

1. Geltungsbereich, Einbeziehung, Begriffe

- 1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen gelten für Leistungen der Administration und des technischen Supports der BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“, „wir“). Administration ist das Einrichten, Ändern, Prüfen, Bereinigen und Dokumentieren vorhandener Systeme, ihrer Einstellungen, Konten und Zugriffsrechte; technischer Support ist das Überwachen von Systemen sowie das Entgegennehmen, Untersuchen und Beseitigen von Störungen. Hinzu treten Leistungen im Zusammenhang mit der Datensicherung, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Die Leistungsarten und den Umfang der jeweils geschuldeten Tätigkeit bestimmt Ziffer 21.
- 1.2. Nicht Gegenstand dieser Bedingungen sind Beratung, Untersuchung, Konzeption, Schulung sowie Einrichtungs-, Änderungs- und Migrationsleistungen, die als Projekt oder als gesonderter Einzelauftrag mit einem im Voraus abgegrenzten Umfang von Tätigkeiten beauftragt werden; für sie gelten die Besonderen Vertragsbedingungen für informationstechnische Dienstleistungen. Tätigkeiten, die der Kunde aus einer Position dieser Bedingungen abrufen, bleiben auch dann Gegenstand dieser Bedingungen, wenn die Parteien für ihre Durchführung ein Vorgehen abstimmen; die Abstimmung ändert die Leistungsart nicht. Tätigkeiten an vorhandenen Systemen, ihren Einstellungen, Konten und Zugriffsrechten im Sinne des Ziffer 1.1 bleiben auch dann Gegenstand dieser Bedingungen, wenn sie als gesonderter Einzelauftrag mit einem im Voraus abgegrenzten Umfang beauftragt werden. Nicht Gegenstand dieser Bedingungen sind ferner die Vermietung von Hardware und Software zur Nutzung am Standort des Kunden und die Bereitstellung von Leistungen in unserem Rechenzentrum; die Administration eines nach jenen Bedingungswerken überlassenen oder bereitgestellten Systems ist jedoch Gegenstand einer eigenen Position dieser Bedingungen, und das Nähere bestimmt Ziffer 4.
- 1.3. Diese Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Kunde im Sinne dieser Bedingungen ist unser Vertragspartner.
- 1.4. Für informationstechnische Dienstleistungen, für die Administration und den technischen Support von Systemen des Kunden, für die Vermietung von Hardware und Software zur Nutzung am Standort des Kunden, für die Bereitstellung dediziert zugeordneter Rechenzentrums-Kapazitäten in unserem Rechenzentrum und für die Bereitstellung von Rechenzentrums-Leistungen im Übrigen, namentlich geteilter Ressourcen sowie von uns betriebener Dienste, Anwendungen und Laufzeitumgebungen, besteht jeweils ein eigenes Bedingungswerk; für welche dieser Leistungsarten diese Bedingungen gelten, bestimmt Ziffer 1.1. Welches von ihnen für eine Leistung gilt, bestimmt sich nach dem Bedingungswerk, das die Position des Angebots oder der Auftragsbestätigung in Bezug nimmt; diese Zuordnung geht der Abgrenzung nach den vorstehenden Absätzen vor. Nimmt die Position mehrere Bedingungswerke in Bezug, so gilt für jeden Leistungsanteil dasjenige Werk, dem die Position ihn zuweist. Nimmt die Position kein Bedingungswerk in Bezug, so bestimmen die vorstehenden Absätze, welches Werk gilt. Welchem Vertragstyp die Position rechtlich zuzuordnen ist, bestimmt sich nach ihrem Inhalt; die Zuordnung nach den Sätzen 2 bis 4 ändert dies nicht. Wird eine Ressource in unserem Rechenzentrum bereitgestellt und hat der Kunde keinen physischen Zugang zu ihr, so gelten für diese Position nicht die Bedingungen für die Vermietung zur Nutzung am Standort des Kunden. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung. Die zur Abgrenzung verwendeten Bezeichnungen von Leistungen anderer Bedingungswerke haben diejenige Bedeutung, die jene Bedingungswerke ihnen beilegen; den Inhalt der Leistungen dieses Bedingungswerks bestimmen sie nicht.
- 1.5. Diese Bedingungen gelten für diejenigen Positionen eines Angebots oder einer Auftragsbestätigung, die ausdrücklich auf sie Bezug nehmen. Sie gelten ferner für eine Position, die keine Bezugnahme enthält, wenn die Parteien in ihrer laufenden Geschäftsbeziehung für Positionen derselben Leistungsart wiederholt die Geltung dieser Bedingungen vereinbart haben, die Position nach den in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Merkmalen dieser Leistungsart entspricht und der Kunde der Geltung nicht widerspricht. Die jeweils aktuelle Fassung ist unter <https://www.bekom.net/de/terms> abrufbar. Die für das Vertragsverhältnis maßgebliche Fassung übermitteln wir auf Anforderung in Textform.
- 1.6. Sie gelten auch für künftige Geschäfte derselben Leistungsart mit demselben Kunden, ohne dass es in jedem Einzelfall eines erneuten Hinweises bedarf.
- 1.7. Für das Vertragsverhältnis gilt diejenige Fassung dieser Bedingungen, die das Angebot oder, wenn ein Angebot nicht erteilt worden ist, die Auftragsbestätigung mit ihrer Fassungsbezeichnung benennt. Bestimmt sich die Fassung nicht nach Satz 1, so gilt die im Zeitpunkt der Abgabe des Angebots oder, wenn ein Angebot nicht erteilt worden ist, im Zeitpunkt des Zustandekommens der Position unter der in Ziffer 1.5 bezeichneten Internetadresse veröffentlichte Fassung. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 1.8. Eine spätere Fassung gilt nur, soweit die Parteien dies vereinbaren oder soweit sie nach Ziffer 19 wirksam geworden ist.
- 1.9. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt.
- 1.10. Der Nichtanerkennung nach Ziffer 1.9 steht nicht entgegen, dass wir in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringen, einen Auftrag ausführen oder eine Zahlung des Kunden annehmen.

- 1.11. Soweit Bedingungen des Kunden diesen Bedingungen widersprechen, werden weder die widersprechenden Bedingungen des Kunden noch die widersprechenden Bestimmungen dieser Bedingungen Vertragsbestandteil. Der Vertrag bleibt im Übrigen wirksam; an die Stelle der widersprechenden Bestimmungen treten die gesetzlichen Vorschriften. Dieser Absatz gilt nur für Bedingungen des Kunden, die nach Ziffer 1.9 Vertragsbestandteil geworden sind.
- 1.12. Eine Zustimmung nach Ziffer 1.9 gilt nur für dasjenige Geschäft und diejenige Position, für die sie erteilt ist. Sie erstreckt sich nicht auf künftige Geschäfte und begründet keine Übung.
- 1.13. Abrufe, Freigaben und sonstige Erklärungen des Kunden, die auf eine getroffene Vereinbarung Bezug nehmen, ändern deren Inhalt nicht. Bedingungen des Kunden, die einer solchen Erklärung beigelegt oder in ihr in Bezug genommen sind, werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.14. In Verfahren zur Vergabe öffentlicher Aufträge gelten diese Bedingungen nur, soweit die Vergabeunterlagen die Einbeziehung eigener Geschäftsbedingungen des Bieters zulassen. Im Übrigen gelten für das betreffende Angebot ausschließlich die Bedingungen der Vergabeunterlagen.
- 1.15. **Geltung der Begriffe.** Die in dieser Ziffer bestimmten Begriffe haben in diesen Bedingungen, in den Anlagen und in den Leistungsbeschreibungen dieselbe Bedeutung. Nehmen diese Bedingungen, eine Anlage oder eine Leistungsbeschreibung auf einen dieser Begriffe Bezug, gilt ausschließlich die hier getroffene Bestimmung.
- 1.16. **Position.** Position ist die im Angebot gesondert ausgewiesene Leistungsposition. Jede Position begründet ein eigenes Vertragsverhältnis; Entstehung, Wirksamkeit, Laufzeit und Beendigung richten sich für jede Position gesondert. Positionen, deren Vergütung im Angebot zu einem einheitlichen Entgelt zusammengefasst ist, gelten für die Anwendung der Ziffern über Aufrechnung, Zurückbehaltung und Haftungshöchstbeträge als **eine** Position.
- 1.17. **Leistungsbeschreibung.** Leistungsbeschreibung ist das dem Angebot oder der Auftragsbestätigung mit Bezeichnung und Fassungsdatum beigelegte Dokument, das Gegenstand und Umfang der Leistung einer Position festlegt. Sie ist Bestandteil des Dokuments, dem sie beigelegt ist. Fehlt das Fassungsdatum, so ist das dem Angebot oder der Auftragsbestätigung beigelegte Dokument gleichwohl Leistungsbeschreibung.
- 1.18. **Auftragsbestätigung.** Auftragsbestätigung ist die von uns in Textform erteilte Bestätigung einer Bestellung des Kunden, die Gegenstand, Umfang, Zeitraum und Vergütung der bestellten Leistung ausweist. Sie ist für den Inhalt der Position maßgeblich, soweit sie Vertragsinhalt geworden ist. Soweit diese Bedingungen auf das Angebot abstellen, sind die dort ausgewiesenen Angaben maßgeblich; enthält die Auftragsbestätigung eine abweichende Angabe oder ist ein Angebot nicht erteilt worden, so tritt die Auftragsbestätigung insoweit an die Stelle des Angebots.
- 1.19. **Tätigkeit.** Tätigkeit ist die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesene Leistungshandlung, die wir für den Kunden erbringen. Welche Tätigkeiten eine Position umfasst und was wir bei ihnen im Einzelnen schulden, bestimmt Ziffer 21.
- 1.20. **System.** System ist die technische Einheit, an der oder für die eine Tätigkeit erbracht wird, namentlich ein Netz, ein Netzabschnitt, ein Rechner, ein virtuelles System, eine Speichereinheit, eine Laufzeitumgebung, eine Anwendung, ein Kommunikationssystem oder ein Datenbestand. Weist die Leistungsbeschreibung für eine Position mehrere Systeme aus, so gilt jedes von ihnen als eigenes System.
- 1.21. **Produktives System.** Produktiv ist ein System, das der Kunde für seine laufenden Geschäftsabläufe nutzt oder auf dessen Daten er für diese Abläufe zugreift. Ob ein System produktiv ist, weist der Kunde vor Beginn der Tätigkeit in Textform aus; weist er dies nicht aus, so behandeln wir jedes System des Kunden, an dem wir tätig werden, als produktiv.
- 1.22. **Administrationsform.** Die Administrationsform beschreibt, wer die Systeme administriert, an denen wir Tätigkeiten erbringen. Sie wird für jede Position im Angebot ausgewiesen und lautet **Administration durch den Kunden, gemeinsame Administration** oder **Administration durch uns**. Bei der gemeinsamen Administration weist das Angebot aus, welche Ebenen der Kunde und welche wir administrieren. Weist das Angebot die Administrationsform nicht aus, so liegt gemeinsame Administration vor.
- 1.23. **Übergabepunkt.** Übergabepunkt ist die im Angebot bezeichnete technische oder organisatorische Schnittstelle, an der unsere Tätigkeit endet und der Verantwortungsbereich des Kunden beginnt.
- 1.24. **Service-Endpunkt.** Service-Endpunkt ist derjenige Übergabepunkt, bis zu dem wir die für eine Position ausgewiesenen Tätigkeiten erbringen und bis zu dem die Zeiten nach Ziffer 1.27 gemessen werden. Enthält die Leistungsbeschreibung keine Bezeichnung des Service-Endpunkts, so ist Service-Endpunkt diejenige Schnittstelle, bis zu der wir die Tätigkeiten nach dem Inhalt der Leistungsbeschreibung tatsächlich erbringen. Systeme, Ebenen, Daten, Rechtevergabe und Zugangsmittel oberhalb dieser Grenze gehören nur dann zum Gegenstand unserer Leistung, wenn die Leistungsbeschreibung sie ausweist.
- 1.25. **Servicezeit.** Servicezeit ist der im Angebot ausgewiesene Zeitraum, während dessen wir Anforderungen entgegennehmen und während dessen die Zeiten nach Ziffer 1.27 laufen. Weist das Angebot die Servicezeit nicht

aus, so ist Servicezeit die Zeit von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr mit Ausnahme der am Sitz unseres Unternehmens geltenden gesetzlichen Feiertage.

- 1.26. **Anforderung.** Anforderung ist die Mitteilung des Kunden, mit der er über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Kanal den Abruf einer ausgewiesenen Tätigkeit, eine Auskunft, die Meldung einer Störung oder die Bearbeitung einer Beanstandung verlangt. Der Inhalt der Anforderung bestimmt sich nach Ziffer 6 und, soweit die Anforderung eine Störung betrifft, nach Ziffer 24.
- 1.27. **Reaktionszeit, Bearbeitungsbeginn und Eingangsbestätigung.** Maßgeblich ist: a) **Bearbeitungsbeginn** ist der Zeitpunkt, zu dem wir mit der angeforderten Tätigkeit beginnen; b) **Reaktionszeit** ist die Zeit von dem Eingang einer Anforderung bis zum Bearbeitungsbeginn; c) **Eingangsbestätigung** ist unsere Rückmeldung an den Kunden, mit der wir den Eingang der Anforderung bestätigen und die vorgesehene weitere Behandlung bezeichnen. Die Eingangsbestätigung und der Bearbeitungsbeginn werden getrennt gemessen und getrennt ausgewiesen.
- 1.28. **Störung.** Störung ist eine reproduzierbare Abweichung eines Systems von seiner bestimmungsgemäßen Funktion. Reproduzierbar ist eine Abweichung, die fortbesteht, die bei Wiederholung des betroffenen Vorgangs erneut auftritt oder die wiederholt aufgetreten ist, wenn wir sie bei einer eigenen Prüfung feststellen können oder wenn sie durch Protokolle, Messwerte oder Meldungen des betroffenen Systems belegt ist. Eine Erscheinung, die nur einmalig und nur für einen Augenblick aufgetreten ist und die sich in dieser Weise nicht feststellen lässt, ist keine Störung; sie bleibt eine Anforderung nach Ziffer 6, und der Aufwand ihrer Bearbeitung wird nach der für die Position ausgewiesenen Vergütungsform vergütet. Ob eine Störung in unseren Verantwortungsbereich fällt und ob wir zu ihrer Beseitigung verpflichtet sind, bestimmt Ziffer 4; die Feststellung einer Störung begründet für sich keine Pflicht zu ihrer Beseitigung. Ob eine Störung vorliegt, richtet sich im Übrigen nach der Funktion, die das System nach den Angaben des Kunden erfüllen soll.
- 1.29. **Störungsklasse.** Störungsklasse ist die Einordnung einer Störung nach ihrer Auswirkung auf die Nutzbarkeit des betroffenen Systems. Die Klassen, ihre Zuordnung, die daran anknüpfenden Zeiten und den Inhalt der qualifizierten Störungsmeldung bestimmt Ziffer 24.
- 1.30. **Leistungsnachweis.** Leistungsnachweis ist die von uns erstellte Aufstellung, die für einen Abrechnungszeitraum die erbrachten Tätigkeiten nach Tätigkeitsart, Leistungsgegenstand, Zeitaufwand, Datum und betroffener Position ausweist. Das Nähere bestimmt Ziffer 30.
- 1.31. **Vergütungsform.** Vergütungsform ist die für eine Position vereinbarte Art, in der ihre Vergütung bemessen wird, namentlich Monatspauschale, Abrufkontingent, Vergütung nach Aufwand, Pauschale mit Vergütung des darüber hinausgehenden Aufwands und Guthaben mit Vorauszahlung. Welche Vergütungsformen bestehen und was für sie gilt, bestimmt Ziffer 29.
- 1.32. **Abrufkontingent.** Abrufkontingent ist ein für einen bestimmten Zeitraum vorab vereinbartes Zeitkontingent, aus dem der Kunde Tätigkeiten abrufen kann. Das Nähere bestimmt Ziffer 29.
- 1.33. **Guthaben.** Guthaben ist ein vom Kunden im Voraus gezahlter Betrag, aus dem die Vergütung abgerufener Tätigkeiten entnommen wird. Das Nähere bestimmt Ziffer 29.
- 1.34. **Schadensereignis.** Schadensereignis ist ein Ereignis, das zu einem Schaden führt. Mehrere Schäden, die auf derselben Ursache oder auf mehreren gleichartigen Ursachen mit innerem Zusammenhang beruhen, sind ein Schadensereignis; Ziffer 11 bestimmt das Nähere.
- 1.35. **Vertragsjahr.** Vertragsjahr ist der Zeitraum von zwölf Monaten ab dem Beginn der Leistungserbringung der betroffenen Position und danach jeweils der folgende Zeitraum von zwölf Monaten. Bei Positionen mit einer Dauer von weniger als zwölf Monaten tritt an die Stelle des Vertragsjahres das Kalenderjahr.
- 1.36. **Netto-Entgelte.** Soweit diese Bedingungen an ein Netto-Entgelt anknüpfen, sind maßgeblich, jeweils ohne Umsatzsteuer: a) **Netto-Jahresentgelt** einer Position ist die für sie in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis geschuldete Vergütung. b) **Bezugsgröße** einer Position ist: erstens, bei einer Position mit einem laufenden Entgelt, namentlich einer Monatspauschale oder einer Pauschale mit Vergütung des darüber hinausgehenden Aufwands, das Netto-Jahresentgelt der Position; bei einer Position mit einer Dauer von weniger als zwölf Monaten das für ihre Dauer geschuldete Entgelt; zweitens, bei einer Position mit einem Abrufkontingent oder einem Guthaben, der Netto-Wert des Kontingents oder des Guthabens im Vertragsjahr des Schadensereignisses; drittens, im Übrigen die für die Position in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis abgerechnete Vergütung. Diese Reihenfolge ist abschließend. Ist die Bezugsgröße für eine Position nicht bestimmbar oder besteht ihre Bestimmung aus einem rechtlichen Grunde nicht, so bestimmt Ziffer 11.6 die Rechtsfolge. c) **Netto-Monatsentgelt** einer Position ist ein Zwölftel ihrer Bezugsgröße; bei einer Position mit einer Dauer von weniger als zwölf Monaten ihre Bezugsgröße geteilt durch die Zahl der angefangenen Monate ihrer Dauer. Maßgeblich ist stets die Bezugsgröße der betroffenen Position. Besteht eine Position im Zeitpunkt des Schadensereignisses noch keine zwölf Monate, so ist die bis dahin geschuldete Vergütung maßgeblich; eine Hochrechnung auf zwölf Monate findet nicht statt. Das Netto-Monatsentgelt kann in dieser Zeit niedriger sein als die für die Position vereinbarte monatliche Vergütung.
- 1.37. **Ordnungsgemäße Datensicherung.** Ordnungsgemäß ist eine Datensicherung, die mindestens einmal je Kalendertag erfolgt, die als Vollsicherung des betroffenen Datenbestandes mindestens einmal je Kalenderwoche

erfolgt, die mindestens eine räumlich getrennte und eine gegen Veränderung geschützte Kopie umfasst und deren Rücksicherbarkeit in Abständen von höchstens drei Monaten durch eine Rücksicherung geprüft wird. Vor einem angekündigten Eingriff an einem produktiven System ist ordnungsgemäß nur eine Sicherung, die als Vollsicherung des betroffenen Datenbestandes unmittelbar vor dem Eingriff hergestellt und deren Rücksicherbarkeit vor dem Eingriff geprüft worden ist. Dieser Maßstab gilt für Positionen dieses Bedingungswerks; für Positionen eines anderen Bedingungswerks gilt der dort bestimmte Maßstab.

- 1.38. **Wesentliche Vertragspflicht.** Wesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 1.39. **Arbeitsergebnis.** Arbeitsergebnis ist ein Schriftstück, eine Datei oder ein sonstiger Gegenstand, den die Leistungsbeschreibung als zu übergebendes Ergebnis bezeichnet, namentlich eine Systemdokumentation, eine Konfigurationsbeschreibung, ein Betriebs- oder Notfallhandbuch und ein Skript, dessen Erstellung die Leistungsbeschreibung ausweist. Konfigurationen, Skripte, Werkzeuge, Bausteine und Verfahren, die wir zur Erbringung der Tätigkeit einsetzen, sind kein Arbeitsergebnis, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht als solches bezeichnet.
- 1.40. **Kritische oder wichtige Funktion.** Eine Position unterstützt eine kritische oder wichtige Funktion des Kunden, wenn der Kunde uns dies vor Vertragsschluss in Textform mitgeteilt hat und das Angebot die Position als solche ausweist. Die Eigenschaft einer Position nach Satz 1 begründet für sich genommen keine Leistungen und keine Mitwirkungen nach Ziffer 17; ob solche geschuldet sind, bestimmt ausschließlich Ziffer 17.1.
- 1.41. **Werktag.** Werktag ist ein Tag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Sitz unseres Unternehmens geltenden gesetzlichen Feiertage.
- 1.42. **Freibleibendes Angebot.** Unsere Angebote sind freibleibend, soweit wir sie nicht ausdrücklich als bindend bezeichnen. Bestellung ist die auf den Abschluss einer Position gerichtete Erklärung des Kunden, die nicht die Annahme eines von uns ausdrücklich als bindend bezeichneten Angebots ist; sie ist ein Antrag im Sinne des § 145 BGB. Eine Erklärung, die auf eine bereits getroffene Vereinbarung Bezug nimmt, ist keine Bestellung; Ziffer 1.13 bleibt unberührt.
- 1.43. **Zustandekommen der Position.** Eine Position kommt durch unsere Auftragsbestätigung in Textform zustande. Hat der Kunde ein von uns ausdrücklich als bindend bezeichnetes Angebot angenommen, so kommt die Position bereits mit der Annahme zustande. Beginnen wir mit der Erbringung, ohne eine Auftragsbestätigung erteilt zu haben, so tritt der Beginn der Erbringung an ihre Stelle. Weicht unsere Auftragsbestätigung von der Bestellung des Kunden ab, so weisen wir die Abweichung in ihr aus; die Auftragsbestätigung gilt in diesem Fall als neuer Antrag nach § 150 Absatz 2 BGB, den der Kunde annehmen kann.
- 1.44. **Selbständigkeit.** Die Absätze dieser Ziffer sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
- 1.45. **Beistellung.** Beistellung ist ein System, ein Programm, eine Lizenz, ein Datenbestand, ein Zugang oder ein sonstiger Gegenstand, den der Kunde für unsere Leistung bereitstellt.
- 1.46. **Aufbau des Vertragsverhältnisses.** Die Leistungen nach diesen Bedingungen werden auf der Grundlage von Positionen erbracht. Jede Position ist ein eigenes Vertragsverhältnis nach Ziffer 1.16 und kommt nach Ziffer 1.43 zustande; ohne eine Position bestehen nach diesen Bedingungen keine Leistungspflichten. Aus einer Position ruft der Kunde die einzelnen Tätigkeiten nach Ziffer 23 ab; der Abruf ist keine gesonderte Position, begründet kein eigenes Vertragsverhältnis und ändert die Leistungsart der Position nicht. Ziffer 1.2 und Ziffer 21 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

2. Vertragsbestandteile, Abgrenzung, Anlagen

- 2.1. Diese Bedingungen gelten ausschließlich für Leistungen derjenigen Leistungsart, die Ziffer 1.1 als Gegenstand dieser Bedingungen ausweist, und nur für diejenigen Positionen, die sie ausdrücklich in Bezug nehmen oder für die sie nach Ziffer 1.5 gelten.
- 2.2. Für Leistungen anderer Leistungsarten beanspruchen diese Bedingungen keine Geltung. Ein Rangverhältnis zwischen den Besonderen Vertragsbedingungen verschiedener Leistungsarten besteht nicht; sie gehen einander weder vor noch stehen sie einander nach.
- 2.3. Erbringen wir für denselben Kunden Leistungen mehrerer Leistungsarten, so gilt für jede Leistung ausschließlich dasjenige Bedingungswerk, das für ihre Position in Bezug genommen ist oder für sie nach Ziffer 1.5 gilt.
- 2.4. Berührt ein Sachverhalt mehrere Positionen, so bestimmt sich die Zuordnung nach den Schnittstellenregelungen des Angebots.
- 2.5. Enthält das Angebot keine Schnittstellenregelung, so ist diejenige Position maßgeblich, in deren Leistungsbereich die Ursache fällt.

