoch das Recht, den Kunden vor dem Gericht an dessen Wohn- bzw. Geschäftssitz in Anspruch zu nehmen.

Für alle sich aus dem Auftrag und seiner Abwicklung ergebenden Rechtsfragen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

Sollten aus irgendeinem Grunde eine oder mehrere Einzelbestimmungen dieser Preisliste und ASB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Soweit diese ASB Regelungslücken aufweisen sollten, sollen diese durch eine Regelung gefüllt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages Rechnung trägt.