- 2.6. Der Angebotskopf, die Positionslisten, die Auftragsbestätigungen und die Leistungsbeschreibungen gehen diesen Bedingungen vor. Widersprechen diese Dokumente einander, so gilt für die betroffene Position in dieser Reihenfolge: die Auftragsbestätigung, sodann die Leistungsbeschreibung, sodann die Positionsliste, sodann der Angebotskopf; Ziffer 1.18 bleibt unberührt. Die Bestimmungen dieser Bedingungen über die in Ziffer 2.13 Satz 1 genannten Gegenstände bleiben hiervon unberührt, soweit das vorrangige Dokument sie nicht unter Bezeichnung der betroffenen Ziffer dieser Bedingungen ausdrücklich ändert; für eine solche Änderung gilt Ziffer 2.14 Satz 2 entsprechend.
- 2.7. Im Einzelnen ausgehandelte Abreden haben nach § 305b BGB Vorrang vor diesen Bedingungen; vor den übrigen vorformulierten Vertragsbestandteilen haben sie Vorrang nach den allgemeinen Vorschriften.
- 2.8. Sachbereichsbezogene Anlagen gehen diesen Bedingungen nach Maßgabe der Ziffern 2.10 bis 2.23 vor. Im Übrigen gehen diese Bedingungen den Anlagen vor.
- 2.9. Für das Verhältnis zwischen diesen Bedingungen und der Leistungsbeschreibung gilt Ziffer 3. Die Ziffern 2.1 bis 2.9 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
- 2.10. Ausdrücklich in Bezug genommene sachbereichsbezogene Anlagen des Angebots gelten für alle Positionen, für die das Angebot sie ausdrücklich vereinbart. Dies sind die Anlage zur Auftragsverarbeitung nebst den technisch-organisatorischen Maßnahmen und die Anlage zur Informationssicherheit und zu Meldekettten.
- 2.11. Eine Anlage geht diesen Bedingungen ausschließlich in ihrem ausdrücklich bezeichneten Sachbereich vor.
- 2.12. Im Übrigen bleiben diese Bedingungen unberührt. Die rechtliche und wirtschaftliche Selbständigkeit jeder Position bleibt unberührt.
- 2.13. Haftung, Haftungshöchstbeträge, Verjährung, Vertragsstrafen, Freistellungspflichten, Sicherheitsleistungen, Vergütung und Laufzeit sind kein Sachbereich einer Anlage. Regelungen einer Anlage zu diesen Gegenständen gehen diesen Bedingungen nicht vor; insoweit gelten ausschließlich diese Bedingungen. Eine Anlage begründet keine über diese Bedingungen hinausgehende Haftung und keine darüber hinausgehende Haftung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 2.14. Ziffer 2.13 gilt nicht, soweit die Parteien eine abweichende Regelung im Angebot ausdrücklich, unter Bezeichnung der betroffenen Ziffer dieser Bedingungen und unter Angabe der betroffenen Position vereinbart haben. Eine solche Vereinbarung bedarf der Textform und ist nur wirksam, wenn sie von einem vertretungsberechtigten Geschäftsführer oder von einer von ihm hierzu in Textform benannten Person erklärt ist.
- 2.15. Vertragsstrafen, Pönalen und pauschalierter Schadensersatz zu unseren Lasten werden weder durch diese Bedingungen noch durch eine Anlage begründet. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 2.16. Für die Zeiten, die wir für die Entgegennahme und die Bearbeitung von Anforderungen einhalten, gelten ausschließlich Ziffer 6 und Ziffer 24; für die Berichte über die erbrachten Tätigkeiten gilt ausschließlich Ziffer 6. Eine Anlage begründet daneben keine Pauschale und keine Vertragsstrafe.
- 2.17. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 2.18. Die Anlage Auftragsverarbeitung gilt für jede Position, bei der eine Verarbeitung personenbezogener Daten in unserem Auftrag nicht nach Ziffer 3 ausgeschlossen ist, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung bedarf. Sie gilt vom ersten Zugriff an. Die Anlage Auftragsverarbeitung nebst der Beschreibung der technisch-organisatorischen Maßnahmen wird der Auftragsbestätigung in Textform beigelegt und dem Kunden auf Anforderung in Textform übermittelt; dieser Absatz geht Ziffer 2.10 vor. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 2.19. Die Erteilung einer Auskunft ohne Zugriff auf Systeme des Kunden und die Überlassung von Lizenzen begründen für sich genommen keine Verarbeitung personenbezogener Daten in unserem Auftrag.
- 2.20. Für den Personaleinsatz gilt Ziffer 8 unmittelbar; eine gesonderte Anlage besteht hierfür nicht.
- 2.21. Verwenden die Parteien für die Auftragsverarbeitung ein vom Kunden gestelltes Muster, so gilt es für die Gegenstände des Artikels 28 Absatz 3 der Datenschutz-Grundverordnung und für die technisch-organisatorischen Maßnahmen. Für Haftung, Vertragsstrafen, Verjährung, Laufzeit und für die Vergütung überobligatorischer Mitwirkung gilt es nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 2.22. Ein vom Kunden gestellter Verhaltenskodex für Lieferanten begründet keine Vertragsstrafen, keine Freistellungspflichten, keine Prüfungsrechte und keine Haftungsregelungen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 2.23. Die Ziffern 2.10 bis 2.22 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

- 2.24. Vereinbaren wir mit dem Kunden für eine Position eine von diesen Bedingungen abweichende Regelung, so gilt sie ausschließlich für diese Position und nur für den ausdrücklich bezeichneten Regelungsgegenstand.
- 2.25. Eine für eine Position getroffene abweichende Regelung gilt für andere Positionen desselben Angebots und für künftige Geschäfte nur, soweit sie ausdrücklich auch für sie vereinbart ist. Dies gilt für Abweichungen zugunsten beider Parteien in gleicher Weise. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 2.26. Räumen wir dem Kunden im Einzelfall ein Zugeständnis ein, ohne dazu verpflichtet zu sein, so begründet dies keinen Anspruch auf ein gleiches Zugeständnis in anderen Fällen und keine Übung. Dies gilt für Zugeständnisse beider Parteien in gleicher Weise. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 2.27. Eine Verpflichtung, dem Kunden Preise, Konditionen oder Vertragsbedingungen einzuräumen, die wir anderen Kunden gewähren, besteht nicht.
- 2.28. Wir schulden keine Auskunft über Preise, Konditionen oder Vertragsbedingungen, die wir mit Dritten vereinbart haben.
- 2.29. Die Zustimmung zu Bedingungen des Kunden nach Ziffer 1 und die abweichende Vereinbarung nach Ziffer 2.14 bleiben unberührt.
- 2.30. Die Ziffern 2.24 bis 2.29 sind rechtlich selbständige Regelungen.

3. Leistungsgegenstand und Leistungsumfang

- 3.1. Was wir schulden, ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Position.
- 3.2. Ist eine Tätigkeit in der Leistungsbeschreibung nicht ausgewiesen, schulden wir sie nicht. Wir schulden sie insbesondere nicht deshalb, weil sie für einen Zweck zweckmäßig oder üblich ist, den der Kunde mit der Leistung verfolgt, ohne dass dieser Zweck in der Leistungsbeschreibung bezeichnet ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.3. Nicht ausgewiesene Tätigkeiten schulden wir jedoch, soweit die ausgewiesene Tätigkeit ohne sie für den Kunden nicht bestimmungsgemäß nutzbar wäre. § 275 Absatz 2 BGB bleibt unberührt. Eine Tätigkeit nach Satz 1 ist keine Mehrleistung im Sinne der Ziffer 21.14. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.4. In der Erbringung einer nicht ausgewiesenen Tätigkeit im Einzelfall, in der technischen Möglichkeit ihrer Erbringung und in der Einräumung von Zugängen, die ihre Erbringung ermöglichen würden, liegt für sich genommen keine Vereinbarung über eine Erweiterung des Leistungsumfangs. Eine im Einzelnen ausgehandelte Abrede bleibt nach § 305b BGB unberührt.
- 3.5. Legen diese Bedingungen den Gegenstand oder den Umfang unserer Leistung fest, so gilt die Festlegung nur, soweit die Leistungsbeschreibung der betroffenen Position nichts Abweichendes bestimmt. Ein Leistungsversprechen, das die Leistungsbeschreibung erteilt, wird durch diese Bedingungen nicht zurückgenommen.
- 3.6. Ändert sich der Leistungsumfang einer Position, so wird die Änderung in einer geänderten Leistungsbeschreibung mit neuem Fassungsdatum ausgewiesen. Bis dahin bleibt die bisherige Fassung maßgeblich.
- 3.7. **Gegenstand der Leistung.** Geschuldet ist die Erbringung der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Tätigkeiten nach den zum Zeitpunkt ihrer Erbringung anerkannten Regeln der Technik auf der Grundlage der vom Kunden gestellten Angaben, Unterlagen, Daten und Systeme. Weist die Leistungsbeschreibung die Bearbeitung von Störungen aus, so sind die Entgegennahme der Störungsmeldung, die Analyse, die Lokalisierung und die Beseitigung der Störung nach diesen Regeln geschuldet. Das Nähere bestimmt Ziffer 21. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.8. **Umfang und Bedarf.** Welchen Umfang an Tätigkeiten und welche Merkmale er für seine Zwecke benötigt, bestimmt der Kunde vor Vertragsschluss; die Bemessung des Bedarfs gehört zu seinem Verantwortungsbereich. Erweist sich der vom Kunden bestimmte Umfang als unzureichend, so ist die Erweiterung Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.9. Unsere Leistung endet am Übergabepunkt der jeweiligen Position. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.10. Die Anbindung des Kunden an den Übergabepunkt, die dafür erforderlichen Leitungen, Zugangsdienste, Endgeräte und Räume sowie die Energieversorgung am Standort des Kunden sind nicht Gegenstand unserer Leistung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.11. In der Vermittlung, in der Beauftragung und in der Abrechnung der in Ziffer 3.10 genannten Leistungen für den Kunden liegt keine Übernahme ihrer Erbringung.

- 3.12. Beruht eine Position auf einer Leistung, die wir von einem Dritten beziehen und nicht selbst erbringen, so schulden wir ihre Beschaffung, ihre Bereitstellung, ihre Verwaltung und die Wahrnehmung unserer Rechte gegenüber dem Dritten. Ihre Erbringung durch den Dritten schulden wir nicht. Ziffer 28 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.13. Die Ziffern 3.9, 3.10 und 3.12 gelten nicht, soweit die Leistungsbeschreibung die betreffende Leistung als von uns geschuldete Leistung ausweist. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.14. Stehen uns wegen der Nichterbringung oder der nicht vertragsgemäßen Erbringung einer Leistung nach Ziffer 3.12 Ansprüche gegen den Dritten zu, so treten wir sie auf Verlangen des Kunden an ihn ab. Wir erteilen ihm die zur Verfolgung dieser Ansprüche erforderlichen Auskünfte und überlassen ihm die hierfür erforderlichen Unterlagen. Unsere eigene Haftung wird durch die Abtretung nicht berührt; der Kunde ist nicht gehalten, zunächst den Dritten in Anspruch zu nehmen.
- 3.15. Werden wir mit einer Leistung nach Ziffer 3.12 trotz sorgfältiger Auswahl des Dritten und trotz eines im Zeitpunkt des Vertragsschlusses abgeschlossenen deckungsgleichen Beschaffungsgeschäfts nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß beliefert, so sind wir von der Leistungspflicht befreit, soweit wir die Nichtbelieferung nicht zu vertreten haben. Wir unterrichten den Kunden hierüber unverzüglich und erstatten ihm eine bereits erbrachte Gegenleistung. Das Recht des Kunden zur Kündigung bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.16. Bestimmt der Kunde den Dritten, das Erzeugnis oder die Bezugsquelle einer Leistung nach Ziffer 3.12, so gehören deren Auswahl und deren Eignung zu seinem Verantwortungsbereich. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.17. Erkennen wir, dass eine vom Kunden nach Ziffer 3.16 bestimmte Leistung, eine Beistellung des Kunden oder eine Anweisung des Kunden für die vertragsgemäße Erbringung ungeeignet ist, so zeigen wir ihm dies vor der Ausführung in Textform an und benennen den Grund.
- 3.18. Hält der Kunde nach einer Anzeige nach Ziffer 3.17 an seiner Bestimmung, an seiner Beistellung oder an seiner Anweisung fest, so haben wir die hieraus entstehenden Folgen nicht zu vertreten. Unterbleibt die Anzeige, so bleibt unsere Verantwortlichkeit unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.19. Setzen wir zur Erbringung einer von uns geschuldeten Leistung Dritte ein, so bleibt Ziffer 20 unberührt.
- 3.20. **Nicht erfasste Beratungsgegenstände.** Die rechtliche Beratung, die steuerliche Beratung und die betriebswirtschaftliche Beratung des Kunden sind nicht Gegenstand des Vertrages. Bezeichnen wir gegenüber dem Kunden rechtliche, steuerliche oder betriebswirtschaftliche Rahmenbedingungen, so geschieht dies zur Erläuterung des technischen Zusammenhangs; die Prüfung dieser Rahmenbedingungen und die Entscheidung über ihre Folgen obliegen dem Kunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.21. **Maßnahmen außerhalb einer Position.** Verlangt der Kunde von uns eine Maßnahme zur Abwendung oder zur Beseitigung einer Störung, die keiner Position zugeordnet ist, so gelten für sie die Ziffern 3.22 bis 3.29 und im Übrigen diese Bedingungen.
- 3.22. Ein Anspruch auf die Erbringung einer Maßnahme nach Ziffer 3.21 besteht nicht. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.23. Eine Vereinbarung über eine Maßnahme nach Ziffer 3.21 kann auch mündlich oder fernmündlich getroffen werden. Wir bestätigen sie unverzüglich in Textform und weisen dabei den Gegenstand der Maßnahme, den Zeitpunkt ihres Beginns und die Vergütungssätze aus.
- 3.24. Der Kunde teilt uns vor Beginn der Maßnahme mit, ob für die betroffenen Daten eine ordnungsgemäße Datensicherung im Sinne der Ziffer 1 vorliegt und auf welchen Stand sie zurückreicht.
- 3.25. Die Vergütung einer Maßnahme nach Ziffer 3.21 bemisst sich nach dem angefallenen Aufwand zu den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Sind Sätze im Angebot nicht ausgewiesen, so gelten unsere zum Zeitpunkt der Maßnahme geltenden allgemeinen Sätze.
- 3.26. Bei einer Maßnahme nach Ziffer 3.21 schulden wir das fachgerechte Tätigwerden nach den im Zeitpunkt der Maßnahme anerkannten Regeln der Technik auf der Grundlage der vom Kunden gestellten Angaben. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.27. Für Maßnahmen nach Ziffer 3.21 ist unsere Haftung je Schadensereignis auf den höheren der beiden folgenden Beträge begrenzt: auf das Zehnfache des für die Maßnahme berechneten Netto-Entgelts oder auf 25.000 Euro. Ein von diesem Betrag abweichender Höchstbetrag einer Position und die Auffangregel nach Ziffer 11.7 gelten für sie nicht. Der Grundhöchstbetrag nach Ziffer 11 bleibt als äußere Grenze unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des

Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 3.28. In der Erbringung einer Maßnahme nach Ziffer 3.21 liegt keine Vereinbarung über eine Erweiterung des Leistungsumfangs einer Position und keine Übernahme einer wiederkehrenden Leistungspflicht. Die Ziffern 3.1 bis 3.6 bleiben unberührt.
- 3.29. Wir teilen dem Kunden nach Abschluss der Maßnahme in Textform mit, welche Eingriffe wir vorgenommen haben.
- 3.30. Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

4. Administrationsform, Service-Endpunkt, Verantwortungsbereiche

- 4.1. Für jede Position weist das Angebot die Administrationsform aus; die Administrationsformen und der Service-Endpunkt sind in Ziffer 1 bestimmt. Weist das Angebot die Administrationsform nicht aus, so liegt gemeinsame Administration vor. Übt die administrativen Rechte oberhalb des Service-Endpunkts neben dem Kunden auch eine von uns eingesetzte Person aus, so liegt gemeinsame Administration vor.
- 4.2. Bei der Administration durch den Kunden und bei der gemeinsamen Administration erbringen wir die ausgewiesenen Tätigkeiten bis zum Service-Endpunkt der Position. Bei der Administration durch uns gelten die Ziffern 4.3 bis 4.10 mit der Maßgabe, dass an die Stelle der Grenze des Service-Endpunkts die Grenze der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Tätigkeiten tritt.
- 4.3. Betriebsführung, Überwachung, Fehlerbehebung, Aktualisierung und Datensicherung oberhalb des Service-Endpunkts schulden wir aufgrund einer Position, die sie ausweist. Ohne eine solche Position schulden wir sie nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.4. Zur Sphäre des Kunden gehören die Wirkungen seines eigenen administrativen Handelns und des Handelns der von ihm eingesetzten Personen und beauftragten Dritten oberhalb des Service-Endpunkts. Dazu gehören Änderungen an Konfiguration, Rechtevergabe, Verzeichnis-, Identitäts-, Namensauflösungs- und Zertifikatsdiensten, Betriebssystemen, Anwendungen und Schnittstellen, die Einbringung, die Aktualisierung und die Entfernung von Software, die Vergabe, die Weitergabe und die Sicherung von Zugangsmitteln, der Betrieb und die Anbindung eigener oder beigestellter Hardware, das interne Netz des Kunden, seine Endgeräte, die von ihm genutzten Zugangsnetze Dritter, die von ihm verantworteten Lizenzen sowie die von ihm eingebrachten Inhalte und Daten.
- 4.5. Zeiten, in denen wir eine Tätigkeit aus Gründen der Sphäre des Kunden nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen können, bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 außer Betracht. Für die Zeiten nach Ziffer 24 gilt Ziffer 24.16 vorrangig; für die Zeiten nach Ziffer 6 gilt Ziffer 6.8 vorrangig. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.6. Wirken Ursachen aus beiden Sphären zusammen, so bleibt unsere Verantwortlichkeit für den auf unsere Sphäre entfallenden Anteil unberührt. Lässt sich dieser Anteil nicht bestimmen, so ist er nach dem Gewicht der beiderseitigen Verursachungsbeiträge zu schätzen.
- 4.7. Ein Verursachungsbeitrag aus der Sphäre des Kunden erhöht die für die betroffene Position geltenden Höchstbeträge nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.8. Bei der gemeinsamen Administration und bei jeder Tätigkeit, für die uns der Kunde administrative Rechte einräumt, wird für jede administrativ tätige Person eine eigene, namentlich zugeordnete Kennung eingerichtet. Gemeinsam genutzte administrative Kennungen nutzen wir nicht. Räumt der Kunde uns gleichwohl nur eine gemeinsam genutzte Kennung ein, so zeigen wir ihm dies in Textform an. Das Nähere bestimmt Ziffer 27.
- 4.9. Für Änderungen, die unter einer dem Kunden oder einer von ihm eingesetzten Person zugeordneten Kennung vorgenommen worden sind, gilt ausschließlich Ziffer 27.8.
- 4.10. Ist streitig, aus welcher Sphäre die Ursache einer Störung stammt, so legen wir die von uns geführten Aufzeichnungen der Zugriffe und Änderungen für den maßgeblichen Zeitraum vor. Erstreckt sich unsere Aufzeichnung nach Ziffer 16 nicht auf die Ebenen oberhalb des Service-Endpunkts, weil deren Administration nicht Gegenstand unserer Leistung ist, so bezeichnen wir dem Kunden in Textform die Ebenen, für die wir Aufzeichnungen führen. Der Kunde legt sodann dar, welche administrativen Änderungen in diesem Zeitraum oberhalb des Service-Endpunkts vorgenommen worden sind, und legt die von ihm geführten Aufzeichnungen vor. Weitergehende Darlegungs- und Beweislasten werden hierdurch nicht begründet. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 4.11. Die Systeme, an denen wir Tätigkeiten erbringen, betreibt der Kunde in seinem Verantwortungsbereich, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist. Zu seinem Verantwortungsbereich gehören insbesondere die Räume, die Stromversorgung, die Klimatisierung, die Netzanbindung, der Zugangsschutz und die Lizenzlage dieser Systeme.

- 4.12. Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Daten; das Nähere bestimmt Ziffer 7. Ziffer 26 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.13. **Zugang zu Systemen und Daten des Kunden.** Der Kunde räumt uns Zugang zu seinen Systemen und zu den darin gespeicherten Daten nur in dem Umfang und für die Dauer ein, die für die Erbringung der ausgewiesenen Tätigkeiten erforderlich sind. Wir nutzen den eingeräumten Zugang ausschließlich für diesen Zweck.
- 4.14. **Zugang zu produktiven Datenbeständen.** Für die Erbringung einer Tätigkeit an einem produktiven Datenbestand verwenden wir vorrangig einen vom Kunden bereitgestellten anonymisierten, pseudonymisierten oder auf das erforderliche Maß beschränkten Auszug. Ist die Tätigkeit an dem produktiven Datenbestand selbst erforderlich, so weisen wir dies dem Kunden vor der Erbringung in Textform aus und bezeichnen den Umfang des Zugriffs. Ziffer 16 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.15. **Trennung der Zugänge.** Zugänge, die uns der Kunde für eine Position einräumt, nutzen wir nicht für eine andere Position und nicht für eigene Zwecke. Ziffer 16 bleibt unberührt. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 4.16. **Rückgabe der Zugänge.** Nach dem Ende der Tätigkeit, für die uns der Kunde einen Zugang eingeräumt hat, teilen wir ihm dies unverzüglich in Textform mit, damit er den Zugang aufheben kann. Die Aufhebung des Zugangs obliegt dem Kunden. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 4.17. **Reichweite einer von uns geschuldeten Sicherung.** Weist eine Position die Datensicherung als unsere Leistung aus, so erbringen wir sie innerhalb der Systeme, in denen wir die gesicherte Tätigkeit erbringen. Eine Sicherung auf ein außerhalb dieser Systeme gelegenes Ziel ist nur Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung ein solches Ziel ausweist. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 26 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.18. **Auslagerung des Sicherungsziels.** Die Sicherung auf ein Ziel außerhalb der Systeme nach Ziffer 4.17 erbringen wir auf Wunsch des Kunden gegen gesonderte Vergütung. Sie ist in der Leistungsbeschreibung zu bezeichnen; ohne diese Bezeichnung ist sie nicht Gegenstand unserer Leistung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.19. **Aufbewahrung und Archivierung.** Die Archivierung von Daten des Kunden und die Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten sind nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.20. **Systeme, die einem anderen Bedingungswerk unterliegen.** Ist ein System dem Kunden nach einem anderen Bedingungswerk vermietet oder in unserem Rechenzentrum bereitgestellt, so ist seine Administration Gegenstand einer eigenen Position dieser Bedingungen. Jenes Bedingungswerk bestimmt für dieses System allein, wer die administrativen Rechte hält und wo der Service-Endpunkt liegt. Welche Tätigkeiten wir an ihm erbringen, welche Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 gelten und welche Höchstbeträge nach Ziffer 11 gelten, bestimmen ausschließlich diese Bedingungen und die Position, die die Administration ausweist. Ziffer 2 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.21. **Trägerschaft des Systems.** Die Systeme, an denen wir Tätigkeiten nach diesen Bedingungen erbringen, können a) dem Kunden gehören und von ihm oder für ihn von einem Dritten betrieben werden, b) ihm von uns nach den Besonderen Vertragsbedingungen für die Vermietung von Hardware und Software überlassen sein, c) auf Ressourcen beruhen, die wir nach den Besonderen Vertragsbedingungen für Rechenzentrums-Leistungen bereitstellen, oder d) auf einer Kapazität beruhen, die wir nach den Besonderen Vertragsbedingungen für dedizierte Rechenzentrums-Kapazitäten bereitstellen. Eine Position kann Systeme mehrerer dieser Gruppen umfassen. Die Trägerschaft weist die Leistungsbeschreibung für jedes System oder für jede Gruppe von Systemen aus.
- 4.22. **Wirkung der Trägerschaft.** Welche Tätigkeiten wir an einem System schulden, bestimmt allein die Leistungsbeschreibung der Position nach diesen Bedingungen; die Trägerschaft bestimmt es nicht. Für das System selbst, namentlich für seine Bereitstellung, seine Erhaltung, seine Verfügbarkeit und die Rechte an ihm, gilt ausschließlich dasjenige Bedingungswerk, dem es unterliegt. Unsere Pflichten aus jenem Bedingungswerk werden durch eine Position nach diesen Bedingungen weder erweitert noch eingeschränkt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.23. **Keine doppelte Leistung.** Ist eine Tätigkeit bereits nach dem Bedingungswerk geschuldet, dem das System unterliegt, so wird sie nicht zusätzlich nach diesen Bedingungen vergütet. Der Kunde kann für dieselbe Tätigkeit nicht Rechte aus beiden Bedingungswerken nebeneinander geltend machen; er wählt, aus welchem Bedingungswerk er vorgeht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.24. **Systeme, die ein Dritter für den Kunden betreibt.** Wird ein System des Kunden von einem Dritten für ihn betrieben, so gehören der Betrieb dieses Systems, seine Verfügbarkeit und der uns einzuräumende Zugang zu ihm zum Verantwortungsbereich des Kunden. Zeiten, in denen wir eine Tätigkeit aus einer Ursache dieses Bereichs nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen können, bleiben nach Ziffer 4.5 außer Betracht. Die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass die Ursache aus diesem Bereich stammt, tragen wir. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 4.25. **Verhältnis zu Ziffer 27.** Ziffer 27 untergliedert die gemeinsame Administration danach, wer neben uns administriert; die Administrationsformen selbst bestimmt Ziffer 1. Ziffer 4.1 Satz 2 bleibt für Positionen unberührt, für die eine Administrationsform nicht ausgewiesen ist.
- 4.26. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

5. Beschaffenheit, Zusagen, Erklärungen des Kunden

- 5.1. Die geschuldete Beschaffenheit unserer Leistung ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Position und aus den dort ausdrücklich in Bezug genommenen Unterlagen. Sie besteht in der Erbringung der dort ausgewiesenen Tätigkeiten nach Ziffer 3.7 und Ziffer 21. Ziffer 3 bleibt unberührt.
- 5.2. Angaben zu Eigenschaften, Verfahren, Zeiten, Mengen, Werten und Ergebnissen in diesen Bedingungen, in der Leistungsbeschreibung und in unseren sonstigen Erklärungen beschreiben die geschuldete Leistung. Sie sind Beschaffenheitsangaben und begründen weder eine Garantie im Sinne des § 276 Absatz 1 Satz 1 BGB noch die Übernahme eines Beschaffungsrisikos. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 5.3. Die Eignung unserer Leistung für die Systeme, Programme, Verfahren und Zwecke des Kunden und ihr Zusammenwirken mit ihnen gehören zur geschuldeten Beschaffenheit, soweit die Leistungsbeschreibung das betroffene System, Programm, Verfahren oder den betroffenen Zweck bezeichnet. Im Übrigen gehören sie nicht zur geschuldeten Beschaffenheit. Ziffer 22 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 5.4. Die Rechte des Kunden wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit bleiben unberührt; das Nähere bestimmt Ziffer 31.
- 5.5. Darstellungen in Präsentationen, Machbarkeits- und Vorstudien, Angebotsentwürfen, Teststellungen und Werbeaussagen sowie Angaben, Datenblätter, Leistungswerte und Zertifikate der Hersteller und unserer Vorlieferanten begründen für sich genommen keine Beschaffenheitsvereinbarung und keine Beschaffenheitsangabe von uns. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 5.6. Garantien eines Herstellers bestehen ausschließlich im Verhältnis zum Hersteller und nach dessen Bedingungen; wir treten ihnen nicht bei. Ziffer 28 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 5.7. Unsere Haftung wegen arglistigen Verschweigens und wegen vorsätzlich unrichtiger Angaben bleibt unberührt.
- 5.8. Eine Garantie für die Beschaffenheit oder für die Haltbarkeit, die Übernahme eines Beschaffungsrisikos, die Anhebung der Höchstbeträge, die Übernahme einer Freistellungsverpflichtung und die Anerkennung eines Schadensersatzanspruchs dem Grunde oder der Höhe nach erklären wir ausschließlich schriftlich durch einen vertretungsberechtigten Geschäftsführer.
- 5.9. Der Vorrang einer im Einzelnen ausgehandelten Abrede nach § 305b BGB bleibt unberührt.
- 5.10. Die Ziffern 5.1 bis 5.9 sind rechtlich selbständige Regelungen.
- 5.11. **Erklärungen des Kunden zur erbrachten Leistung.** Diese Bedingungen sehen für die Leistungen dieses Bedingungswerks eine Erklärung des Kunden vor, mit der er die Angaben eines Leistungsnachweises zum angefallenen Aufwand genehmigt; das Nähere bestimmt Ziffer 30. Eine weitergehende Erklärung des Kunden über die erbrachte Leistung sehen diese Bedingungen nicht vor. Eine Abnahme der Leistung, eine Genehmigung ihrer Vertragsgemäßheit und eine Fiktion der Mangelfreiheit sehen diese Bedingungen nicht vor. Ziffer 13.30 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 5.12. **Reichweite dieser Erklärung.** Ziffer 30 bestimmt ausschließlich die Reichweite der Erklärung nach Ziffer 5.11, ihre Grenzen und ihre Wirkung auf die Darlegungs- und Beweislast. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 5.13. **Selbständigkeit.** Die Ziffern 5.11 und 5.12 sind rechtlich selbständige Regelungen.

6. Anforderungen, Zeiten, Messung und Bericht

- 6.1. **Servicezeit.** Wir nehmen Anforderungen des Kunden während der Servicezeit entgegen. Die Servicezeit weist das Angebot aus; weist es sie nicht aus, so gilt die Servicezeit nach Ziffer 1. Eine Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeit besteht, soweit das Angebot sie ausweist.
- 6.2. **Kanal.** Anforderungen richtet der Kunde über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Kanal an die nach Ziffer 8 benannte Stelle. Weist die Leistungsbeschreibung keinen Kanal aus, so genügt eine Anforderung in Textform an die im Angebot benannte Stelle. Ziffer 23 bleibt unberührt.

- 6.3. **Inhalt der Anforderung.** Eine Anforderung setzt die Zeiten nach den Ziffern 6.6 und 6.7 in Lauf, wenn sie die angeforderte Tätigkeit oder die beanstandete Erscheinung, den Zeitpunkt ihrer ersten Feststellung, die betroffene Position und das betroffene System bezeichnet und, soweit die Anforderung eine Störung betrifft, diejenigen Änderungen bezeichnet, die der Kunde oder eine von ihm eingesetzte Person im Vorfeld oberhalb des Service-Endpunkts vorgenommen hat. Weitere Angaben sind nicht erforderlich; für Störungsmeldungen gilt ergänzend Ziffer 24.14. Fehlt eine der bezeichneten Angaben, so fordern wir sie unverzüglich an; die Zeiten laufen ab dem Eingang der fehlenden Angabe. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.4. **Störungen und Störungsklassen.** Betrifft eine Anforderung eine Störung, so bestimmt Ziffer 24 die Störungsklassen, ihre Zuordnung, die an sie anknüpfenden Reaktionszeiten und den Inhalt der qualifizierten Störungsmeldung. Die übrigen Absätze dieser Ziffer bleiben unberührt.
- 6.5. **Eingang außerhalb der Servicezeit.** Eine Anforderung, die außerhalb der Servicezeit eingeht, gilt mit dem Beginn der nächsten Servicezeit als eingegangen.
- 6.6. **Reaktionszeit.** Innerhalb der Reaktionszeit schulden wir die Aufnahme der Bearbeitung, nicht den Abschluss der angeforderten Tätigkeit. Weist das Angebot keine Reaktionszeit aus, so gelten für Anforderungen, die eine Störung betreffen, die Reaktionszeiten nach Ziffer 24; für die übrigen Anforderungen bestimmt sich der Bearbeitungsbeginn nach Ziffer 6.7. Die Eingangsbestätigung nach Ziffer 6.23 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.7. **Bearbeitungsbeginn.** Den Zeitpunkt des Bearbeitungsbeginns stimmen wir mit dem Kunden ab, soweit das Angebot ihn nicht ausweist. Weist das Angebot ihn nicht aus und kommt eine Abstimmung nicht zustande, so beginnen wir die Bearbeitung innerhalb von fünf Werktagen nach dem Eingang der Anforderung, soweit die für die Tätigkeit erforderlichen Mitwirkungen des Kunden erbracht sind. Ziffer 23 und Ziffer 24 bleiben unberührt.
- 6.8. **Ruhen der Zeiten.** Die Zeiten nach den Ziffern 6.6 und 6.7 ruhen für die Dauer, in der wir auf eine Angabe, eine Entscheidung, eine Freigabe oder einen Zugang des Kunden warten, den wir unter Bezeichnung des Gegenstands in Textform angefordert haben. Wir teilen dem Kunden den Beginn und das Ende des Ruhens in Textform mit. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.9. **Vorrang bei mehreren Anforderungen.** Liegen mehrere Anforderungen gleichzeitig vor, so bearbeiten wir sie in der Reihenfolge ihres Eingangs, soweit die Parteien keine andere Reihenfolge abstimmen. Für die Reihenfolge geht Ziffer 23.12 dieser Bestimmung vor; Ziffer 24 bleibt unberührt. Für Beanstandungen gilt Ziffer 31.
- 6.10. **Bereitschaft und Einsatz außerhalb der Servicezeit.** Eine ständige Bereitschaft, eine Rufbereitschaft und ein Einsatz außerhalb der Servicezeit sind Gegenstand unserer Leistung, soweit das Angebot sie ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.11. **Bericht.** Wir stellen dem Kunden für einen abgelaufenen Kalendermonat auf sein Verlangen innerhalb von zehn Werktagen nach dem Verlangen einen Bericht bereit. Bei Positionen, für die das Angebot einen Berichtsturnus ausweist, stellen wir den Bericht ohne Verlangen in diesem Turnus bereit.
- 6.12. **Inhalt des Berichts.** Der Bericht weist die im Berichtszeitraum eingegangenen Anforderungen, ihren Eingangszeitpunkt, die zugeordneten Störungsklassen, die Eingangsbestätigungen, die Reaktionszeiten, die Bearbeitungsbeginne, den Stand der Bearbeitung, die abgeschlossenen Tätigkeiten, die nach Ziffer 6.8 ruhenden Zeiten und die nach Ziffer 4.5 außer Betracht bleibenden Zeiten aus.
- 6.13. **Grundlage der Ermittlung.** Grundlage der Ermittlung sind die Aufzeichnungen des in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Erfassungssystems. Weist die Leistungsbeschreibung kein Erfassungssystem aus, so sind die von uns geführten Aufzeichnungen über den Eingang und die Bearbeitung der Anforderungen maßgeblich.
- 6.14. **Gegenbeweis.** Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass eine Aufzeichnung unrichtig oder unvollständig ist. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 6.15. **Fortschrittsanzeige.** Bei Tätigkeiten, deren Erbringung sich über mehr als vier Wochen erstreckt, teilen wir dem Kunden monatlich in Textform den Stand der Erbringung, den bis dahin angefallenen Aufwand und die vorgesehenen nächsten Schritte mit.
- 6.16. **Anzeige der Überschreitung.** Erkennen wir, dass wir eine Reaktionszeit, einen abgestimmten Bearbeitungsbeginn oder einen vereinbarten Termin nicht einhalten werden, so zeigen wir dies dem Kunden unverzüglich in Textform unter Angabe des Grundes und der voraussichtlichen Dauer an. Ziffer 23 und Ziffer 24 bleiben unberührt.
- 6.17. **Keine Verfügbarkeitswerte.** Für die Leistungen dieses Bedingungswerks weist das Angebot keine Verfügbarkeitswerte aus; die für eine Position geschuldete Beschaffenheit bestimmt Ziffer 5. Weist das Angebot für ein System, an dem wir Tätigkeiten erbringen, einen Verfügbarkeitswert aus, so beruht er auf demjenigen Bedingungswerk, das für dieses System gilt, und nicht auf diesen Bedingungen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 6.18. **Keine Pauschale.** Für die Überschreitung einer Reaktionszeit, einer Frist für die Eingangsbestätigung, eines Bearbeitungsbeginns oder eines Termins sehen diese Bedingungen keine Gutschrift und keine Pauschale vor. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nach den gesetzlichen Vorschriften und nach den Ziffern 10 bis 13. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.19. **Keine Vertragsstrafe.** Eine Vertragsstrafe zulasten des Kunden begründen diese Bedingungen nicht.
- 6.20. **Rechte des Kunden.** Die Rechte des Kunden wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit bleiben unberührt; das Nähere bestimmt Ziffer 31. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.21. **Geltendmachung.** Für die Geltendmachung von Ansprüchen auf die Berichtigung abgerechneter Entgelte gilt Ziffer 13.12.
- 6.22. **Auswertung des Berichts.** Der Bericht ist eine Mitteilung über die Bearbeitung. Eine Genehmigung des Berichts sehen diese Bedingungen nicht vor; für den Leistungsnachweis gilt Ziffer 30.
- 6.23. **Eingangsbestätigung.** Wir bestätigen dem Kunden den Eingang einer Anforderung, die den Inhalt nach Ziffer 6.3 aufweist, innerhalb von acht Stunden der Servicezeit und bezeichnen dabei die vorgesehene weitere Behandlung. Ziffer 6.8 und Ziffer 4.5 gelten für die Frist dieses Absatzes entsprechend. Die Eingangsbestätigung ist nicht die Aufnahme der Bearbeitung; die Reaktionszeit und der Bearbeitungsbeginn bleiben von ihr unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.24. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

7. Mitwirkung und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1. **Vergütung bei Annahme- und Mitwirkungsverzug.** Kommt der Kunde mit der Annahme in Verzug oder erbringt er eine Mitwirkungsleistung nach den Ziffern 7.6 bis 7.8 nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß, können wir die vereinbarte Vergütung verlangen. Die Voraussetzungen dieses Anspruchs richten sich nach den §§ 293 bis 299 und § 615 BGB; im zweiten Fall gilt dies, soweit das Ausbleiben der Mitwirkungsleistung zugleich einen Annahmeverzug begründet. Dieser Absatz erweitert die Voraussetzungen nicht. Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, so bleibt unser Anspruch auf Vergütung des Mehraufwands nach Ziffer 7.12 unberührt. Wir müssen uns den Wert desjenigen anrechnen lassen, was wir infolge des Unterbleibens der Dienstleistung ersparen oder durch anderweitige Verwendung unserer Dienste erwerben oder böswillig zu erwerben unterlassen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.2. **Verhältnis zum Mitwirkungskatalog.** Welche Mitwirkungsleistungen der Kunde schuldet, bestimmt sich ausschließlich nach den Ziffern 7.6 bis 7.8. Die dort bestimmten Vorbehalte zugunsten des Kunden gelten auch für Ziffer 7.1. Die in den übrigen Ziffern dieser Bedingungen bezeichneten Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.
- 7.3. **Keine doppelte Vergütung.** Eine Vergütung, die wir für denselben Sachverhalt nach den Ziffern 7.12, 7.18 oder 7.20 oder nach Ziffer 9.23 verlangen, wird auf den Anspruch nach Ziffer 7.1 angerechnet.
- 7.4. **Nachfrist und Beendigung.** Erbringt der Kunde eine für die Tätigkeit erhebliche Mitwirkungsleistung nach den Ziffern 7.6 bis 7.8 trotz einer Aufforderung in Textform und trotz Ablaufs einer von uns gesetzten angemessenen Frist nicht, so können wir die betroffene Position beenden, wenn wir dies mit der Fristsetzung angedroht haben und uns die Fortsetzung nicht zuzumuten ist. Der Anspruch nach Ziffer 7.1 bleibt für den Zeitraum bis zur Beendigung bestehen.
- 7.5. **Gesetzliche Ansprüche.** Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- 7.6. **Rechtsnatur der Mitwirkung.** Die in Ziffer 7.7 bezeichneten Leistungen des Kunden sind vertragliche Pflichten und nicht bloße Obliegenheiten. Der Kunde erbringt sie rechtzeitig, vollständig, auf eigene Kosten und ohne gesonderte Vergütung. Sie sind Voraussetzung dafür, dass wir unsere Leistung erbringen können.
- 7.7. **Katalog.** Der Kunde benennt uns vor Leistungsbeginn eine Ansprechperson und eine Vertretung mit der für die Leistungserbringung erforderlichen Entscheidungsbefugnis sowie deren Erreichbarkeit. Er gewährt uns den für die Leistungserbringung erforderlichen Zutritt zu seinen Räumen und den erforderlichen Zugang zu seinen Systemen und Netzen einschließlich des vereinbarten Fernzugangs und richtet die dafür erforderlichen Berechtigungen ein. Werden die Tätigkeiten in seinen Räumen erbracht, so stellt er einen geeigneten Arbeitsplatz und die erforderlichen Betriebsmittel bereit. Er stellt uns die für die Leistungserbringung erforderlichen Angaben, Unterlagen, Daten, Systeme, Programme, Lizenzen und Nutzungsrechte rechtzeitig zur Verfügung. Er schafft und erhält die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten technischen und organisatorischen Voraussetzungen in seinem Verantwortungsbereich. Er hält die Voraussetzungen für die Datensicherung bereit; die Sicherung seiner Daten selbst ist Obliegenheit nach Ziffer 7.24. Er erteilt die zur Fortführung erforderlichen Freigaben und Entscheidungen innerhalb der vereinbarten Fristen. Er stellt für die Dauer der Tätigkeit fachkundige eigene Personen in dem Umfang zur Verfügung, den die Leistungsbeschreibung ausweist. Er zeigt uns Änderungen seiner Systeme, seiner Betriebsumgebung und seiner Ansprechpersonen unverzüglich an. Er schafft und erhält

für Tätigkeiten an Benutzerkonten, Postfächern und sonstigen Kommunikationseinrichtungen seiner Beschäftigten die Voraussetzungen, unter denen ihm und uns der Zugriff auf diese Einrichtungen und auf die dort gespeicherten Inhalte erlaubt ist; hierzu gehören der Ausschluss oder die wirksame Gestattung der privaten Nutzung, die erforderlichen Einwilligungen oder kollektivrechtlichen Grundlagen und die Beteiligung der bei ihm bestehenden Arbeitnehmervertretungen. Er teilt uns vor Beginn der Tätigkeit in Textform mit, welche dieser Voraussetzungen vorliegen.

- 7.8. **Abschließender Charakter.** Über die in Ziffer 7.7 bezeichneten Leistungen hinaus treffen den Kunden nach dieser Ziffer keine Mitwirkungspflichten. Weitere Mitwirkungen erbringt er nur aufgrund gesonderter Vereinbarung. Die in den übrigen Ziffern dieser Bedingungen bezeichneten Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.
- 7.9. **Zumutbarkeit.** Der Kunde schuldet eine Mitwirkungsleistung nicht, soweit sie ihm im Einzelfall nicht zumutbar ist. Unzumutbar ist eine Mitwirkungsleistung insbesondere dann, wenn ihr Aufwand außer Verhältnis zu dem Vorteil steht, den sie für die Leistungserbringung hat, oder wenn ihre Erbringung dem Kunden nach den für ihn geltenden Rechtsvorschriften untersagt ist.
- 7.10. **Fälligkeit.** Unsere Leistungspflicht wird erst fällig, wenn die für die betroffene Tätigkeit erforderlichen Mitwirkungsleistungen erbracht sind. Fristen und Termine, die von einer Mitwirkung des Kunden abhängen, beginnen mit deren vollständiger Erbringung.
- 7.11. **Aufforderung.** Erbringt der Kunde eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß, so teilen wir ihm dies in Textform mit und fordern ihn unter Setzung einer angemessenen Frist zur Erbringung auf, soweit uns dies möglich und zumutbar ist.
- 7.12. **Mehraufwand.** Entsteht uns dadurch, dass der Kunde eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbracht hat, ein Mehraufwand, so vergütet er ihn nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Weist das Angebot keine Sätze aus, so gelten unsere zum Zeitpunkt der Erbringung geltenden allgemeinen Sätze.
- 7.13. **Zeiten der fehlenden Mitwirkung.** Zeiten, in denen wir eine Tätigkeit nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen können, weil der Kunde eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbracht hat, bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 außer Betracht. Vereinbarte Termine verschieben sich um die Dauer dieser Zeiten zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 23 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.14. **Mitverursachung.** Wirken Ursachen aus dem Verantwortungsbereich beider Parteien zusammen, bleibt unsere Verantwortlichkeit für den auf uns entfallenden Anteil unberührt.
- 7.15. **Beschaffenheit und Kausalität.** Soweit eine Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit darauf beruht, dass der Kunde eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbracht hat, liegt keine nicht vertragsgemäß erbrachte Tätigkeit vor; die Beseitigung der Abweichung ist gesondert zu vergüten. Dass die Abweichung auf der nicht erbrachten Mitwirkungsleistung beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.16. **Teilweise Verursachung.** Beruht die Abweichung nur teilweise auf der nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbrachten Mitwirkungsleistung, so bestehen die Rechte des Kunden wegen des übrigen Teils.
- 7.17. **Kausalitäts- und Erheblichkeitsvorbehalt.** Die Rechtsfolgen der Ziffern 7.4, 7.10, 7.12, 7.13, 7.15 und 7.20 treten nur ein, soweit die nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbrachte Mitwirkungsleistung für die betroffene Tätigkeit ursächlich ist. Sie treten nicht ein, soweit wir die Tätigkeit ohne die Mitwirkung mit zumutbarem Aufwand erbringen konnten oder soweit uns das Fehlen der Mitwirkung bekannt war und wir den Kunden nicht darauf hingewiesen haben.
- 7.18. **Anforderungen ohne Ursache in unserem Bereich.** Führt eine Anforderung des Kunden, mit der er eine Störung beanstandet, nicht zu einer Ursache in unserem Verantwortungsbereich, so vergütet der Kunde den Aufwand der Bearbeitung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen.
- 7.19. **Rückausnahme zu Ziffer 7.18.** Die Vergütungspflicht nach Ziffer 7.18 besteht nicht, wenn der Kunde die Anforderung bei Anwendung der ihm zumutbaren Sorgfalt für berechtigt halten durfte.
- 7.20. **Termine und Einsätze.** Wird ein vereinbarter Termin nicht wahrgenommen oder ein vereinbarter Einsatz nicht ermöglicht, ohne dass der Kunde abgesagt hat, so vergütet er die vorgehaltene Zeit sowie Fahrzeit und Fahrtkosten nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Weist das Angebot keine Sätze aus, so gelten unsere zum Zeitpunkt des Termins geltenden allgemeinen Sätze. Ersparte Aufwendungen und anderweitigen Erwerb rechnen wir an; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass uns ein Schaden nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Sagt der Kunde einen Termin oder einen Einsatz ab, so gilt ausschließlich Ziffer 9.23.

- 7.21. **Wiederaufnahme.** Haben wir eine Tätigkeit nach diesen Bedingungen ausgesetzt oder unterbrochen, so ist ihre Wiederaufnahme unentgeltlich. Dies gilt nicht für eine vom Kunden nach Ziffer 23.15 verlangte Unterbrechung; für sie gilt ausschließlich jene Bestimmung.
- 7.22. **Selbständigkeit.** Die Ziffern 7.1 bis 7.21 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
- 7.23. **Rechtsnatur der Obliegenheiten.** Die in den Ziffern 7.24 bis 7.27 bezeichneten Verhaltensanforderungen sind Obliegenheiten des Kunden. Sie begründen keine einklagbaren Pflichten. Ihre Verletzung wird bei der Entstehung und bei der Bemessung eines Schadensersatzanspruchs des Kunden nach § 254 BGB berücksichtigt; weitergehende Rechtsfolgen knüpfen diese Bedingungen an sie nicht. Die Bemessung des ersatzfähigen Schadens nach Ziffer 11 bleibt unberührt. Die Bestimmung des Leistungsumfangs nach Ziffer 3 und die Zuweisung der Verantwortungsbereiche nach Ziffer 4 bleiben unberührt.
- 7.24. **Datensicherung.** Es obliegt dem Kunden, seine Daten ordnungsgemäß im Sinne der Ziffer 1 zu sichern und die Sicherung außerhalb der Systeme, an denen wir Tätigkeiten erbringen, vorzuhalten. Es obliegt ihm ferner, vor jedem angekündigten Eingriff, der Daten berühren kann, eine Vollsicherung des betroffenen Datenbestandes herzustellen und ihre Rücksicherbarkeit durch eine Rücksicherung zu prüfen. Diese Obliegenheit besteht auch dann, wenn eine Position die Datensicherung als von uns geschuldete Leistung ausweist. Sie umfasst in diesem Fall zusätzlich die Prüfung der von uns bereitgestellten Sicherungsnachweise und die Anzeige erkannter Abweichungen. Ziffer 25 bleibt unberührt. Ziffer 26 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.25. **Abwägung.** Bei der Entstehung und bei der Bemessung eines Schadensersatzanspruchs des Kunden ist sein Mitverschulden nach § 254 BGB zu berücksichtigen. In die Abwägung sind insbesondere einzustellen, ob der Kunde die Obliegenheit nach Ziffer 7.24 erfüllt hat, ob seine Angaben nach Ziffer 22 richtig und vollständig waren, ob er die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen und erhalten hat, ob er die eingesetzten Fremdprodukte in einem vom Hersteller unterstützten Stand gehalten hat, ob er uns eine Störung unverzüglich und über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Kanal angezeigt hat, ob er uns die zur Eingrenzung erforderlichen Angaben nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 gemacht hat und ob er die ihm zumutbaren Maßnahmen zur Abwendung und Verringerung des Schadens ergriffen hat.
- 7.26. **Risikovorvorsorge in eigener Verantwortung.** In die Abwägung ist ferner einzustellen, ob der Kunde für Betriebsabläufe, deren Unterbrechung bei ihm einen Schaden auslöst, der den für die betroffene Position nach Ziffer 11 geltenden Höchstbetrag übersteigen kann, eine eigene Vorsorge getroffen hat. Maßstab der Eigenvorsorge sind die für die betroffene Position vereinbarten Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 und, soweit für sie eine Rückfallebene nach Ziffer 25 vorgesehen ist, diese Rückfallebene. Zur Eigenvorsorge gehört insbesondere die Planung der Fortführung des betroffenen Betriebsablaufs für die Dauer einer Unterbrechung, die nach diesen Werten möglich ist. Der Kunde entscheidet in eigener Verantwortung, ob und in welchem Umfang er eine solche Vorsorge trifft; eine Pflicht hierzu begründet dieser Absatz nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.27. **Schadensminderung als Bemessungsregel.** In die Abwägung ist ferner einzustellen, ob und innerhalb welcher Zeit der Kunde einen Ausfallschaden durch eine ihm zumutbare Ersatzbeschaffung, durch eine ihm zumutbare Umschichtung auf andere Systeme, durch die Rückkehr auf die nach Ziffer 25 vorgesehene Rückfallebene, durch die Annahme unserer Nachholung nach Ziffer 31 oder durch eine Zwischenlösung hätte abwenden oder mindern können. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.28. **Keine Quote.** Die Ziffern 7.24 bis 7.27 bezeichnen die in die Abwägung einzustellenden Umstände. Über das Gewicht dieser Umstände und über den Umfang der Kürzung wird nach den Umständen des Einzelfalls entschieden; ein bestimmter Kürzungsanteil ist mit ihnen nicht verbunden.
- 7.29. **Zumutbarkeit der Obliegenheiten.** Eine Obliegenheit besteht nicht, soweit ihre Erfüllung dem Kunden im Einzelfall nicht zumutbar ist.
- 7.30. **Kausalität und Erheblichkeit.** Die Verletzung einer Obliegenheit wird nur berücksichtigt, soweit sie für die Entstehung oder für die Höhe des Schadens ursächlich geworden ist.
- 7.31. **Selbständigkeit der Obliegenheiten.** Die Ziffern 7.23 bis 7.30 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

8. Personaleinsatz und Weisungsrechte

- 8.1. **Leistungsgegenstand.** Gegenstand unserer Leistung sind die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Tätigkeiten, nicht die Bereitstellung von Arbeitskraft. Wir erbringen diese Leistungen mit eigenem Personal und eigenen Mitteln, in eigener Verantwortung und in eigener Arbeitsorganisation.
- 8.2. **Abrechnungsmaßstab.** Wird die Vergütung nach Zeiteinheiten bemessen oder ein Abrufkontingent oder ein Guthaben vereinbart, so bestimmt dies den Abrechnungsmaßstab und die Obergrenze des abrufbaren Umfangs. Der Leistungsgegenstand bleibt die in der Leistungsbeschreibung bezeichnete Tätigkeit. Ziffer 29 bleibt unberührt.

- 8.3. **Kein Anspruch auf Personalvorhaltung.** Ein Anspruch des Kunden auf die Bereitstellung einer bestimmten Anzahl von Personen, auf eine bestimmte Anwesenheitszeit oder auf die Vorhaltung von Personalkapazität besteht nur, soweit die Leistungsbeschreibung dies ausdrücklich vorsieht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.4. **Weisungsrecht.** Das Recht, den bei uns beschäftigten Personen Weisungen zu Inhalt, Durchführung, Zeit, Dauer, Ort und Reihenfolge ihrer Arbeitsleistung sowie zu ihrem Verhalten im Betrieb zu erteilen, steht ausschließlich uns zu. Der Kunde bestimmt den Gegenstand der Leistung, nicht die Art und Weise ihrer Erbringung durch die einzelne Person.
- 8.5. **Auswahl und Einsatz der Personen.** Welche Personen wir zur Erbringung der Leistung einsetzen, bestimmen wir. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einsatz einer bestimmten Person, kein Recht, eine von uns eingesetzte Person auszuwählen, zu bestätigen oder ihrem Einsatz zuzustimmen, und keinen Anspruch auf den fortdauernden Einsatz derselben Person, auch wenn diese über längere Zeit für ihn tätig war. Ziffer 27 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.6. **Namentlich benannte Person.** Weist die Leistungsbeschreibung ausnahmsweise eine namentlich benannte Person aus, so bleibt unser Recht unberührt, sie bei Verhinderung, Ausscheiden oder betrieblicher Notwendigkeit durch eine gleich qualifizierte Person zu ersetzen.
- 8.7. **Qualifikation.** Wir setzen für die ausgewiesenen Tätigkeiten Personen ein, die über die dafür erforderliche fachliche Qualifikation verfügen. Weist die Leistungsbeschreibung Qualifikationsstufen aus, so setzen wir Personen der ausgewiesenen Stufe ein.
- 8.8. **Austausch.** Wir sind berechtigt, die eingesetzten Personen jederzeit und ohne Zustimmung des Kunden auszutauschen, zu vertreten und zu ergänzen, soweit die vereinbarte Qualifikation gewahrt bleibt. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Austausch zu verweigern, ihn von einer Einarbeitungszeit abhängig zu machen oder für die Einarbeitung eine Herabsetzung der Vergütung geltend zu machen. Den Aufwand der Einarbeitung einer von uns ausgetauschten Person berechnen wir dem Kunden nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.9. **Benannte Stellen.** Jede Partei benennt im Angebot eine Stelle für die Abwicklung der Leistung und teilt einen Wechsel unverzüglich in Textform mit. Unsere Stelle führt die fachliche Leitung der von uns eingesetzten Personen. Sie ist alleiniger Empfänger von Anforderungen, Beanstandungen und Abrufen des Kunden.
- 8.10. **Keine Vollmacht.** Die von uns eingesetzten Personen sind nicht bevollmächtigt, Erklärungen für uns abzugeben, den Leistungsumfang zu erweitern, Fristen zu vereinbaren oder eine nicht vertragsgemäß erbrachte Tätigkeit anzuerkennen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 8.11. **Keine unmittelbaren Weisungen.** Der Kunde erteilt den von uns eingesetzten Personen keine unmittelbaren Weisungen. Fachliche Anliegen richtet er ausschließlich an die nach Ziffer 8.9 benannte Stelle. Wendet sich der Kunde gleichwohl unmittelbar an eine eingesetzte Person, so leitet diese das Anliegen an die benannte Stelle weiter.
- 8.12. **Keine Eingliederung.** Der Kunde nimmt die von uns eingesetzten Personen nicht in seine Dienst- und Schichtpläne auf, bezieht sie nicht in seine Zeiterfassung ein, zieht sie nicht zu Personalgesprächen, Beurteilungen oder Zielvereinbarungen heran, ordnet sie keiner seiner Organisationseinheiten zu und führt sie nicht in seinen Verzeichnissen als eigene Beschäftigte.
- 8.13. **Tätigkeit in den Räumen und an den Systemen des Kunden.** Erbringen wir Tätigkeiten wiederkehrend oder über einen längeren Zeitraum in den Räumen des Kunden, an seinen Systemen oder über einen Fernzugang zu seinen Netzen, so begründet dies weder eine Eingliederung der eingesetzten Personen in seinen Betrieb noch ein Weisungsrecht nach Ziffer 8.4. Ein bereitgestellter Arbeitsplatz, eine Zutrittsberechtigung, ein Hausausweis, die Aufnahme in ein Telefon- oder Adressverzeichnis, die Nutzung eines Ticketsystems des Kunden und die Teilnahme an Besprechungen, die der Abstimmung der Leistung dienen, sind organisatorische Hilfsmittel der Leistungserbringung; sie ändern die Zuordnung der eingesetzten Personen zu unserem Betrieb nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.14. **Administrative Rechte.** Räumt der Kunde uns für eine Position administrative Rechte an seinen Systemen ein, so üben wir sie in eigener Verantwortung und nach unserer eigenen Arbeitsorganisation aus. Die Einräumung dieser Rechte, ihre Reichweite und ihre Dauer begründen kein Weisungsrecht des Kunden gegenüber den von uns eingesetzten Personen. Für jede administrativ tätige Person wird eine eigene, namentlich zugeordnete Kennung eingerichtet; Ziffer 4.8 und Ziffer 27 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.15. **Bestimmung der Ausführung.** Welche Personen wir für eine abgerufene Tätigkeit einteilen, in welcher Reihenfolge wir mehrere abgerufene Tätigkeiten ausführen und auf welche Art und Weise wir sie ausführen, bestimmen wir. Der Kunde bestimmt, welche Tätigkeit er abrufen; den Abruf und jede Anforderung richtet er ausschließlich an die nach Ziffer 8.9 benannte Stelle. Ziffer 6, Ziffer 23 und Ziffer 24 bleiben unberührt; sie begründen kein Recht des Kunden, den von uns eingesetzten Personen Weisungen zu Zeit, Ort, Dauer, Reihenfolge oder Art und Weise ihrer Arbeitsleistung zu erteilen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 8.16. **Sozialeinrichtungen.** Die Nutzung von Kantine, Getränkeversorgung, Parkflächen und Sozialräumen des Kunden durch die eingesetzten Personen bleibt zulässig; sie erfolgt zu den für Dritte geltenden Bedingungen und gegen das dafür allgemein erhobene Entgelt.
- 8.17. **Zusammenwirken.** Wirken von uns eingesetzte Personen und Personen des Kunden an einer Tätigkeit zusammen, so werden die Aufgaben in abgegrenzten Paketen vergeben, die jede Seite gesondert verantwortet. Die Pakete, ihre Abgrenzung und die für sie verantwortliche Stelle jeder Partei halten die Parteien vor dem Beginn des Zusammenwirkens in Textform fest; wir bewahren die Festlegung nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor. Ohne diese Festlegung nehmen wir das Zusammenwirken nicht auf. Die Leitung der von uns eingesetzten Personen liegt bei der nach Ziffer 8.9 benannten Stelle.
- 8.18. **Abruf und Leistungsnachweise.** Der Kunde richtet den Abruf einzelner Tätigkeiten an die nach Ziffer 8.9 benannte Stelle oder an eine von uns geführte Gruppenkennung; eine Zuweisung des Abrufs an eine namentlich bezeichnete Person findet nicht statt. Leistungsnachweise weisen die erbrachten Tätigkeiten nach Tätigkeitsart, Leistungsgegenstand und Zeitaufwand aus; eine Ausweisung nach Namen und eine Gegenzeichnung namentlicher Stundennachweise durch den Kunden sind nicht geschuldet. Ziffer 27 und Ziffer 30 bleiben unberührt.
- 8.19. **Ordnung am Einsatzort.** Werden Tätigkeiten in Räumen des Kunden erbracht, so beachten die von uns eingesetzten Personen die ihnen vom Kunden vor dem Einsatz in Textform bekannt gegebenen Vorschriften zur Ordnung, zur Sicherheit und zum Zutritt. Diese Vorschriften begründen kein Weisungsrecht nach Ziffer 8.4.
- 8.20. **Unterauftragnehmer.** Setzen wir zur Erbringung der Leistung Unterauftragnehmer ein, so gelten die Ziffern 8.4 bis 8.8 und 8.9 bis 8.19 für deren Personen entsprechend. Der Kunde erteilt Personen eines Unterauftragnehmers keine unmittelbaren Weisungen.
- 8.21. **Anzeige von Abweichungen.** Stellt eine Partei fest, dass die Durchführung von den Ziffern 8.4 bis 8.8 oder 8.9 bis 8.20 abweicht, so zeigt sie dies der anderen Partei unverzüglich in Textform an und bezeichnet die Abweichung. Beide Parteien stellen die angezeigte Abweichung unverzüglich ab.
- 8.22. **Aussetzung und Kündigung.** Betrifft eine nach Ziffer 8.21 angezeigte Abweichung die Ziffern 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.17 oder 8.20, so setzen wir die betroffene Leistung unverzüglich aus und nehmen sie erst nach der Abstellung der Abweichung wieder auf. Betrifft die Abweichung andere Bestimmungen und stellt der Kunde sie nicht innerhalb von zehn Werktagen ab, so können wir die betroffene Leistung bis zur Abstellung aussetzen. Wir können die betroffene Position in beiden Fällen aus wichtigem Grund kündigen. Zeiten der Aussetzung bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 außer Betracht.
- 8.23. **Ersatz und Freistellung.** Verletzt eine Partei eine Verpflichtung nach den Ziffern 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.17 oder 8.20, so ersetzt sie der anderen Partei den hieraus entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Vorschriften und stellt sie von Ansprüchen Dritter frei, die gegen die andere Partei aus dieser Verletzung erhoben werden. Ein Mitverschulden der freistellungsberechtigten Partei ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Von Geldbußen, Geldstrafen und sonstigen Sanktionen, die gegen die andere Partei festgesetzt werden, wird nicht freigestellt. Ansprüche der Sozialversicherungsträger und der Finanzverwaltung tragen die Parteien nach den gesetzlichen Vorschriften; § 28e Absatz 2 SGB IV und § 42d Absatz 6 EStG bleiben unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.24. **Verfahren.** Wird eine Partei in einem Verfahren einer Behörde oder eines Gerichts zu der Frage in Anspruch genommen, wie der Einsatz der von uns eingesetzten Personen rechtlich zu bewerten ist, so unterrichtet sie die andere Partei unverzüglich. Beide Parteien stellen einander die für die Verteidigung erforderlichen Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung.
- 8.25. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

9. Vergütung, Zahlung, Sicherheitsleistung

- 9.1. **Maßgebliche Kosten.** Die wiederkehrenden Entgelte einer Position und die im Angebot ausgewiesenen Stunden-, Tages- und Pauschalsätze verändern sich nach Maßgabe der Entwicklung der für ihre Erbringung maßgeblichen Kosten. Maßgeblich sind ausschließlich die Kostenarten Personal, Energie, Lizenzen, von Dritten bezogene Leistungen, externe Prüfungen, Zertifizierungen, Nachweise und Meldeverfahren sowie Steuern, Abgaben und regulierte Entgelte, soweit sie auf die Erbringung der Leistung entfallen. Der Anteil jeder Kostenart an der Vergütung der Position ist im Angebot ausgewiesen.
- 9.2. **Indexgrößen der Kostenarten.** Für den Personalkostenanteil ist die Veränderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Index der tariflichen Monatsverdienste im Wirtschaftsabschnitt Information und Kommunikation maßgeblich. Für den Energiekostenanteil ist die Veränderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Erzeugerpreisindex für elektrischen Strom bei Abgabe an gewerbliche Anlagen maßgeblich. Für die Anteile Lizenzen, von Dritten bezogene Leistungen sowie externe Prüfungen, Zertifizierungen, Nachweise und

Meldeverfahren ist die Veränderung der Entgelte maßgeblich, die wir für die betreffende bezogene Leistung tatsächlich zu entrichten haben. Für den Anteil Steuern, Abgaben und regulierte Entgelte ist die Veränderung des Betrages maßgeblich, der hierfür auf die Leistung der Position entfällt.

- 9.3. **Rechenweg.** Das neue Entgelt ergibt sich, indem jeder Kostenanteil mit der Veränderungsrate seiner Indexgröße im Vergleichszeitraum vervielfacht und die Summe der so ermittelten Beträge dem unveränderten Restanteil hinzugerechnet wird. Vergleichszeitraum ist der Zwölfmonatszeitraum, der dem Monat der Ankündigung vorausgeht. Für die erste Veränderung tritt der Monat des Vertragsschlusses an die Stelle des Beginns des Vergleichszeitraums.
- 9.4. **Wegfall einer Indexgröße.** Wird eine Indexgröße nicht mehr veröffentlicht, so tritt die amtliche Nachfolgegröße an ihre Stelle. Besteht keine Nachfolgegröße, so tritt diejenige amtliche Größe an ihre Stelle, die der bisherigen Indexgröße nach Erhebungsgegenstand und Erhebungsmethode am nächsten kommt.
- 9.5. **Auffangregel für die Kostenanteile.** Weist das Angebot die Anteile der Kostenarten für eine Position nicht aus, so gelten für diese Position siebenzig vom Hundert Personal, fünf vom Hundert Lizenzen und zehn vom Hundert von Dritten bezogene Leistungen. Der verbleibende Anteil der Vergütung bleibt unverändert.
- 9.6. **Weitergabe von Kostensenkungen.** Ermäßigen sich die Kosten einer Kostenart, so geben wir die Ermäßigung nach denselben Maßstäben, in demselben Rechenweg und in demselben Zeitabstand weiter. Unser Anteil an der Vergütung der Position wird durch eine Veränderung nach den Ziffern 9.1 bis 9.5 nicht erhöht.
- 9.7. **Zeitliche Grenze und Ankündigung.** Eine Veränderung nach den Ziffern 9.1 bis 9.6 wird frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss und danach höchstens einmal in zwölf Monaten wirksam. Wir kündigen sie mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an. In der Ankündigung weisen wir die maßgeblichen Kostenanteile, die Indexgrößen und deren Veränderung nach. Für eine Position, deren Vergütung im Zeitpunkt der Ankündigung bereits als Gesamtbetrag ausgewiesen ist, bleiben die vereinbarten Sätze bis zu ihrer Erledigung unverändert.
- 9.8. **Obergrenze der Erhöhung.** Erhöhungen nach den Ziffern 9.1 bis 9.7, nach Ziffer 9.11 und nach Ziffer 9.48 übersteigen innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten zusammen zehn vom Hundert des zu Beginn dieses Zeitraums geschuldeten Entgelts der Position nicht. Ein durch diese Grenze nicht weitergegebener Kostenanstieg wird in einem späteren Zeitraum nicht nachgeholt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.9. **Ausgewiesene bezogene Leistungen.** Beruht ein Entgeltbestandteil auf einer Leistung, die wir von einem Dritten beziehen und die im Angebot als solche ausgewiesen ist, so geben wir Änderungen des von uns hierfür zu entrichtenden Entgelts unabhängig von den Ziffern 9.1 bis 9.8 in dem Verhältnis weiter, in dem sie eintreten. Der im Angebot ausgewiesene Aufschlag auf das Fremdentgelt bleibt dabei der Höhe nach unverändert.
- 9.10. **Mitteilung und Weitergabe von Ermäßigungen.** Eine Änderung nach Ziffer 9.9 teilen wir dem Kunden mindestens vier Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit und weisen die Änderung des Fremdentgelts nach. Ermäßigt sich das Fremdentgelt, so geben wir die Ermäßigung in demselben Verhältnis und zu demselben Zeitpunkt weiter.
- 9.11. **Vorzeitige Anpassung.** Steigen die Kosten einer einzelnen Kostenart innerhalb von zwölf Monaten um mehr als zwanzig vom Hundert, so können wir die Veränderung für den Anteil dieser Kostenart abweichend von Ziffer 9.7 Satz 1 auch vor Ablauf von zwölf Monaten vornehmen. Ziffer 9.7 Satz 2 und Satz 3 gelten auch in diesem Fall.
- 9.12. **Kündigungsrecht bei vorzeitiger Anpassung.** Im Fall des Ziffer 9.11 kann der Kunde die betroffene Position bis zum Wirksamwerden der Veränderung mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt in Textform kündigen. Auf dieses Recht weisen wir in der Ankündigung besonders hin.
- 9.13. **Kündigungsrecht bei Überschreitung der Grenze von zehn vom Hundert.** Übersteigt die Summe der Erhöhungen des Entgelts einer Position einschließlich der Erhöhungen nach Ziffer 9.9 innerhalb von zwölf Monaten zehn vom Hundert des zu Beginn dieses Zeitraums geschuldeten Entgelts dieser Position, so kann der Kunde diese Position bis zum Wirksamwerden der Erhöhung mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt in Textform kündigen. Auf dieses Recht weisen wir in der Ankündigung oder in der Mitteilung besonders hin.
- 9.14. **Wirkung der Kündigung.** Eine Kündigung nach Ziffer 9.12 und eine Kündigung nach Ziffer 9.13 erfassen ausschließlich die von der Veränderung betroffene Position. Die übrigen Positionen bleiben unberührt. Macht der Kunde von dem Recht keinen Gebrauch, so wird die Veränderung zu dem angekündigten Zeitpunkt wirksam.
- 9.15. **Netto-Entgelte und Umsatzsteuer.** Alle Entgelte, Sätze und Pauschalen dieser Bedingungen und des Angebots sind Netto-Entgelte; sie verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Ändert sich der auf die Leistung anzuwendende Steuersatz oder wird eine Leistung nachträglich der Umsatzsteuer unterworfen, so schuldet der Kunde den zusätzlichen Steuerbetrag gegen Erteilung einer berechtigten Rechnung; § 29 UStG bleibt unberührt.
- 9.16. **Fälligkeit.** Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von zehn Kalendertagen nach Zugang zahlbar. Wiederkehrende Entgelte sind monatlich im Voraus fällig. Aufwandsbezogene Entgelte rechnen wir monatlich nachträglich für den abgelaufenen Kalendermonat auf der Grundlage des Leistungsnachweises nach Ziffer 30 ab;

sie sind mit dem Zugang der Rechnung fällig. Pauschal vergütete Tätigkeiten rechnen wir nach ihrer Erbringung ab.

- 9.17. **Vergütungsformen.** In welchen Formen die Vergütung einer Position bemessen wird, welche Anrechnung, Übertragung, Erstattung und Nachweisführung für ein Abrufkontingent und für ein Guthaben gelten und wie die Grenze zwischen einer pauschal abgegoltenen Leistung und einer Mehrleistung gezogen wird, bestimmt Ziffer 29. Die Ziffern 9.16 und 9.18 bis 9.24 gelten für alle Vergütungsformen, soweit Ziffer 29 nichts Abweichendes bestimmt.
- 9.18. **Sätze.** Aufwandsbezogene Tätigkeiten rechnen wir nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen ab. Das Angebot kann Stunden-, Halbtages- und Tagessätze ausweisen. Weist es einen Halbtagesatz aus, so umfasst er bis zu vier Stunden; weist es einen Tagessatz aus, so umfasst er bis zu acht Stunden. Weist das Angebot für eine abgerufene Tätigkeit keinen Satz aus, so gelten unsere zum Zeitpunkt des Abrufs geltenden allgemeinen Sätze; wir teilen sie dem Kunden auf Anforderung vor dem Abruf mit.
- 9.19. **Abrechnungseinheit.** Kleinste Abrechnungseinheit ist die angefangene Einheit von fünf Minuten, soweit das Angebot für die Position keine andere Einheit ausweist. Wir rechnen für jede Tätigkeit gesondert ab; eine Zusammenrechnung mehrerer Tätigkeiten oder Einsätze findet nicht statt. Ein angefangener Halbtage und ein angefangener Tag werden nur dann als solche berechnet, wenn der Einsatz mehr als die Hälfte der jeweiligen Einheit in Anspruch genommen hat; im Übrigen rechnen wir nach der Einheit des Satzes 1 ab. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.20. **Nebenkosten, Reise- und Fahrzeiten.** Reisekosten, Übernachtungskosten, Verpflegungsmehraufwand und sonstige Auslagen erstattet der Kunde nach Nachweis, soweit sie im Angebot nicht als in der Vergütung enthalten ausgewiesen sind. Für Fahrtkosten können wir statt des Nachweises eine Kilometerpauschale nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen berechnen; weist das Angebot keinen Satz aus, so gilt unser zum Zeitpunkt der Fahrt geltender allgemeiner Kilometersatz. Reise- und Fahrzeiten vergüten wir nach dem für die Tätigkeit ausgewiesenen Satz, soweit das Angebot nichts anderes ausweist. Nebenkosten, die den im Angebot hierfür ausgewiesenen Betrag übersteigen, berechnen wir nur nach vorheriger Abstimmung in Textform.
- 9.21. **Zuschläge für Leistungen außerhalb der Servicezeit.** Erbringen wir eine Tätigkeit außerhalb der Servicezeit, weil der Kunde dies in Textform verlangt hat oder weil die Parteien es in Textform vereinbart haben, so berechnen wir auf den für die Tätigkeit ausgewiesenen Satz einen Zuschlag. Er beträgt, soweit das Angebot nichts anderes ausweist, an Werktagen fünfundzwanzig vom Hundert für Zeiten zwischen 6 und 8 Uhr sowie zwischen 17 und 20 Uhr und fünfzig vom Hundert für alle übrigen Zeiten, an Samstagen fünfzig vom Hundert und an Sonntagen sowie an den am Sitz unseres Unternehmens geltenden gesetzlichen Feiertagen einhundert vom Hundert. Treffen mehrere Zuschläge zusammen, so gilt der höhere; eine Zusammenrechnung findet nicht statt. Für Reise- und Fahrzeiten nach Ziffer 9.20 wird der Zuschlag auf den nach Ziffer 9.20 Satz 3 maßgeblichen Satz berechnet. Eine nach Ziffer 25 getroffene Abstimmung eines Zeitfensters ist kein Verlangen und keine Vereinbarung im Sinne des Satzes 1, soweit das Zeitfenster aus technischen Gründen außerhalb der Servicezeit liegen muss. Ziffer 6.10 und Ziffer 23 bleiben unberührt; ein Zuschlag entsteht nur, soweit der Einsatz außerhalb der Servicezeit nach jenen Bestimmungen geschuldet oder vereinbart ist. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.22. **Grenze der Zuschläge.** Ein Zuschlag entsteht nicht, soweit wir eine Tätigkeit außerhalb der Servicezeit erbringen, um eine von uns zu vertretende Abweichung zu beseitigen oder eine von uns zu vertretende Verzögerung aufzuholen. Ein Zuschlag entsteht ferner nicht, soweit wir eine Tätigkeit ohne Wunsch des Kunden und ohne Vereinbarung außerhalb der Servicezeit erbringen. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.23. **Absage eines terminierten Einsatzes.** Sagt der Kunde einen terminlich vereinbarten Einsatz ab, so schulden wir die Leistung nicht. Der Absage steht es gleich, wenn der Kunde einen solchen Einsatz aus einem in seiner Person liegenden Grund nicht ermöglicht. Erfolgt die Absage später als fünf und frühestens zwei Werktage vor dem vereinbarten Beginn, so schuldet er fünfzig vom Hundert, bei einer Absage später als zwei Werktage vor dem Beginn einhundert vom Hundert des für den Einsatz ausgewiesenen Entgelts; die höhere Stufe geht der niedrigeren vor. Weist das Angebot für den Einsatz kein Entgelt aus, so tritt an seine Stelle das Entgelt, das sich aus dem für die Tätigkeit ausgewiesenen Satz und der für den Einsatz vorgesehenen Dauer ergibt. Ersparte Aufwendungen, anderweitigen Erwerb und dasjenige, was wir böswillig zu erwerben unterlassen, rechnen wir an. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass uns ein Schaden nicht oder in wesentlich geringer Höhe entstanden ist. Unabhängig von Satz 3 erstattet der Kunde nach Nachweis die Aufwendungen, die wir für die Vorbereitung und die Durchführung des Einsatzes bereits getätigt haben und die wir infolge der Absage nicht ersparen, insbesondere die Vergütung eingesetzter Dritter, Entgelte für Räume, Unterlagen und Lizenzen sowie bereits entstandene Reise- und Nebenkosten, Kosten der Unterbringung und Kosten der Stornierung von Reiseleistungen; dies gilt nicht, soweit die Aufwendungen in der nach Satz 3 geschuldeten Vergütung enthalten sind. Ziffer 9.47 Satz 2 gilt für einen nach diesem Absatz abgesagten Einsatz nicht. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 9.24. **Abschlagszahlungen.** Wir können Abschlagszahlungen in Höhe des Wertes der jeweils erbrachten und nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen verlangen. Der Wert bemisst sich bei aufwandsbezogener Vergütung nach dem im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 ausgewiesenen Aufwand und bei pauschaler Vergütung nach dem Anteil des dort ausgewiesenen erreichten Standes an der vereinbarten Gesamtleistung; der Leistungsnachweis ist zugleich die Aufstellung, die die Beurteilung der erbrachten Leistungen ermöglicht. Wir können einen Abschlag für jeden abgelaufenen Kalendermonat verlangen; das Angebot kann andere Abstände ausweisen. Der Abschlag ist mit dem Zugang der Rechnung fällig; seine Fälligkeit setzt eine Abnahme nicht voraus. Sind die erbrachten Leistungen nicht vertragsgemäß, so kann der Kunde die Zahlung eines angemessenen Teils des Abschlags verweigern; § 641 Absatz 3 BGB bleibt unberührt. Eine Zahlung vor der Erbringung der Tätigkeit können wir nicht verlangen, soweit das Angebot dies nicht ausweist; Ziffer 29 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.25. **Zahlungsverzug des Kunden.** Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, so schuldet er Verzugszinsen nach den gesetzlichen Vorschriften sowie den Ersatz der Kosten der zweckentsprechenden Rechtsverfolgung. Handelt es sich um eine Entgeltforderung, so schuldet er ferner die Pauschale nach § 288 Absatz 5 Satz 1 BGB; diese Pauschale wird auf den Ersatz der Kosten der Rechtsverfolgung angerechnet. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.
- 9.26. **Unser Zahlungsverzug.** Befinden wir uns mit einer Zahlung an den Kunden in Verzug, so gelten die gesetzlichen Vorschriften. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch den Kunden bleibt unberührt.
- 9.27. **Aufrechnung.** Der Kunde kann mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Gegenforderungen aufrechnen. Entscheidungsreif ist eine Gegenforderung, wenn über sie ohne weitere Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- 9.28. **Aufrechnung im Übrigen.** Im Übrigen kann der Kunde nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die aus derselben Position stammen wie die Forderung, gegen die aufgerechnet wird; was Position ist, bestimmt Ziffer 1. Berührt ein Sachverhalt mehrere Positionen, so gelten sie als dieselbe Position. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 9.29. **Zurückbehaltungsrecht.** Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden wegen Gegenansprüchen aus derselben Position zu.
- 9.30. **Grenze des Zurückbehaltungsrechts.** Das Zurückbehaltungsrecht nach Ziffer 9.29 ist der Höhe nach begrenzt auf das Entgelt, das auf die betroffene Tätigkeit und auf den betroffenen Zeitraum entfällt; bei einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit ist es höchstens auf das Doppelte des voraussichtlich für die Nachholung erforderlichen Aufwands begrenzt. Findet auf die betroffene Position Werkvertragsrecht Anwendung, so bleibt § 641 Absatz 3 BGB unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.31. **Vollständiger Ausfall.** Ziffer 9.30 gilt nicht, soweit wir die Tätigkeiten der betroffenen Position insgesamt nicht erbringen.
- 9.32. **Einrede des nicht erfüllten Vertrages.** Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages nach § 320 BGB bleibt unberührt.
- 9.33. **Zahlung und Rückforderung.** Soweit ein Zurückbehaltungsrecht nach den Ziffern 9.29 bis 9.32 nicht besteht, zahlt der Kunde das Entgelt und macht seine Ansprüche wegen der nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit gesondert geltend. Er kann die Zahlung unter Vorbehalt leisten.
- 9.34. **Ausnahme.** Ziffer 9.33 gilt nicht, soweit die Gegenforderung des Kunden unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif ist.
- 9.35. **Rückforderungsanspruch.** Der Anspruch des Kunden auf Rückzahlung überzahlter Entgelte bleibt in Grund, Höhe und Verjährung unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 9.36. **Sicherheitsleistung.** Eine Sicherheitsleistung für unsere Ansprüche verlangen wir ausschließlich nach Ziffer 18 und nur unter den dort bestimmten Voraussetzungen. Ein anlassloses Recht, eine Sicherheitsleistung oder eine Nachbesicherung zu verlangen, begründen diese Bedingungen nicht. Ein Guthaben nach Ziffer 29 ist keine Sicherheitsleistung. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.37. **Mitteilung der Entgelte für Verlängerungszeiträume.** Wir teilen dem Kunden mindestens einen Monat vor Beginn der für die Kündigung maßgeblichen Frist in Textform mit, zu welchen Entgelten sich eine auf bestimmte Zeit eingegangene Position verlängert.
- 9.38. **Geltung der mitgeteilten Entgelte.** Verlängert sich die Position, weil der Kunde nicht fristgerecht gekündigt hat, so gelten für den Verlängerungszeitraum die mitgeteilten Entgelte.
- 9.39. **Unterbliebene Mitteilung.** Unterbleibt die Mitteilung, geht sie dem Kunden später als einen Monat vor Beginn der für die Kündigung maßgeblichen Frist zu oder fehlt ein nach Ziffer 9.41 oder nach Ziffer 9.43 gebotener Hinweis, so verlängert sich die Position zu den bisherigen Entgelten.

- 9.40. **Verhältnis zur Preisanpassung.** Eine Veränderung der Entgelte nach den Ziffern 9.1 bis 9.14 bleibt im Fall des Ziffer 9.39 unberührt.
- 9.41. **Inhalt der Mitteilung.** Die Mitteilung nach Ziffer 9.37 weist auf die Kündigungsfrist hin und darauf, dass die mitgeteilten Entgelte gelten, wenn der Kunde nicht kündigt.
- 9.42. **Kündigungsrecht bei erhöhtem Verlängerungsentgelt.** Übersteigt das mitgeteilte Entgelt das bisherige Entgelt der Position um mehr als zehn vom Hundert, so kann der Kunde die Position abweichend von Ziffer 18 bis zum Beginn des Verlängerungszeitraums in Textform kündigen.
- 9.43. **Hinweis.** Auf das Recht nach Ziffer 9.42 weisen wir in der Mitteilung nach Ziffer 9.37 besonders hin.
- 9.44. **Sperrfrist.** Haben wir für einen Verlängerungszeitraum Entgelte nach Ziffer 9.37 mitgeteilt, so findet für diesen Zeitraum eine Veränderung der Entgelte dieser Position nach den Ziffern 9.1 bis 9.8 frühestens zwölf Monate nach seinem Beginn statt.
- 9.45. **Eingesetzte Gegenstände.** Die Gegenstände, mit denen wir die Tätigkeiten erbringen, insbesondere unsere Werkzeuge, Prüfmittel und Endgeräte, befinden sich ausschließlich in unserem Verantwortungsbereich. Der Kunde erwirbt an ihnen weder Eigentum noch Besitz noch ein Recht zum Besitz.
- 9.46. **Verfügung über die eingesetzten Gegenstände.** Wir sind berechtigt, die zur Erbringung der Leistung eingesetzten Gegenstände auszutauschen, zu verlagern, zu veräußern und Dritten zur Sicherheit zu übereignen. Die Erbringung der geschuldeten Tätigkeiten bleibt hiervon unberührt.
- 9.47. **Entgelt bei Nichtabruf.** Ruft der Kunde eine Tätigkeit aus einem in seiner Person liegenden Grund nicht ab, so bleibt ein für die Vorhaltung vereinbartes Entgelt für die Laufzeit der Position geschuldet; ersparte Aufwendungen, anderweitigen Erwerb und dasjenige, was wir böswillig zu erwerben unterlassen, rechnen wir an. Ein aufwandsbezogenes Entgelt entsteht für nicht abgerufene Tätigkeiten nicht. Ziffer 29 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.48. **Änderung der Entgelte bei Laufzeit auf unbestimmte Zeit.** Läuft eine Position nach dem Ablauf ihrer Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit weiter, so können wir die Entgelte dieser Position nach Maßgabe der Ziffern 9.49 bis 9.52 ändern. Eine Änderung wird frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss, frühestens zum Beginn der Laufzeit auf unbestimmte Zeit und danach höchstens einmal in zwölf Monaten wirksam. Der Zeitpunkt, zu dem die geänderten Entgelte gelten sollen, muss ein Zeitpunkt sein, zu dem der Kunde die Position ordentlich kündigen kann. Die Ziffern 9.37 bis 9.44 gelten für eine Laufzeit auf unbestimmte Zeit nicht. Dieser Absatz gilt nicht, soweit Ziffer 9.51 oder die Grenze des Ziffer 9.8 unwirksam ist. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.49. **Mitteilung.** Wir teilen dem Kunden die geänderten Entgelte und den Zeitpunkt, zu dem sie gelten sollen, mindestens einen Monat vor dem Beginn der für diesen Zeitpunkt maßgeblichen ordentlichen Kündigungsfrist in Textform mit. Maßgeblich ist die Frist, mit der der Kunde die Position zu diesem Zeitpunkt ordentlich kündigen kann; weist die Leistungsbeschreibung für die Laufzeit auf unbestimmte Zeit keine solche Frist aus, so beträgt sie drei Monate zum Ende eines Kalendermonats. In der Mitteilung weisen wir auf diese Frist, auf das Recht nach Ziffer 9.51, soweit es besteht, und darauf besonders hin, dass die geänderten Entgelte gelten, wenn der Kunde nicht kündigt.
- 9.50. **Geltung der geänderten Entgelte.** Kündigt der Kunde die Position nicht bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die geänderten Entgelte gelten sollen, so gelten sie von diesem Zeitpunkt an. Unterbleibt die Mitteilung nach Ziffer 9.49, geht sie dem Kunden später als einen Monat vor dem Beginn der maßgeblichen Frist zu oder fehlt einer der Hinweise nach Ziffer 9.49 Satz 3, so bleibt es bei den bisherigen Entgelten. Eine Veränderung der Entgelte nach den Ziffern 9.1 bis 9.14 bleibt hiervon unberührt.
- 9.51. **Kündigungsrecht.** Übersteigt das mitgeteilte Entgelt das bisherige Entgelt der Position, so kann der Kunde diese Position abweichend von Ziffer 18 bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die geänderten Entgelte gelten sollen, mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt in Textform kündigen. Die Kündigung erfasst ausschließlich die betroffene Position; die übrigen Positionen bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.52. **Verhältnis zu den Ziffern 9.1 bis 9.8.** Haben wir Entgelte nach Ziffer 9.49 mitgeteilt, so findet eine Veränderung der Entgelte dieser Position nach den Ziffern 9.1 bis 9.8 frühestens zwölf Monate nach dem Zeitpunkt statt, zu dem die geänderten Entgelte gelten. Haben wir die Entgelte der Position nach den Ziffern 9.1 bis 9.8 verändert, so wird eine Änderung nach Ziffer 9.48 frühestens zwölf Monate nach dem Wirksamwerden dieser Veränderung wirksam.
- 9.53. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

10. Haftung dem Grunde nach

- 10.1. **Unbeschränkte Haftung.** Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit, auch bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen, ferner bei der

schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie nach sonstigen zwingenden gesetzlichen Vorschriften.

- 10.2. **Garantie und Beschaffungsrisiko.** Wir haften ferner unbeschränkt, soweit wir eine Garantie für die Beschaffenheit oder ein Beschaffungsrisiko übernommen haben und die Garantie oder die Risikoübernahme nach ihrem Inhalt und ihrem Zweck gerade den eingetretenen Schaden erfassen soll.
- 10.3. **Wesentliche Vertragspflichten.** Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haften wir auf Ersatz des vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens. Welche Vertragspflichten wesentlich sind, bestimmt Ziffer 1.
- 10.4. **Nicht wesentliche Vertragspflichten und einfache Fahrlässigkeit im Übrigen.** Bei einfacher Fahrlässigkeit im Zusammenhang mit der Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ist unsere Haftung ausgeschlossen. Welche Vertragspflichten wesentlich sind, bestimmt Ziffer 1. Ausgeschlossen ist unsere Haftung für einfache Fahrlässigkeit auch im Übrigen. Ausgeschlossen sind insoweit insbesondere mittelbare Schäden, Folgeschäden und entgangener Gewinn. Die Ziffern 10.1 bis 10.3 bleiben unberührt. Ziffer 11.13 bleibt unberührt.
- 10.5. **Andere Rechte des Kunden.** Die Ansprüche des Kunden auf die Leistung und auf die Nachholung einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit nach Ziffer 31 sowie seine Rechte zur ordentlichen und zur außerordentlichen Kündigung bleiben von den vorstehenden Absätzen unberührt.
- 10.6. **Verweisung.** Die Höchstbeträge für die Haftung nach Ziffer 10.3 und die Bemessung des Schadens bestimmt Ziffer 11. Die Reichweite der Begrenzungen bestimmt Ziffer 12. Die Ziffern 10.1 und 10.2 bleiben unberührt.
- 10.7. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen. Ist einer von ihnen unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.

11. Höchstbeträge und Bemessung

- 11.1. **Höchstbetrag je Schadensereignis.** Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist unsere Haftung je Schadensereignis auf den höheren der beiden folgenden Beträge begrenzt: auf die Bezugsgröße der betroffenen Position oder auf 5.000 Euro; die Haftung ist in jedem Fall auf 125.000 Euro je Schadensereignis begrenzt. Betroffene Position ist diejenige Position, in der die Tätigkeit ausgewiesen ist. Ziffer 11.6 Satz 2 und Ziffer 11.7 Satz 3 bleiben unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.2. **Höchstbetrag je Vertragsjahr.** Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist unsere Haftung für alle Schadensereignisse eines Vertragsjahres zusammen auf das Doppelte der Bezugsgröße der betroffenen Position begrenzt, mindestens jedoch auf 10.000 Euro und höchstens auf 250.000 Euro je Vertragsjahr. Die Schadensersatzansprüche des Kunden aus allen Schadensereignissen eines Vertragsjahres werden zusammengerechnet; der sich ergebende Betrag ist auf den Höchstbetrag nach Satz 1 begrenzt. Die Jahresgrenze füllt sich zu Beginn jedes Vertrags- und jedes Verlängerungsjahres in voller Höhe wieder auf; eine Grenze über die Gesamtlaufzeit besteht nicht. Der Grundhöchstbetrag nach Ziffer 11.3 bleibt als äußere Grenze unberührt; er kann dazu führen, dass der nach Satz 1 errechnete Betrag nicht in voller Höhe zur Verfügung steht. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.3. **Grundhöchstbetrag.** Unabhängig von den Ziffern 11.1 und 11.2 ist unsere Haftung für einfache Fahrlässigkeit gegenüber demselben Kunden aus allen Positionen zusammen in jedem Fall auf 125.000 Euro je Schadensereignis und je Vertragsjahr auf die Summe der Bezugsgrößen sämtlicher Positionen dieses Kunden begrenzt, mindestens jedoch auf 5.000 Euro und höchstens auf 250.000 Euro je Vertragsjahr. Für die Jahresgrenze nach Satz 1 tritt an die Stelle des Vertragsjahres das Kalenderjahr. Diese Grenze gilt eigenständig; sie besteht auch dann, wenn die Ziffern 11.1 und 11.2 aus einem anderen Grund nicht zur Anwendung kommen. Sie erhöht die Beträge nach den Ziffern 11.1 und 11.2 nicht; liegt sie unter ihnen, so ist sie maßgeblich. Das gilt auch für den Mindestbetrag nach Ziffer 11.2 Satz 1. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.4. **Fortgeltung der Beschränkung auf den vorhersehbaren Schaden.** Die Haftung nach Ziffer 10.3 ist auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt. Diese Begrenzung gilt eigenständig und unabhängig von den Ziffern 11.1 bis 11.3; sie gilt auch dann, wenn eine betragsmäßige Begrenzung nach den Ziffern 11.1 bis 11.3 nicht zur Anwendung kommt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen

grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 11.5. **Vorhersehbarkeit bei besonderer Verwendung.** Zu dem bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden gehört ein Schaden aus einer termin- oder betriebskritischen Verwendung, aus einer Verwendung mit erhöhtem Schadenspotenzial oder aus der Verarbeitung von Daten mit außergewöhnlichem Wert nur, soweit der Kunde uns die Verwendung vor Vertragsschluss in Textform mitgeteilt hat. Satz 1 gilt nicht, soweit wir die Verwendung kannten oder grob fahrlässig verkannt haben, und nicht, soweit sich die Verwendung aus der Leistungsbeschreibung ergibt. Behandeln wir ein System nach Ziffer 1.21 Satz 2 als produktiv, so gilt allein die Nutzung dieses Systems für die laufenden Geschäftsabläufe des Kunden als mitgeteilt; eine termin- oder betriebskritische Verwendung, eine Verwendung mit erhöhtem Schadenspotenzial und die Verarbeitung von Daten mit außergewöhnlichem Wert gelten damit nicht als mitgeteilt. Nach einer Mitteilung können wir die Leistung von einer gesonderten Vereinbarung über Umfang, Vorgehen und Vergütung abhängig machen. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.6. **Bezugsgröße und Jahreszeitraum.** Die Bezugsgröße einer Position, das Vertragsjahr und das Schadensereignis bestimmt Ziffer 1. Ist die Bezugsgröße für eine Position nicht bestimmbar oder besteht ihre Bestimmung nach Ziffer 1 aus einem rechtlichen Grunde nicht, so tritt an ihre Stelle der Aufgangbetrag von 5.000 Euro. Die Höchstbeträge gelten unabhängig davon, ob und in welcher Höhe unsere Haftpflichtversicherung im Einzelfall Deckung gewährt; ein Vorbehalt zugunsten einer bestehenden Versicherungsdeckung besteht nicht. Satz 2 gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.7. **Zuordnung bei mehreren Positionen.** Berührt ein Schadensereignis mehrere Positionen, so gilt der Höchstbetrag derjenigen Position, in deren Leistungsbereich die Ursache liegt. Sind mehrere Positionen ursächlich oder lässt sich die Ursache keiner einzelnen Position zuordnen, so gilt der höchste der für die berührten Positionen geltenden Höchstbeträge; eine Zusammenrechnung der Höchstbeträge findet nicht statt. Für Positionen verschiedener Bedingungswerke gilt Ziffer 11.27. Lässt sich der Schaden keiner Position zuordnen, so ist unsere Haftung je Schadensereignis auf den Betrag begrenzt, der sich aus Ziffer 11.1 in Verbindung mit dem Aufgangbetrag nach Ziffer 11.6 Satz 2 ergibt; der Grundhöchstbetrag nach Ziffer 11.3 bleibt als äußere Grenze unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.8. **Reihenfolge der Rechenschritte.** Die Höchstbeträge finden auf denjenigen Betrag Anwendung, der sich nach den gesetzlichen Vorschriften über die Bemessung des Schadens ergibt. In dieser Reihenfolge sind zu berücksichtigen: zuerst die Bemessung des ersatzfähigen Schadens einschließlich der Vorteilsausgleichung, sodann die Kürzung wegen mitwirkenden Verschuldens und mitwirkender Verursachung nach § 254 BGB, sodann die Anrechnung von Pauschalen und Leistungen Dritter, die neben uns für denselben Schaden einzustehen haben und nicht zu den in Ziffer 12.2 genannten Personen gehören, und erst danach die Höchstbeträge je Schadensereignis und je Vertragsjahr; maßgeblich ist der niedrigste der sich nach dieser Ziffer ergebenden Beträge. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.9. **Stellung der Beschränkung nach Ziffer 11.4 in der Reihenfolge.** Die Begrenzung nach Ziffer 11.4 wird bei der Bemessung des ersatzfähigen Schadens berücksichtigt. Sie gilt unabhängig davon, ob eine betragsmäßige Begrenzung nach den Ziffern 11.1 bis 11.3 zur Anwendung kommt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.10. **Ersatzzeitraum bei Betriebsunterbrechung.** Schäden aus der Unterbrechung des Geschäftsbetriebs des Kunden ersetzen wir für denjenigen Zeitraum, der nach Ziffer 11.11 erforderlich ist. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.11. **Bemessung des ersatzfähigen Zeitraums.** Der Kunde hat den Schaden abzuwenden und zu mindern. Einen Schaden aus der Unterbrechung seines Geschäftsbetriebs ersetzen wir deshalb nur für denjenigen Zeitraum, der

bei zumutbarer Ersatzbeschaffung, Zwischenlösung, Umschichtung, Rückkehr auf die nach Ziffer 25 vorgesehene Rückfallebene oder Nachholung nach Ziffer 31 erforderlich gewesen wäre; bestand eine solche Möglichkeit nicht oder war sie dem Kunden nicht zumutbar, so bleibt es bei dem tatsächlich erforderlichen Zeitraum. Dieser Absatz gibt die gesetzliche Bemessung nach § 254 Absatz 2 BGB wieder; er begründet keine Haftungsbegrenzung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 11.12. **Weitergereichte Sanktionen.** Vertragsstrafen, Pönalen und Kulanzleistungen, die der Kunde Dritten gegenüber übernommen hat oder ihnen gewährt, ersetzen wir nur, soweit er uns vor Vertragsschluss in Textform auf ihr Bestehen und ihre Größenordnung hingewiesen hat oder soweit wir sie kannten. Dieser Absatz regelt die Haftung für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.13. **Sachschäden.** Für Schäden an Sachen des Kunden haften wir bei einfacher Fahrlässigkeit ohne Rücksicht darauf, ob eine wesentliche Vertragspflicht verletzt ist, gesondert neben den Ziffern 11.1 und 11.2 bis zu 25.000 Euro je Schadensereignis und bis zu 50.000 Euro je Vertragsjahr; dieser Absatz regelt die Haftung für Sachschäden abschließend. Die Beträge nach Satz 1 stehen neben den Höchstbeträgen der Ziffern 11.1 und 11.2 zur Verfügung. Der Grundhöchstbetrag nach Ziffer 11.3 bleibt für die Summe aller Ansprüche aus demselben Schadensereignis und für die Summe aller Ansprüche eines Vertragsjahres die äußere Grenze. Zu ersetzen ist der Betrag, der zur Wiederbeschaffung einer Sache gleicher Art und Güte in gleichem Zustand erforderlich ist. Bei einer Beschädigung ist der Instandsetzungsaufwand zu ersetzen, höchstens jedoch dieser Betrag. Führt der Ersatz zu einer Werterhöhung, so wird sie angerechnet. Daten sind keine Sachen im Sinne dieses Absatzes; für sie gelten die Ziffern 11.14 bis 11.18 und 11.25. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.14. **Verlust von Daten bei eigener Sicherung des Kunden.** Für den Verlust, die Veränderung und die Unbrauchbarkeit von Daten haften wir höchstens in Höhe des Aufwands, der zur Wiederherstellung der Daten aus derjenigen Datensicherung erforderlich gewesen wäre, die der Kunde bei ordnungsgemäßer Sicherung vorgehalten hätte. Die Höchstbeträge für den Ersatz nach diesem Absatz bestimmt Ziffer 11.25. Dieser Absatz begrenzt den Ersatz des Aufwands für die Wiederherstellung und die Neuerfassung von Daten. Für Schäden aus der Unterbrechung des Geschäftsbetriebs gelten die Ziffern 11.1 bis 11.3 sowie die Ziffern 11.10 und 11.11. Ordnungsgemäß ist eine Datensicherung nach Ziffer 1. War dem Kunden eine Sicherung nach Ziffer 1 im Einzelfall nach Art und Größe seines Betriebes nicht zumutbar, so ist der Bemessung diejenige Sicherung zugrunde zu legen, die ihm zumutbar war; Ziffer 7.29 gilt entsprechend. Der Bemessung nach diesem Absatz wird eine Sicherung zugrunde gelegt, die außerhalb der Systeme vorgehalten wird, an denen wir Tätigkeiten erbringen. Nicht zu ersetzen sind der Aufwand, der auch bei einer solchen Sicherung entstanden wäre, und der Aufwand für die Neuerfassung von Daten, die bei einer solchen Sicherung nicht verloren gegangen wären. Die Obliegenheit des Kunden zur Sicherung seiner Daten bestimmt Ziffer 7. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.15. **Datensicherung als unsere Leistung.** Die Sicherung der Daten des Kunden ist nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist; Ziffer 26 bleibt unberührt. Weist die Leistungsbeschreibung sie nicht aus, so gilt Ziffer 11.14 für jeden Verlust, jede Veränderung und jede Unbrauchbarkeit von Daten. Weist die Leistungsbeschreibung sie aus und beruht der Verlust auf der Verletzung dieser Pflicht, so gilt Ziffer 11.14 nicht; in diesem Fall haften wir höchstens in Höhe des Aufwands, der zur Wiederherstellung der Daten aus derjenigen Datensicherung erforderlich ist, die bei vertragsgemäßer Erbringung unserer Sicherungsleistung zuletzt herzustellen gewesen wäre. Der Ersatz nach Satz 3 ist je betroffener Position auf 50.000 Euro je Schadensereignis und auf 100.000 Euro je Vertragsjahr begrenzt; für alle Positionen desselben Kunden zusammen gelten dieselben Beträge, ohne dass sie sich nach der Zahl der berührten Positionen vervielfachen; Ziffer 11.16 gilt für diese Grenzen entsprechend. Die Ziffern 11.1 bis 11.3 bleiben unberührt. Der Aufwand für die Neuerfassung von Daten, die auch bei vertragsgemäßer Sicherung nicht in der Sicherung enthalten gewesen wären, ist nicht zu ersetzen. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.16. **Verhältnis zu den Höchstbeträgen.** Soweit sich für den Aufwand nach den Ziffern 11.14 und 11.15 sowohl aus Ziffer 11.25 oder Ziffer 11.15 Satz 4 als auch aus den Ziffern 11.1 bis 11.3 eine betragsmäßige Grenze ergibt, gilt die niedrigere der beiden Grenzen. Die Grenzen des Ziffer 11.25 und des Ziffer 11.15 Satz 4 treten nicht neben die Höchstbeträge der Ziffern 11.1 bis 11.3; sie werden auf die Höchstbeträge je Schadensereignis nach den Ziffern 11.1 und 11.3 und auf die Jahresgrenzen nach den Ziffern 11.2 und 11.3 angerechnet. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe

Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 11.17. **Rechtsgrund bei Datenverlust.** Die Ziffern 11.14 bis 11.16 und Ziffer 11.25 gelten für Ansprüche wegen des Verlustes, der Veränderung und der Unbrauchbarkeit von Daten aus jedem Rechtsgrunde, insbesondere auch für außervertragliche Ansprüche und für Ansprüche aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch, soweit die Daten auf Datenträgern des Kunden oder eines Dritten gespeichert sind. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.18. **Hinweis vor datenberührenden Eingriffen.** Vor Eingriffen, die zu einem Verlust von Daten führen können, weisen wir den Kunden in Textform auf das Risiko hin und fordern ihn zur Sicherung auf, soweit die Sicherung nicht unsere Leistung ist. Duldet der Eingriff keinen Aufschub, so erteilen wir den Hinweis unverzüglich nach dem Eingriff. Unterbleibt der Hinweis auch danach, so gilt Ziffer 11.14 für den betroffenen Eingriff nicht; der Höchstbetrag nach Ziffer 11.25 bleibt auch in diesem Fall maßgeblich. Ansprüche des Kunden wegen des Unterbleibens richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und nach den Ziffern 10 und 11. Ein Mitverschulden des Kunden, insbesondere das Unterlassen einer ihm obliegenden Sicherung seiner Daten, ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Ziffer 25 bleibt unberührt. Ziffer 26 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.19. **Zusammenfassung zu einem Schadensereignis.** Mehrere Schäden, die auf derselben Ursache oder auf mehreren gleichartigen Ursachen mit innerem Zusammenhang beruhen, sind ein Schadensereignis. Das Schadensereignis gilt als in demjenigen Vertragsjahr und in demjenigen Kalenderjahr eingetreten, in dem der erste dieser Schäden eingetreten ist. Maßgeblich ist das Vertragsjahr derjenigen Position, in deren Leistungsbereich die Ursache liegt; lässt sich die Ursache keiner Position zuordnen, so ist das Vertragsjahr der zuerst begonnenen betroffenen Position maßgeblich. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.20. **Ein Ereignis über mehrere Positionen.** Beruhen Schäden an mehreren Positionen auf derselben Ursache, insbesondere auf einem einheitlichen Eingriff, einer einheitlichen Anweisung oder einer einheitlichen Empfehlung, so sind sie ein Schadensereignis; die Höchstbeträge nach den Ziffern 11.1 bis 11.3 stehen für sie nur einmal zur Verfügung und vervielfachen sich nicht nach der Zahl der berührten Positionen. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.21. **Zeitliche Außengrenze.** Schäden, die später als zwölf Monate nach dem ersten Schaden einer Reihe eintreten, bilden ein neues Schadensereignis.
- 11.22. **Rückbindung an die Jahresgrenze.** Die Höchstbeträge je Vertragsjahr nach den Ziffern 11.2 und 11.3, für Ziffer 11.3 je Kalenderjahr, bleiben im Rahmen der Ziffern 11.1 bis 11.3 die äußere Grenze; sie werden durch eine Trennung nach Ziffer 11.21 nicht vervielfacht. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.23. **Keine Mehrfachkompensation.** Derselbe Schaden wird nicht mehrfach ersetzt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 11.24. **Wertdeklaration und höhere Höchstbeträge.** Der Kunde kann für eine Position einen höheren Höchstbetrag vereinbaren. Voraussetzung ist eine Wertdeklaration, in der er den Betrag bezeichnet, bis zu dem unsere Haftung für diese Position erweitert werden soll. Er gibt sie bei Vertragsschluss schriftlich oder danach in Textform ab. Der Kunde kann die Erweiterung vor Vertragsschluss und während der Laufzeit der Position verlangen; wir unterbreiten ihm innerhalb angemessener Frist ein Angebot. Für die Erweiterung erheben wir einen gesonderten Aufschlag nach der bei Zugang der Wertdeklaration geltenden Preisliste oder nach gesondertem Angebot; die Erweiterung und der Aufschlag werden bei der betroffenen Position gesondert ausgewiesen. Die Erweiterung kommt zustande, wenn wir sie nach Ziffer 5.8 erklären. Sie wirkt für Schadensereignisse, die nach dem Zugang unserer Erklärung beim Kunden eintreten. Der erweiterte Höchstbetrag gilt für diese Position anstelle der Beträge nach den Ziffern 11.1 bis 11.3, und zwar sowohl je Schadensereignis als auch je Vertragsjahr. Die Höchstbeträge nach Ziffer 11.3 erhöhen sich für Schäden aus dieser Position je Schadensereignis und je Vertragsjahr um den Unterschiedsbetrag zwischen dem erweiterten und dem sonst geltenden Höchstbetrag; im Übrigen bleiben sie

unverändert. Eine Erweiterung wirkt nur für die Position, für die sie vereinbart ist. Für Positionen ohne Wertdeklaration bleibt es bei den Beträgen nach den Ziffern 11.1 bis 11.3; die Vereinbarung einer Erweiterung mit einem anderen Kunden oder für eine andere Position lässt diese Beträge unberührt. Ziffer 5.9 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 11.25. **Höchstbeträge bei Datenverlust.** Der Ersatz nach Ziffer 11.14 ist je betroffener Position auf 50.000 Euro je Schadensereignis und auf 100.000 Euro je Vertragsjahr begrenzt; für alle Positionen desselben Kunden zusammen gelten dieselben Beträge, ohne dass sie sich nach der Zahl der berührten Positionen vervielfachen. Ziffer 11.16 bleibt unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.26. **Entgangener Gewinn im engeren Sinne.** Wir haften nicht für entgangene Geschäftschancen, für nicht zustande gekommene Vertragsabschlüsse und für Marktanteils- und Reputationsschäden. Der Ersatz nutzlos aufgewendeter Vorhalte-, Personal- und Mehraufwandskosten, der Kosten eines Notbetriebs, des Aufwands für die Wiederherstellung und die Neuerschaffung von Daten sowie des Schadens an Sachen des Kunden bleibt unberührt. Von diesem Absatz ausgenommen ist ferner der Fall, dass die Leistungsbeschreibung einen unmittelbar umsatztragenden Verwendungszweck der Position ausweist oder der Kunde uns einen solchen Verwendungszweck vor Vertragsschluss in Textform mitgeteilt hat. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.27. **Höchstbeträge bei Positionen mehrerer Bedingungswerke.** Berührt ein Schadensereignis eine Position nach diesen Bedingungen und zugleich eine Position nach einem anderen Bedingungswerk, so gilt der Höchstbetrag desjenigen Bedingungswerks, in dessen Leistungsbereich die Ursache liegt. Lässt sich die Ursache keinem der berührten Leistungsbereiche zuordnen, so gilt der höchste der für sie geltenden Höchstbeträge. Eine Zusammenrechnung der Höchstbeträge findet nicht statt. Der Höchstbetrag nach Ziffer 11.3 und der entsprechende Höchstbetrag eines anderen Bedingungswerks stehen für denselben Kunden zusammen nur einmal zur Verfügung; maßgeblich ist der höchste von ihnen. Ziffer 11.7 gilt für Positionen desselben Bedingungswerks; dieser Absatz geht ihm für Positionen verschiedener Bedingungswerke vor. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.28. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen. Ist einer von ihnen unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.

12. Reichweite der Haftungsbegrenzungen

- 12.1. **Rechtsgrund.** Die Begrenzungen nach Ziffer 10 sowie die Höchstbeträge und Bemessungsregeln nach Ziffer 11 gelten für Ansprüche des Kunden gleich aus welchem Rechtsgrunde und auch für außervertragliche Ansprüche, insbesondere für Ansprüche aus dem Vertrag, aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis, aus unerlaubter Handlung, aus Geschäftsführung ohne Auftrag und aus Gefährdungshaftung, ferner für Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, auf Freistellung von Ansprüchen Dritter, auf Ersatz von Mehraufwand der Selbstvornahme und für Rückgriffsansprüche des Kunden. Ansprüche auf Erfüllung und auf Nachholung nach Ziffer 31 sowie Ansprüche, die der Vertragsdisposition entzogen sind, bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Satz 1 ist hinsichtlich jeder der dort genannten Anspruchsarten eine gesonderte Regelung; ist er hinsichtlich einer von ihnen unwirksam, so bleibt er hinsichtlich der übrigen wirksam. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.2. **Personen auf unserer Seite.** Ziffer 10, Ziffer 11 und Ziffer 12.1 gelten auch für die persönliche Haftung unserer gesetzlichen Vertreter, unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unserer freien Mitarbeiter. Die genannten Personen können sich gegenüber dem Kunden unmittelbar auf diese Bestimmungen berufen; der Vertrag entfällt insoweit Schutzwirkung zu ihren Gunsten. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.3. **Inanspruchnahme.** Für Schäden aus diesem Vertragsverhältnis nimmt der Kunde ausschließlich uns in Anspruch. Er nimmt die in Ziffer 12.2 genannten Personen persönlich nicht in Anspruch. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit dieser Personen, nicht für Ansprüche wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht für Ansprüche wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, nicht für Ansprüche aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz. Nimmt der Kunde eine dieser Personen gleichwohl unmittelbar in Anspruch, so wird der von ihr erlangte oder gegen sie titulierte Betrag auf die für dieselbe Position nach Ziffer 11 geltenden Höchstbeträge angerechnet; eine Kumulation findet nicht statt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 12.4. **Berechtigte.** Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis stehen ausschließlich dem Kunden zu; verbundene Unternehmen, Kunden des Kunden, Nutzer und sonstige Dritte werden in den Schutzbereich dieses Vertrages nicht einbezogen. Soll die Leistung auch verbundenen Unternehmen zugutekommen, so bedarf dies der Vereinbarung; in diesem Fall gelten diese Bedingungen einschließlich der Höchstbeträge auch im Verhältnis zu dem einbezogenen Unternehmen, und die Höchstbeträge stehen für alle Berechtigten zusammen nur einmal zur Verfügung. Wird ein Anspruch des Kunden abgetreten oder geht er kraft Gesetzes über, so gelten die Beschränkungen dieser Bedingungen auch gegenüber dem neuen Gläubiger. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.5. **Ansprüche betroffener Personen.** Ansprüche betroffener Personen nach Artikel 82 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung, die sich unmittelbar gegen uns richten, bleiben von den Höchstbeträgen nach Ziffer 11 und von den Ziffern 12.1 bis 12.4 unberührt. Unsere Haftung als Auftragsverarbeiter richtet sich nach Artikel 82 Absatz 2 Satz 2 und Ziffer 12.3 der Datenschutz-Grundverordnung.
- 12.6. **Vertragliche Ansprüche aus datenschutzbezogenen Pflichtverletzungen.** Vertragliche Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz wegen der Verletzung datenschutzbezogener Pflichten, einschließlich seines Anspruchs auf Erstattung dessen, was er selbst an betroffene Personen geleistet hat, unterliegen den Begrenzungen nach Ziffer 10, den Höchstbeträgen nach Ziffer 11 und den Ziffern 12.1 bis 12.4. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.7. **Ausgleich zwischen den Parteien.** Für den Ausgleich zwischen den Parteien nach Artikel 82 Absatz 5 der Datenschutz-Grundverordnung gilt Ziffer 12.6 entsprechend. Steht Artikel 82 Absatz 5 der Datenschutz-Grundverordnung dem entgegen, so bemisst sich der Ausgleich nach dem Anteil der Parteien an der Verantwortung für den Schaden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.8. **Weitergabe der Beschränkungen.** Macht der Kunde die Leistung mit ihm verbundenen Unternehmen, seinen Kunden oder sonstigen Dritten zugänglich, so vereinbart er mit ihnen, dass Ansprüche gegen uns denselben Beschränkungen unterliegen, die nach diesen Bedingungen für seine eigenen Ansprüche gelten.
- 12.9. **Freistellung.** Soweit der Kunde dies unterlässt, obwohl ihm die Vereinbarung möglich und zumutbar war, und wir von einem solchen Dritten über die für die betroffene Position nach Ziffer 11 geltenden Höchstbeträge hinaus in Anspruch genommen werden, stellt der Kunde uns von dem übersteigenden Betrag frei und erstattet uns die Kosten der zweckentsprechenden Rechtsverteidigung. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.10. **Grenzen der Freistellung.** Die Freistellung nach Ziffer 12.9 besteht nicht, soweit uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, ferner nicht bei der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, nicht bei Ansprüchen aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos, nicht bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und nicht bei Ansprüchen betroffener Personen nach Artikel 82 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung. Der letzte Halbsatz gilt nicht, soweit der Anspruch der betroffenen Person darauf beruht, dass der Kunde als Verantwortlicher seine eigenen Pflichten verletzt oder uns eine rechtswidrige Weisung erteilt hat. § 254 BGB bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.11. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen. Die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

13. Verzug, Anzeige, Fristen, Verjährung

- 13.1. **Pauschalierter Verzögerungsschaden.** Bei einfach fahrlässig verursachtem Verzug mit der Erbringung einer Tätigkeit, für die ein verbindlicher Termin vereinbart ist, ersetzen wir den Verzögerungsschaden je vollendeter Woche mit einem halben vom Hundert des Netto-Monatsentgelts der verzögerten Position. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines höheren, uns der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.2. **Grenze des Verzögerungsschadens.** Unsere Haftung für den Schaden, der dem Kunden dadurch entsteht, dass wir eine Tätigkeit verspätet erbringen, ist bei einfacher Fahrlässigkeit insgesamt auf den höheren der beiden folgenden Beträge begrenzt: auf zehn vom Hundert der Bezugsgröße der verzögerten Position oder auf 5.000 Euro; sie ist in jedem Fall auf 50.000 Euro begrenzt. Satz 1 gilt für den Anspruch nach Ziffer 13.1 und für jeden weiteren Anspruch auf Ersatz eines Schadens im Sinne des Satzes 1, gleich aus welchem Rechtsgrunde und unabhängig davon, ob für die Tätigkeit ein verbindlicher Termin vereinbart ist. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.3. **Anwendungsbereich der Ziffern 13.1 und 13.2.** Ziffer 13.1 erfasst ausschließlich den Ersatz des Schadens, der dem Kunden dadurch entsteht, dass wir eine Tätigkeit verspätet erbringen, für die ein verbindlicher Termin vereinbart ist. Ziffer 13.2 erfasst den Ersatz dieses Schadens ohne Rücksicht darauf, ob ein Termin vereinbart ist. Beide Absätze erfassen nicht den Schadensersatz wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit und nicht den Schadensersatz wegen des Verzuges mit der Nachholung nach Ziffer 31; für diese Ansprüche gelten die Höchstbeträge nach Ziffer 11.

- 13.4. **Grenze nach Ziffer 11.** Kommt die Begrenzung nach Ziffer 13.2 nicht zur Anwendung, so ersetzen wir den Verzögerungsschaden höchstens bis zu den Höchstbeträgen, die nach Ziffer 11 für die betroffene Position je Schadensereignis und je Vertragsjahr gelten. Diese Grenze gilt eigenständig; sie besteht auch dann, wenn die Begrenzung nach Ziffer 13.2 aus einem anderen Grund nicht zur Anwendung kommt. Ziffer 13.3 gilt für diesen Absatz entsprechend. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.5. **Übrige Rechte bei Verzug.** Die Ziffern 13.1 bis 13.4 betreffen ausschließlich den Ersatz des Verzögerungsschadens. Der Anspruch des Kunden auf die Leistung und auf die Nachholung nach Ziffer 31, sein Recht zur Kündigung und sein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung bleiben unberührt. Eine Fristsetzung ist nicht Voraussetzung dieser Rechte, soweit das Gesetz sie nicht verlangt. Eine Erklärung, mit der der Kunde die Annahme der Leistung nach dem Ablauf einer Frist ablehnt, ist nicht Voraussetzung eines seiner Rechte.
- 13.6. **Prüfung nach Abschluss einer Tätigkeit.** Zeigen wir dem Kunden den Abschluss einer Tätigkeit an, so prüft er sie unverzüglich nach der Anzeige auf ihre Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung und zeigt uns Abweichungen innerhalb von zehn Werktagen in Textform an. Mit der Anzeige des Abschlusses und mit dem Ablauf der Frist sind eine Abnahme, eine Genehmigung der Tätigkeit und eine Fiktion ihrer Vertragsgemäßheit nicht verbunden; die Wirkung eines Leistungsnachweises bestimmt ausschließlich Ziffer 30. Ziffer 13.30 bleibt unberührt.
- 13.7. **Anzeige von Abweichungen, Störungen und Verzögerungen.** Der Kunde zeigt uns eine Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit und jede Störung, die er auf eine von uns erbrachte Tätigkeit zurückführt, sowie jede Überschreitung einer nach diesen Bedingungen oder nach dem Angebot geschuldeten Zeit oder eines vereinbarten Termins, aus der er Rechte herleiten will, unverzüglich nach ihrer Entdeckung in Textform an.
- 13.8. **Inhalt der Anzeige.** Die Anzeige nach den Ziffern 13.6 und 13.7 bezeichnet die betroffene Position und, soweit die Leistungsbeschreibung einzelne Systeme ausweist, das betroffene System, beschreibt die Erscheinung der Abweichung, nennt den Zeitpunkt ihrer ersten Feststellung und gibt an, welche Änderungen der Kunde in seinem Verantwortungsbereich zuletzt vorgenommen hat. Betrifft die Anzeige eine Überschreitung nach Ziffer 13.7, so bezeichnet sie statt der Erscheinung die betroffene Zeit oder den betroffenen Termin und den Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Überschreitung festgestellt hat. Eine Begründung und eine Bezifferung sind nicht erforderlich. Ob eine angezeigte Erscheinung eine Störung ist, bestimmt Ziffer 1; die Wirksamkeit der Anzeige nach den Ziffern 13.6 und 13.7 hängt hiervon nicht ab.
- 13.9. **Rechtsfolge der Anzeige.** Die Anzeigen nach den Ziffern 13.6 und 13.7 sind Obliegenheiten. Ihre Verletzung ist bei der Entstehung und bei der Bemessung des Schadens nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Ein darüber hinausgehender Verlust von Rechten des Kunden tritt allein wegen der Verletzung dieser Anzeigen nicht ein; die übrigen Absätze dieser Ziffer bleiben unberührt.
- 13.10. **Rechtzeitigkeit.** Für die Rechtzeitigkeit einer Anzeige nach den Ziffern 13.6 und 13.7 genügt ihre rechtzeitige Absendung.
- 13.11. **Arglist und Garantie.** Auf die Versäumung der Fristen nach den Ziffern 13.6 und 13.7 berufen wir uns nicht, soweit wir die Abweichung arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen haben.
- 13.12. **Abrechnungsbezogene Ausschlussfrist.** Ansprüche des Kunden auf die Berichtigung abgerechneter Entgelte erlöschen, wenn er sie nicht innerhalb von sechs Monaten nach Zugang der betreffenden Abrechnung in Textform gegenüber uns geltend macht. Die Geltendmachung bezeichnet die beanstandete Abrechnung und den beanstandeten Betrag; eine Begründung ist nicht erforderlich. Wir weisen mit der Abrechnung auf die Frist und auf die Folge ihrer Versäumung besonders hin; unterbleibt der Hinweis, so tritt die Wirkung des Satzes 1 nicht ein. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.13. **Ausnahmen von der Ausschlussfrist.** Ziffer 13.12 gilt nicht für den Anspruch auf Rückzahlung überzahlter Entgelte und nicht für den Anspruch auf Erstattung eines nicht verbrauchten Guthabens nach Ziffer 29. Er gilt ferner nicht für Ansprüche auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens, aus der Übernahme einer Garantie und nach dem Produkthaftungsgesetz, nicht für Ansprüche nach der Datenschutz-Grundverordnung.
- 13.14. **Hemmung.** Verhandeln die Parteien über einen Anspruch nach Ziffer 13.12, so ist die Frist für die Dauer der Verhandlungen gehemmt.

- 13.15. **Ansprüche gegen den Kunden.** Für Ansprüche gegen den Kunden gelten die Ziffern 13.12 bis 13.14 entsprechend.
- 13.16. **Vorbehalt bei der Verjährung.** Die Verkürzung der Verjährung nach den Ziffern 13.17 bis 13.22 gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, auch nicht für den Vorsatz und die grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, nicht für Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht für Ansprüche wegen eines arglistig verschwiegenen Mangels, nicht für Ansprüche aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos, nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, nicht für Ansprüche wegen eines Mangels an einem Bauwerk, nicht für Ansprüche wegen eines Mangels an einer Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat, nicht für Ansprüche wegen eines Mangels einer Leistung, die in der Herstellung, Wartung oder Veränderung eines Bauwerks oder in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht, und ebenso wenig in allen weiteren Fällen, in denen zwingende gesetzliche Vorschriften eine Verkürzung nicht zulassen. Insoweit gelten die gesetzlichen Fristen. § 202 Absatz 1 BGB bleibt unberührt.
- 13.17. **Ansprüche wegen nicht vertragsgemäß erbrachter Tätigkeiten.** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem die Verjährung nach § 199 Absatz 1 BGB beginnt; der Ablauf des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, wird nicht abgewartet. Ein Fristbeginn mit der Übergabe eines Ergebnisses, mit dem Abschluss einer Tätigkeit oder mit einer Erklärung des Kunden nach Ziffer 30 findet nicht statt; Ziffer 13.31 geht dieser Bestimmung vor. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.18. **Wiederkehrende Leistungen.** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten wiederkehrenden Tätigkeit verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt für jede Abrechnungsperiode gesondert zu dem Zeitpunkt, zu dem die Verjährung für den Anspruch aus dieser Abrechnungsperiode nach § 199 Absatz 1 BGB beginnt; der Ablauf des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, wird nicht abgewartet. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.19. **Sonstige Ansprüche.** Sonstige Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem die Verjährung nach § 199 Absatz 1 BGB beginnt; der Ablauf des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, wird nicht abgewartet. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.20. **Höchstfristen.** Die Höchstfristen des § 199 Absatz 3 und 4 BGB bleiben unberührt. Eine von diesen Vorschriften abweichende Höchstfrist begründen diese Bedingungen nicht.
- 13.21. **Unberührte Rechte.** Unser Anspruch auf die künftige Leistung, der Anspruch des Kunden auf die Nachholung nach Ziffer 31 und die Rechte zur Kündigung bleiben unberührt.
- 13.22. **Anspruchskonkurrenz.** Die Ziffern 13.17 bis 13.20 gelten auch für Ansprüche des Kunden aus unerlaubter Handlung, aus der Verletzung von Pflichten aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis und aus Geschäftsführung ohne Auftrag, soweit sie mit einem Anspruch nach den Ziffern 13.17, 13.18 oder 13.19 zusammentreffen und auf demselben Sachverhalt beruhen. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.23. **Serienschaden und Fristbeginn.** Die Zusammenfassung mehrerer Schäden zu einem Schadensereignis nach Ziffer 11 wirkt sich auf den Beginn der Fristen nach den Ziffern 13.17 bis 13.20 nicht aus.
- 13.24. **Rückzahlungsanspruch.** Der Anspruch des Kunden auf Rückzahlung geleisteter Entgelte und auf Erstattung eines nicht verbrauchten Guthabens nach Ziffer 29 bleibt in Grund, Höhe und Verjährung unberührt.
- 13.25. **Kein Anerkenntnis.** Untersuchungshandlungen, die Bearbeitung einer Anforderung sowie Leistungen, die wir ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erbringen, sind kein Anerkenntnis im Sinne des § 212 Absatz 1 Nummer 1 BGB.

- 13.26. **Geltendmachung von Ansprüchen.** Ansprüche auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen sind innerhalb von drei Monaten gegenüber der anderen Partei in Textform geltend zu machen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem die berechnete Partei von den den Anspruch begründenden Umständen und von der Person des Verpflichteten Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Zur Geltendmachung genügt die Bezeichnung des Sachverhalts, des Anspruchsgrundes und des ungefähren Umfangs; eine Bezifferung ist nicht erforderlich. Wir weisen den Kunden auf diese Frist und auf die Folge ihrer Versäumung in der Auftragsbestätigung und in jeder Abrechnung hin; dieser Hinweis genügt für alle Ansprüche aus der betroffenen Position. Unterbleibt der Hinweis, so tritt die Wirkung des Ziffer 13.27 Satz 1 für die betroffene Position nicht ein. Dieser Absatz gilt für beide Parteien. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.27. **Wirkung und Hemmung.** Wird ein Anspruch nicht innerhalb der Frist nach Ziffer 13.26 geltend gemacht, so ist er ausgeschlossen. Verhandeln die Parteien über den Anspruch oder über die ihm zugrunde liegenden Umstände, so ist die Frist für die Dauer der Verhandlungen gehemmt. Sie ist ferner gehemmt, solange die berechnete Partei aus Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, an der Geltendmachung gehindert ist. Die Verjährung bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.28. **Reichweite.** Die Ziffern 13.26 und 13.27 gelten für Ansprüche aus jedem Rechtsgrund, insbesondere auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, aus der Verletzung von Pflichten aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis und aus Geschäftsführung ohne Auftrag. Sie gelten nicht für Ansprüche auf die vereinbarte Vergütung und auf Erstattung von Nebenkosten, nicht für Ansprüche auf die Leistung und ihre Nachholung, nicht für die Rechte zur Kündigung und nicht für den Anspruch nach Ziffer 13.24. Die Anzeigepflicht nach den Ziffern 13.6 bis 13.9 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.29. **Vorbehalt bei der Ausschlussfrist.** Die Ziffern 13.26 bis 13.28 gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, auch nicht für den Vorsatz und die grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, nicht für Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht für Ansprüche wegen eines arglistig verschwiegenen Mangels, nicht für Ansprüche aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos, nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, nicht für Ansprüche wegen eines Mangels an einem Bauwerk, nicht für Ansprüche aus der Verordnung (EU) 2016/679 und aus dem Bundesdatenschutzgesetz und im Übrigen nicht, soweit eine zwingende gesetzliche Bestimmung entgegensteht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.30. **Anwendung von Werkvertragsrecht.** Wird eine Position ganz oder teilweise dem Werkvertragsrecht zugeordnet, so gilt die Anzeige des Abschlusses nach Ziffer 13.6 als Aufforderung zur Abnahme im Sinne des § 640 Absatz 2 BGB; die Frist nach Ziffer 13.6 ist die hierfür angemessene Frist. Unter welchen Voraussetzungen der Kunde die Abnahme wirksam verweigert, bestimmt § 640 Absatz 2 BGB. Wird die Vergütung in diesem Fall erst mit der Abnahme fällig, so tritt die Fälligkeit mit dem Eintritt der Wirkung nach Satz 1 ein; § 641 Absatz 3 BGB bleibt unberührt. Die Fälligkeit von Abschlagszahlungen nach Ziffer 9.24 und die Fälligkeit der Vergütung für Leistungsanteile, auf die Werkvertragsrecht keine Anwendung findet, bleiben von der Abnahme unberührt. Weist das Angebot für eine Position Entgelte für einzelne Leistungsanteile getrennt aus, so bestimmt sich die Fälligkeit für jeden Anteil gesondert. § 640 BGB bleibt im Übrigen unberührt. Ziffer 5.11 und Ziffer 13.6 dieser Ziffer stehen dieser Regelung nicht entgegen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.31. **Verjährung bei Anwendung von Werkvertragsrecht.** In dem Fall des Ziffer 13.30 verjähren die Ansprüche des Kunden wegen eines Mangels in zwölf Monaten von dem Ablauf der Frist des Ziffer 13.6 an. Ziffer 13.16 gilt für diesen Absatz entsprechend. Die Ziffern 13.20 bis 13.25 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.32. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

14. Freistellung und Ansprüche Dritter

- 14.1. **Bereitstellung durch den Kunden.** Der Kunde stellt uns Inhalte, Daten, Software, Kennzeichen und sonstige Gegenstände nur bereit, soweit er über sie verfügen darf und soweit ihre vertragsgemäße Verwendung durch uns keine Rechte Dritter und keine gesetzlichen Vorschriften verletzt. Er steht uns hierfür ein. Wir sind nicht verpflichtet, die Rechtslage der bereitgestellten Gegenstände zu prüfen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.2. **Beigestellte Gegenstände.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass wir vom Kunden beigestellte Inhalte, Daten, Software, Kennzeichen oder sonstige Gegenstände vertragsgemäß entgegengenommen, gespeichert, verarbeitet, übertragen, installiert, bereitgestellt, zugänglich gemacht oder herausgegeben haben. Die Freistellung besteht unabhängig davon, ob den Kunden ein Verschulden trifft, und erfasst auch Ansprüche auf Unterlassung, Beseitigung, Auskunft und Vernichtung sowie die zu ihrer Abwehr erforderlichen Kosten nach Ziffer 14.23. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 14.3. **Inhalte des Kunden.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er oder eine Person, der er den Zugang zu einem von uns administrierten System eröffnet hat, Inhalte über dieses System gespeichert, übermittelt oder öffentlich zugänglich gemacht hat.

- 14.4. **Datenschutzrechtliche Pflichten des Kunden.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er die ihn bei der Verarbeitung personenbezogener Daten treffenden Pflichten verletzt oder uns eine Weisung erteilt hat, deren Befolgung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt.
- 14.5. **Telekommunikationsrechtliche Pflichten des Kunden.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er ein von uns administriertes System Dritten in einer Weise zugänglich macht, die ihn zum Anbieter eines Telekommunikationsdienstes macht, oder dass er telekommunikationsrechtliche Pflichten in seinem Verantwortungsbereich verletzt hat.
- 14.6. **Unmittelbare Weisungen an unser Personal.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er den bei uns beschäftigten Personen unmittelbar Weisungen zu Inhalt, Durchführung, Zeit, Dauer, Ort oder Reihenfolge ihrer Arbeitsleistung erteilt oder sie in seine Arbeitsorganisation eingliedert hat.
- 14.7. **Außenwirtschaftsrecht.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass die Leistung oder ein im Rahmen der Leistung überlassener Gegenstand auf seine Veranlassung an einen Ort verbracht, einer Person zugänglich gemacht oder für einen Zweck verwendet worden ist, für den außenwirtschaftsrechtliche Vorschriften eine Genehmigung erfordern oder eine Beschränkung anordnen. Dasselbe gilt, wenn er uns veranlasst, eine Tätigkeit für einen Standort, ein System oder eine Person zu erbringen, für die eine solche Vorschrift eine Genehmigung erfordert oder eine Beschränkung anordnet.
- 14.8. **Lizenzangaben.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er uns unrichtige oder unvollständige Angaben zu Zahl, Art und Nutzung der von ihm eingesetzten Lizenzen gemacht oder Software über den ihm eingeräumten Nutzungsumfang hinaus eingesetzt hat.
- 14.9. **Ansprüche von Beschäftigten des Kunden.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen seiner Beschäftigten und der Vertretungen seiner Beschäftigten frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass wir im Rahmen der Leistung Daten erhoben, verarbeitet oder ausgewertet oder auf Benutzerkonten, Postfächer und sonstige Kommunikationseinrichtungen und die dort gespeicherten Inhalte zugegriffen haben, deren Erhebung, Verarbeitung, Auswertung, Einrichtung, Änderung oder Prüfung der Kunde veranlasst hat. Die Freistellung erfasst insbesondere Ansprüche, die darauf beruhen, dass die Voraussetzungen nach Ziffer 7.7 letzter Satz nicht vorlagen oder unrichtig mitgeteilt worden sind. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 14.10. **Versprechen des Kunden gegenüber Dritten.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen seiner Kunden und sonstiger Dritter frei, denen er das Ergebnis unserer Tätigkeit ganz oder teilweise zugänglich macht, soweit diese Ansprüche darauf beruhen, dass er ihnen gegenüber Leistungen, Eigenschaften oder Beschaffenheiten versprochen hat, die über den mit uns vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen.
- 14.11. **Störungsursachen oberhalb des Service-Endpunkts.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass ein von ihm eingebrachter Inhalt, eine von ihm betriebene Anwendung oder eine von ihm veranlasste Nutzung oberhalb des Service-Endpunkts eine Störung unserer Systeme, unserer Netze oder unserer Leistung an andere Kunden verursacht hat.
- 14.12. **Missbrauch von Zugangsmitteln.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass Zugangsmittel aus seinem Verantwortungsbereich missbräuchlich verwendet worden sind oder dass eine Person, der er den Zugang eröffnet hat, ein von uns administriertes System missbräuchlich genutzt hat.
- 14.13. **Unrichtige Angaben zur Nutzung.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass seine Angaben zu Art, Umfang und Zweck der Verarbeitung, zu den betroffenen Systemen, zu einer von ihm ausgeübten beaufsichtigten Tätigkeit oder zur Nutzung der Leistung unrichtig oder unvollständig waren.
- 14.14. **Nicht mitgeteilte Pflichten gegenüber Dritten.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass wir Geheimhaltungs-, Schutz- oder Mitteilungspflichten nicht beachtet haben, die der Kunde gegenüber einem Dritten übernommen und uns nicht vor Vertragsschluss in Textform mitgeteilt hat.
- 14.15. **Nutzung über den vereinbarten Umfang hinaus.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass er ein Arbeitsergebnis über den nach Ziffer 15 eingeräumten Nutzungsumfang hinaus genutzt, es Dritten überlassen oder es in einer Weise verändert hat, die die Leistungsbeschreibung nicht vorsieht.
- 14.16. **Grundlage der Tätigkeit.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass eine von uns erbrachte Tätigkeit auf Angaben, Unterlagen, Daten, Vorgaben oder Entscheidungen des Kunden beruht, die unrichtig, unvollständig oder nicht mehr aktuell waren. Ziffer 22 bleibt unberührt.
- 14.17. **Vorgegebener Verwendungszweck.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns daraus erhoben werden, dass ein Ergebnis unserer Tätigkeit für einen vom Kunden vorgegebenen Verwendungszweck ungeeignet war, ohne dass die Prüfung der Eignung für diesen Zweck nach der Leistungsbeschreibung Gegenstand unserer Leistung war. Ziffer 22 bleibt unberührt.

- 14.18. **Grenze bei eigener Pflichtverletzung.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 bestehen nicht, soweit der geltend gemachte Anspruch darauf beruht, dass wir, unsere gesetzlichen Vertreter, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unsere Erfüllungsgehilfen oder unsere Unterauftragnehmer eine vertragliche oder gesetzliche Pflicht verletzt haben, oder soweit wir den Anspruch auf andere Weise zu vertreten haben. Die Ziffern 14.18 und 14.19 gelten nicht für die Ansprüche nach den Ziffern 14.4 und 14.9, soweit die Pflichtverletzung darin besteht, dass wir eine Weisung oder eine Veranlassung des Kunden ausgeführt haben, ohne deren datenschutz- oder beschäftigtenrechtliche Zulässigkeit zu prüfen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.19. **Grenze bei verletzter Prüf- und Hinweispflicht.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 bestehen ferner nicht, soweit wir über eine dem Kunden gegenüber bestehende Prüf-, Hinweis- oder Warnpflicht hinweggegangen sind. Ziffer 22 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.20. **Bemessung bei beiderseitiger Verursachung.** Haben beide Parteien zur Entstehung des Anspruchs beigetragen, so bemisst sich der Anspruch nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 nach dem Verhältnis der Verursachungs- und Verschuldensbeiträge entsprechend § 254 BGB; § 254 Absatz 2 Satz 2 BGB bleibt unberührt.
- 14.21. **Keine Betragsgrenze.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 sind der Höhe nach nicht begrenzt. Die Ziffern 14.18 bis 14.20 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 14.22. **Verhältnis zur gesetzlichen Haftung des Kunden.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 treten neben die gesetzlichen Ansprüche; diese bleiben unberührt.
- 14.23. **Erfasste Kosten.** Die Freistellung nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 umfasst die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung erforderlichen Kosten, insbesondere die gesetzliche Vergütung eines Rechtsanwalts, Gerichts-, Sachverständigen- und Vollstreckungskosten, die Kosten eines behördlichen oder aufsichtsrechtlichen Verfahrens sowie Kosten, die uns zur Abwendung eines Anspruchs entstehen.
- 14.24. **Vorschuss.** Auf die Kosten nach Ziffer 14.23 leistet der Kunde auf Verlangen angemessenen Vorschuss.
- 14.25. **Umwandlung in einen Zahlungsanspruch.** Verweigert der Kunde die Freistellung oder erfüllt er sie nicht innerhalb einer von uns gesetzten angemessenen Frist, so wandelt sich der Freistellungsanspruch in einen Anspruch auf Zahlung des Betrages, von dem wir freizustellen sind, einschließlich der Kosten nach Ziffer 14.23.
- 14.26. **Unterrichtung des Kunden.** Werden wir von einem Dritten wegen eines Anspruchs in Anspruch genommen, von dem der Kunde uns nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 freizustellen hat, so unterrichten wir ihn unverzüglich in Textform und übermitteln ihm die uns vorliegenden Unterlagen.
- 14.27. **Führung der Rechtsverteidigung.** Die Rechtsverteidigung gegen einen Anspruch nach Ziffer 14.26 führen wir. Der Kunde erteilt uns die hierfür erforderlichen Auskünfte, überlässt uns die erforderlichen Unterlagen und benennt uns die Personen, die zum Sachverhalt Auskunft geben können.
- 14.28. **Anerkenntnis und Vergleich.** Ein Anerkenntnis, ein Verzicht und ein Vergleich über einen Anspruch, von dem der Kunde uns freizustellen hat, bedürfen seiner Zustimmung. Wir übermitteln ihm den beabsichtigten Inhalt vorher in Textform.
- 14.29. **Sicherheit bei Widerspruch.** Widerspricht der Kunde einem Vorschlag nach Ziffer 14.28, so hat er uns auf Verlangen für die weitere Rechtsverteidigung und für das mit ihr verbundene Kostenrisiko Sicherheit in angemessener Höhe zu leisten.
- 14.30. **Wegfall des Zustimmungserfordernisses.** Leistet der Kunde die Sicherheit nach Ziffer 14.29 nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so entfällt das Zustimmungserfordernis nach Ziffer 14.28 für diesen Anspruch.
- 14.31. **Abwendung wesentlicher Nachteile.** Unabhängig von Ziffer 14.28 dürfen wir einen Anspruch erfüllen oder über ihn einen Vergleich schließen, wenn dies zur Abwendung eines wesentlichen Nachteils erforderlich ist, insbesondere zur Abwendung einer Vollstreckung, einer einstweiligen Verfügung oder einer behördlichen Maßnahme. Wir unterrichten den Kunden hierüber unverzüglich.
- 14.32. **Verhältnis zu den Höchstbeträgen.** Die Höchstbeträge nach Ziffer 11 begrenzen unsere Haftung gegenüber dem Kunden. Auf unsere Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 finden sie keine Anwendung. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.33. **Schadensereignis.** Für die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 gilt der Begriff des Schadensereignisses nach Ziffer 11 entsprechend.
- 14.34. **Keine doppelte Berücksichtigung.** Ein Betrag, der bereits nach Ziffer 11 bei der Bemessung unserer Haftung berücksichtigt oder auf die dort bestimmten Höchstbeträge angerechnet worden ist, wird bei der Bemessung unserer Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 nicht ein zweites Mal berücksichtigt. Ziffer 10 bleibt unberührt.

- 14.35. **Entstehung des Anspruchs.** Der Anspruch nach den Ziffern 14.1 bis 14.17 entsteht, sobald der Dritte den Anspruch uns gegenüber geltend macht.
- 14.36. **Verjährung.** Ziffer 13 findet auf die Ansprüche nach dieser Ziffer keine Anwendung. Für sie gelten die gesetzlichen Vorschriften über die Verjährung.
- 14.37. **Fortbestehen nach Beendigung.** Die Ansprüche nach dieser Ziffer bestehen nach der Beendigung der betroffenen Position und nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 14.38. **Aufrechnung.** Solange sich der Freistellungsanspruch nicht nach Ziffer 14.25 in einen Anspruch auf Zahlung gewandelt hat, ist er zur Aufrechnung nicht geeignet. Ziffer 9 bleibt unberührt.
- 14.39. **Unterrichtung durch den Kunden.** Wird der Kunde von einem Dritten wegen eines Umstandes in Anspruch genommen, aus dem er Ansprüche gegen uns herleiten will, so unterrichtet er uns unverzüglich in Textform, übermittelt uns die Anspruchsbegründung und die für die Rechtsverteidigung erheblichen Unterlagen und gibt uns Gelegenheit zur Stellungnahme.
- 14.40. **Streitverkündung durch den Kunden.** Kommt es über den Anspruch nach Ziffer 14.39 zu einem gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Verfahren, so verkündet der Kunde uns den Streit.
- 14.41. **Anerkenntnis durch den Kunden.** Der Kunde erkennt den Anspruch nach Ziffer 14.39 nicht an, verzichtet nicht auf Einwendungen und schließt über ihn keinen Vergleich, ohne uns zuvor Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben zu haben.
- 14.42. **Rechtsnatur der Ziffern 14.39 bis 14.41.** Die Ziffern 14.39 bis 14.41 begründen keine einklagbaren Pflichten des Kunden.
- 14.43. **Folge der Verletzung.** Verletzt der Kunde eine Obliegenheit nach den Ziffern 14.39 bis 14.41, so ist dies bei der Bemessung seines Anspruchs gegen uns nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Ein Verlust seiner Ansprüche tritt hierdurch nicht ein.
- 14.44. **Einwendungen des Dritten.** Einwendungen, die gegenüber dem Dritten bestanden hätten, können wir dem Kunden auch dann entgegenhalten, wenn der Dritte sie nicht erhoben hat. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 14.45. **Streitverkündung durch uns.** Nehmen wir den Kunden wegen eines Anspruchs in Anspruch, von dem er uns freizustellen hat, oder verteidigen wir uns gegen einen Anspruch, für den er einzustehen hat, so verkünden wir ihm in einem darüber geführten Verfahren den Streit.
- 14.46. **Beitritt zum Rechtsstreit.** Wir können vom Kunden verlangen, dass er einem Rechtsstreit nach Ziffer 14.45 auf unserer Seite beitrifft.
- 14.47. **Grenze des Verlangens nach einem Beitritt zum Rechtsstreit.** Ein Beitritt nach Ziffer 14.46 kann nicht verlangt werden, soweit er dem Kunden unzumutbar ist.
- 14.48. **Rechtsnatur der Ziffern 14.45 und 14.46.** Die Ziffern 14.45 und 14.46 begründen keine einklagbaren Pflichten.
- 14.49. **Folge unserer Verletzung.** Verletzen wir die Obliegenheit nach Ziffer 14.45, so ist dies bei der Bemessung unserer Ansprüche gegen den Kunden nach § 254 BGB zu berücksichtigen.
- 14.50. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

15. Rechte an Arbeitsergebnissen und Lizenzen

- 15.1. **Nutzungsrecht an Arbeitsergebnissen.** An den Arbeitsergebnissen, die wir dem Kunden übergeben, räumen wir ihm mit der Übergabe ein einfaches, nicht ausschließliches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung im eigenen Geschäftsbetrieb für den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Einsatzzweck ein. Ist ein Einsatzzweck dort nicht bezeichnet, so gilt das Recht für alle Zwecke des eigenen Geschäftsbetriebs des Kunden.
- 15.2. **Kein Zahlungsvorbehalt.** Die Einräumung des Rechts nach Ziffer 15.1 steht nicht unter dem Vorbehalt der vollständigen Zahlung der Vergütung. Ein Widerruf des eingeräumten Rechts wegen Zahlungsverzuges findet nicht statt. Unser Anspruch auf die Vergütung bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.3. **Bearbeitung.** Das Recht nach Ziffer 15.1 umfasst das Recht, das Arbeitsergebnis zu vervielfältigen, für den eigenen Geschäftsbetrieb zu bearbeiten und die Bearbeitung zu nutzen.

- 15.4. **Konfigurationen und Einstellungen am System des Kunden.** An den Konfigurationen und Einstellungen, die wir an einem System des Kunden herstellen oder ändern und die auf diesem System verbleiben, steht dem Kunden das Recht nach Ziffer 15.1 zu, auch wenn die Leistungsbeschreibung sie nicht als Arbeitsergebnis bezeichnet. Dokumentationen sind nicht Gegenstand dieses Absatzes; für sie gelten Ziffer 1.39 und Ziffer 18.38. Nicht erfasst sind die Werkzeuge, die Hilfs- und Unterstützungssysteme, die Automatisierungen und die Skripte, die wir zur Erbringung unserer Leistung einsetzen; für sie gelten Ziffer 15.8, Ziffer 1.39 Satz 2 und Ziffer 18.40. Die Ziffern 15.5 bis 15.8 gelten entsprechend. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.5. **Verbundene Unternehmen und Rechtsnachfolge.** Das Recht nach Ziffer 15.1 erstreckt sich auf mit dem Kunden verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 bis 19 AktG und geht bei der Übertragung des Geschäftsbetriebs, für den das Arbeitsergebnis bestimmt ist, auf den Erwerber über. Eine darüber hinausgehende Übertragung des Rechts bedarf unserer Zustimmung in Textform; wir verweigern sie nicht ohne wichtigen Grund.
- 15.6. **Weitergabe an beauftragte Dritte.** Der Kunde darf das Arbeitsergebnis Dritten zugänglich machen, die für ihn an dem betroffenen System tätig werden, soweit dies für deren Tätigkeit erforderlich ist. Er verpflichtet diese Dritten zur Vertraulichkeit nach Ziffer 16.
- 15.7. **Ausschließliches Recht.** Ein ausschließliches Nutzungsrecht und eine Übertragung des Rechts an einem Arbeitsergebnis räumen wir dem Kunden ein, soweit die Leistungsbeschreibung dies ausweist; für die Einräumung gilt die dort ausgewiesene gesonderte Vergütung. Weist die Leistungsbeschreibung dies nicht aus, so verbleibt es bei dem Recht nach Ziffer 15.1. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.8. **Vorbestehende und allgemein einsetzbare Bestandteile.** Rechte an Verfahren, Werkzeugen, Skripten, Bausteinen, Vorlagen, Konfigurationsmustern und Kenntnissen, die wir vor der Erbringung der Tätigkeit erworben oder unabhängig von ihr entwickelt haben, verbleiben bei uns. Enthält ein Arbeitsergebnis oder ein Gegenstand nach Ziffer 15.4 solche Bestandteile, so räumen wir dem Kunden an ihnen das Recht nach Ziffer 15.1 in dem Umfang ein, in dem er sie zur Nutzung des Arbeitsergebnisses oder zum Betrieb des betroffenen Systems benötigt.
- 15.9. **Weiterverwendung von Erfahrungswissen.** Die bei der Erbringung der Tätigkeit erworbenen allgemeinen Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten dürfen wir weiter verwenden; dasselbe gilt für die von uns entwickelten Verfahren, Werkzeuge, Skripte und Konfigurationsmuster, soweit sie keine Angaben über den Kunden, über seine Systeme oder über seine Daten enthalten. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 15.10. **Widerspruchsfreiheit.** Die Ziffern 15.1 bis 15.9 regeln die Rechte an Arbeitsergebnissen abschließend. Eine weitergehende Rechtseinräumung und eine Beschränkung des Rechts nach den Ziffern 15.1 und 15.4 bestimmen diese Bedingungen nicht. Ein Recht, dem Kunden die Nutzung der ihm übergebenen oder der auf seinen Systemen verbliebenen Gegenstände zu untersagen, steht uns nicht zu. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.11. **Erfindungen.** Jede Partei meldet die bei ihr entstandenen Erfindungen im eigenen Namen und auf eigene Kosten zu Schutzrechten an und trägt die Vergütung ihrer Erfinder selbst. Eine Erfindung, an der Personen beider Parteien beteiligt sind, melden die Parteien gemeinsam entsprechend ihren Anteilen an und teilen die Kosten. Jede Partei räumt der anderen an einer gemeinsamen Erfindung ein einfaches, unentgeltliches Recht zur Nutzung im eigenen Geschäftsbetrieb ein.
- 15.12. **Schutzrechte Dritter.** Die Prüfung, ob die vom Kunden beauftragte Tätigkeit oder deren Ergebnis Schutzrechte Dritter berührt, ist nicht Gegenstand des Vertrages. Werden uns entgegenstehende Schutzrechte bekannt, so teilen wir dies dem Kunden in Textform mit und holen seine Entscheidung ein. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.13. **Verantwortung für Lizenzbedingungen.** Für die Einhaltung der Lizenzbedingungen bei der Nutzung der eingesetzten Software ist der Kunde verantwortlich.
- 15.14. **Keine Lizenzverwaltung.** Die Verwaltung des Lizenzbestandes des Kunden, die Führung eines Lizenznachweises, die Erstellung einer prüfungsfesten Lizenzbilanz und die Vertretung des Kunden gegenüber Rechteinhabern in Prüfungsverfahren schulden wir nicht, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.15. **Angaben zur Lizenzmetrik.** Der Kunde teilt uns die für die Bestimmung der Lizenzmetrik maßgeblichen Angaben, namentlich Zahl der Nutzer, Geräte, Rechenkerne, Instanzen und Standorte sowie die vorgesehene Nutzungsart, vor der Beschaffung in Textform mit und hält sie während der Nutzung aktuell.
- 15.16. **Grundlage unserer Leistung.** Wir erbringen die Leistung auf der Grundlage der Angaben nach Ziffer 15.15. Ihre Prüfung schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.17. **Auskünfte zu Lizenzmodellen.** Auskünfte zu Lizenzmodellen, Lizenzmetriken und Nutzungsrechten Dritter erteilen wir auf der Grundlage der Angaben des Rechteinhabers und der Angaben des Kunden. Eine Prüfung des Lizenzbestandes ist mit einer solchen Auskunft nicht verbunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 15.18. **Unterstützung im Prüfungsverfahren.** Auf Verlangen des Kunden unterstützen wir ihn in einem Prüfungsverfahren eines Rechtsinhabers gegen gesonderte Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 15.19. **Bedingungen des Rechtsinhabers.** Überlassen wir dem Kunden eine Lizenz eines Dritten, so bestimmen Inhalt und Umfang des Nutzungsrechts die Bedingungen des Rechtsinhabers in der bei der Überlassung geltenden Fassung. Diese Bedingungen sind die vereinbarte Beschaffenheit der Lizenzposition. Wir übermitteln sie dem Kunden mit der Überlassung in Textform.
- 15.20. **Keine Garantie bei Fremdlizenzen.** Mit der Überlassung einer Lizenz eines Dritten übernehmen wir weder eine Garantie für ihre Beschaffenheit noch ein Beschaffungsrisiko. Ziffer 5 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 15.21. **Quelloffene Bestandteile.** Enthält eine überlassene oder eingesetzte Software quelloffene Bestandteile, so gelten für diese Bestandteile die Bedingungen des jeweiligen Rechtsinhabers. Wir weisen die betroffenen Bestandteile in der Leistungsbeschreibung oder in der mitgelieferten Dokumentation aus. Enthält ein Arbeitsergebnis quelloffene Bestandteile, so weisen wir sie mit der Übergabe in Textform aus und bezeichnen die für sie geltenden Bedingungen.
- 15.22. **Keine Prüfung mittelbarer Lizenzpflichten.** Ob die Nutzung einer Software Lizenzpflichten für weitere, mit ihr verbundene Systeme des Kunden auslöst, prüfen wir nicht. Diese Prüfung ist nicht Gegenstand des Vertrages. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.23. **Lizenzlage der eingesetzten Software.** Ziffer 15.13 gilt unabhängig von der Administrationsform und unabhängig davon, ob die Software oberhalb oder unterhalb des Service-Endpunkts betrieben wird. Zum Verantwortungsbereich des Kunden gehört die Lizenzlage der Systeme, an denen wir Tätigkeiten erbringen; das Nähere bestimmt Ziffer 4.11. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 15.24. **Freistellung bei unrichtigen Angaben.** Beruht eine Forderung eines Rechtsinhabers auf einer unrichtigen oder unvollständigen Angabe des Kunden nach Ziffer 15.15 oder auf einer Nutzung, die über die mitgeteilte Nutzungsart hinausgeht, so stellt uns der Kunde von dieser Forderung frei und erstattet uns die Kosten der zweckentsprechenden Rechtsverteidigung.
- 15.25. **Grenzen der Freistellung.** Die Freistellung nach Ziffer 15.24 besteht nicht, soweit uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, nicht, soweit wir die Unrichtigkeit der Angabe kannten, nicht bei der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, nicht bei Ansprüchen aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nicht bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Sie erfasst keine Geldbußen und keine Geldstrafen. § 254 BGB bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.26. **Betragsgrenze und Verfahren.** Für die Freistellung nach Ziffer 15.24 gilt das Verfahren nach Ziffer 14. Eine Betragsgrenze besteht nach Ziffer 14.21 nicht.
- 15.27. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

16. Datenschutz, Leistungsnachweise, Aufzeichnungen

- 16.1. **Auftragsverarbeitung.** Soweit wir bei der Erbringung einer Position personenbezogene Daten verarbeiten, die der Kunde uns zugänglich macht oder die in den Systemen enthalten sind, an denen wir Tätigkeiten erbringen, verarbeiten wir sie ausschließlich für den Kunden und nach seinen Weisungen. Wir werden insoweit als Auftragsverarbeiter tätig; Verantwortlicher ist der Kunde. Für diese Verarbeitung gilt die Anlage Auftragsverarbeitung nach Ziffer 2.
- 16.2. **Leistungen ohne Verarbeitung für den Kunden.** Die Überlassung von Lizenzen und die Erteilung einer Auskunft ohne Zugriff auf Systeme und Daten des Kunden begründen für sich genommen keine Verarbeitung personenbezogener Daten für den Kunden. Im Übrigen gilt für die Verarbeitung der in den Systemen des Kunden gespeicherten Daten Ziffer 16.1, ohne dass dies in der Leistungsbeschreibung gesondert ausgewiesen sein muss; dies gilt insbesondere für Benutzerkonten, Postfächer, Zugriffsrechte, Verzeichnisdienste, Protokolldaten und Datensicherungen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.3. **Zutritts- und Zugangsdaten.** Die Daten, die wir zur Kontrolle des Zutritts zu unseren Räumen und des Zugangs zu unseren Systemen erheben, verarbeiten wir als Verantwortlicher zu eigenen Zwecken der Sicherheit und des Nachweises. Diese Daten halten wir von der Verarbeitung nach Ziffer 16.1 getrennt und führen sie mit ihr nicht zusammen.
- 16.4. **Eigene Zwecke.** Als Verantwortlicher verarbeiten wir personenbezogene Daten ferner zur Begründung, Durchführung und Abrechnung des Vertragsverhältnisses, zur Sicherheit und zum ordnungsgemäßen Betrieb unserer eigenen Systeme und Netze, zur Erfüllung der uns treffenden gesetzlichen Pflichten sowie zur Geltendmachung und Verteidigung von Rechtsansprüchen. Diese Zwecke bezeichnet die Anlage Auftragsverarbeitung abschließend. Die nach Ziffer 16.1 für den Kunden verarbeiteten Daten verwenden wir darüber hinaus nicht zu eigenen Zwecken.

- 16.5. **Keine gemeinsame Verantwortlichkeit.** Die Zwecke und die Mittel der Verarbeitung nach Ziffer 16.1 legt der Kunde fest. Die Parteien legen sie nicht gemeinsam fest; eine gemeinsame Verantwortlichkeit im Sinne des Artikels 26 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung besteht daher nicht. Ergibt sich für eine Position etwas anderes, so gilt Artikel 26 der Datenschutz-Grundverordnung.
- 16.6. **Zuständigkeit des Kunden.** In die Zuständigkeit des Kunden fallen die Zulässigkeit der Verarbeitung und ihre Rechtsgrundlage, die Bestimmung des Verarbeitungszwecks, die Beschränkung der Verarbeitung auf das für diesen Zweck erforderliche Maß, die Festlegung der Speicherdauer und der Löschfristen, die Information der betroffenen Personen, die Einholung, der Nachweis und die Entgegennahme des Widerrufs von Einwilligungen, die Führung des Verzeichnisses seiner Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutz-Folgenabschätzung und die vorherige Konsultation der Aufsichtsbehörde, die Beachtung der für besondere Kategorien personenbezogener Daten und für Beschäftigtendaten geltenden Vorschriften, die Zulässigkeit des Zugriffs auf Benutzerkonten, Postfächer und sonstige Kommunikationseinrichtungen seiner Beschäftigten, die Wahrung der ihn treffenden Berufs- und Amtsgeheimnisse sowie die Beteiligung der bei ihm bestehenden Arbeitnehmervertretungen. Ziffer 7.7 bleibt unberührt.
- 16.7. **Keine Übernahme von Pflichten des Verantwortlichen.** Eine Übernahme von Pflichten, die die Datenschutz-Grundverordnung dem Verantwortlichen zuweist, findet weder durch diese Bedingungen noch durch die Anlage Auftragsverarbeitung statt; entgegenstehende Bestimmungen der Anlage sind insoweit nicht anzuwenden.
- 16.8. **Haftung des Auftragsverarbeiters.** Für unsere Haftung aus einer Verarbeitung nach Ziffer 16.1 gilt Ziffer 12.
- 16.9. **Weisungen.** Weisungen nach dieser Ziffer erteilt der Kunde in Textform gegenüber der im Angebot benannten Stelle. Eine mündlich erteilte Weisung führen wir aus, wenn der Kunde sie unverzüglich in Textform wiederholt. Wir führen ein Verzeichnis der erteilten Weisungen und legen es dem Kunden auf Verlangen vor.
- 16.10. **Weisungen über den Leistungsumfang hinaus.** Weisungen nach dieser Ziffer, deren Ausführung über den in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Leistungsumfang hinausgeht, führen wir gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen aus. Wir zeigen dem Kunden den voraussichtlichen Aufwand vor der Ausführung an.
- 16.11. **Rechte betroffener Personen.** Zur Unterstützung des Kunden bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen stellen wir ihm diejenigen technischen Mittel zur Verfügung, die die Leistungsbeschreibung ausweist. Die Beantwortung von Anträgen betroffener Personen, die Zusammenstellung von Auskünften und die Bewertung der Rechtslage schulden wir nicht; wir erbringen sie auf Verlangen gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.12. **Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten.** Eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die wir in unserem Verantwortungsbereich feststellen, melden wir dem Kunden unverzüglich nach ihrer Feststellung. Eine Meldung an eine Aufsichtsbehörde und eine Benachrichtigung betroffener Personen nehmen wir nicht vor, soweit wir hierzu nicht selbst gesetzlich verpflichtet sind.
- 16.13. **Weitere Auftragsverarbeiter.** Der Kunde erteilt uns die allgemeine Genehmigung zur Hinzuziehung weiterer Auftragsverarbeiter. Wir zeigen ihm jede beabsichtigte Hinzuziehung und jede Ersetzung vor ihrem Wirksamwerden an; er kann ihr binnen zehn Werktagen nach Zugang der Anzeige aus einem wichtigen datenschutzbezogenen Grund in Textform widersprechen. Die Anzeige weist den Verarbeitungsort des hinzuzuziehenden Auftragsverarbeiters aus; liegt er außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, so benennt sie auch die Grundlage der Übermittlung nach Kapitel V der Datenschutz-Grundverordnung. Ziffer 20 bleibt unberührt.
- 16.14. **Verarbeitungsort.** Personenbezogene Daten des Kunden verarbeiten wir ausschließlich innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, es sei denn, die Anlage Auftragsverarbeitung weist einen anderen Verarbeitungsort aus. Eine Verarbeitung außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, einschließlich eines Zugriffs von dort, findet nur statt, wenn die Voraussetzungen des Kapitels V der Datenschutz-Grundverordnung erfüllt sind; wir teilen dem Kunden den Verarbeitungsort und die Grundlage der Übermittlung auf Anforderung in Textform mit. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.15. **Technisch-organisatorische Maßnahmen.** Die Beschreibung der technisch-organisatorischen Maßnahmen bezeichnet die von uns getroffenen Maßnahmen. Eine Garantie und die Übernahme eines Beschaffungsrisikos liegen in ihr nicht; Ziffer 5 bleibt unberührt.
- 16.16. **Keine allgemeine Überwachung.** Eine allgemeine Pflicht, die von uns übermittelten oder gespeicherten Informationen zu überwachen oder aktiv nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen, übernehmen wir nicht. Eine solche Überwachung nehmen wir auch tatsächlich nicht vor. Artikel 8 der Verordnung (EU) 2022/2065 bleibt unberührt. Die Kenntnisnahme vom Inhalt der vom Kunden gespeicherten und übermittelten Daten ist nicht Gegenstand unserer Leistung. Unsere gesetzlichen Pflichten, die Überwachung von Systemen nach Ziffer 21 und die Aufzeichnung nach den Ziffern 16.20 bis 16.29 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist für alle Ziffern dieser Bedingungen maßgeblich; Bestimmungen anderer Ziffern, die auf ihn Bezug nehmen, begründen weder eine weitergehende noch eine engere Überwachungspflicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 16.17. **Haftung des Kunden.** Die Haftung des Kunden für Ansprüche, die daraus entstehen, dass für eine von ihm veranlasste Verarbeitung keine Rechtsgrundlage bestand oder dass eine Weisung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstieß, richtet sich nach Ziffer 14.
- 16.18. **Leistungsnachweise und Genehmigung.** Leistungsnachweise, Zeitaufschreibungen sowie Mengenabrechnungen legen wir für den abgelaufenen Kalendermonat vor. Die Wirkung eines Widerspruchs und seines Unterbleibens, der Hinweis auf die Frist und auf die Folge des Schweigens, die Grenzen dieser Wirkung und die Darlegungs- und Beweislast bestimmt ausschließlich Ziffer 30; dieser Absatz ordnet keine eigene Rechtsfolge des Schweigens an. Für den Zugang der Nachweise gilt Ziffer 19. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.19. **Erfassungssystem.** Die Nachweise nach Ziffer 16.18 werden aus dem in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Erfassungssystem erzeugt und dort unveränderlich mit Zeitstempel gespeichert. Die Ziffern 16.20 bis 16.29 gelten.
- 16.20. **Aufzeichnung.** Wir zeichnen die Zugriffe, Änderungen und Eingriffe an den Systemen des Kunden auf, an denen wir Tätigkeiten erbringen, soweit diese Systeme und die betroffenen Ebenen Gegenstand unserer Leistung sind. Das hierfür eingesetzte Erfassungssystem bezeichnet die Leistungsbeschreibung der jeweiligen Position. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 16.21. **Umfang der Aufzeichnung.** Die Aufzeichnungen beschränken sich auf administrative Zugriffe, administrative Änderungen und Eingriffe im Rahmen der ausgewiesenen Tätigkeiten. Eine weitergehende Aufzeichnung schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.22. **Maßgebliche Aufzeichnungen.** Für den Nachweis der Reaktionszeiten, der Bearbeitungsbeginne sowie der Zugriffe, Änderungen und Eingriffe an den Systemen des Kunden sind die Aufzeichnungen desjenigen Erfassungssystems maßgeblich, das die Leistungsbeschreibung bezeichnet.
- 16.23. **Vorlage.** Wir legen diese Aufzeichnungen für den streitigen Zeitraum auf Verlangen vor.
- 16.24. **Gegenbeweis.** Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass eine Aufzeichnung unrichtig oder unvollständig ist.
- 16.25. **Verhältnis zur Beweislast.** Die Ziffern 16.22 bis 16.24 betreffen die Mittel des Nachweises. Die Verteilung der Darlegungs- und Beweislast wird durch sie nicht verändert.
- 16.26. **Aufbewahrung.** Wir bewahren die Aufzeichnungen nach Ziffer 16.20 vierundzwanzig Monate ab ihrer Entstehung auf und löschen sie danach. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.27. **Löschsperre.** Zeigt eine Partei der anderen einen Sachverhalt an, aus dem sie Ansprüche herleitet, bewahren wir die auf diesen Sachverhalt bezogenen Aufzeichnungen bis zu dessen abschließender Erledigung auf. Ziffer 16.26 gilt insoweit nicht.
- 16.28. **Einsicht.** Wir gewähren dem Kunden auf Verlangen Einsicht in die Aufzeichnungen, soweit dies zur Aufklärung eines von ihm angezeigten Sachverhalts erforderlich ist und er ein berechtigtes Interesse an der Einsicht hat. Er bezeichnet den Sachverhalt, den Zeitraum und die Ansprüche oder Rechte, die er aus ihm herleitet, und macht sie glaubhaft. Die Einsicht beschränkt sich auf die Aufzeichnungen, die diesen Sachverhalt und diesen Zeitraum betreffen. Ziffer 16.23 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.29. **Mitbestimmung.** Die Aufzeichnung und ihre Auswertung stehen unter dem Vorbehalt der Mitbestimmung der bei uns zuständigen Betriebsräte. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.30. **Vertraulichkeit.** Jede Partei behandelt die ihr von der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich gemachten Informationen vertraulich, die als vertraulich bezeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt. Sie verwendet sie nur für die Durchführung des Vertrages und macht sie Dritten nicht zugänglich. Zu unseren vertraulichen Informationen gehören insbesondere Preise, Kalkulationsgrundlagen, Verfahren, Betriebsabläufe und die von uns eingesetzten Werkzeuge und Bausteine. Zu den vertraulichen Informationen des Kunden gehören insbesondere die Struktur und die Konfiguration seiner Systeme, seine Sicherheitsvorkehrungen, seine Zugangsmittel und die von uns erhobenen Betriebsdaten. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.31. **Ausnahmen von der Vertraulichkeit.** Die Pflicht nach Ziffer 16.30 besteht nicht für Informationen, die der empfangenden Partei bereits ohne eine Pflicht zur Vertraulichkeit bekannt waren, die sie ohne Verwertung vertraulicher Informationen selbst entwickelt hat, die allgemein bekannt sind oder ohne ihr Zutun allgemein bekannt werden oder die sie von einem Dritten ohne eine Pflicht zur Vertraulichkeit erhalten hat. Sie besteht ferner nicht, soweit eine Offenlegung aufgrund Gesetzes oder aufgrund einer behördlichen oder gerichtlichen Anordnung geboten ist; die offenlegende Partei unterrichtet die andere Partei hierüber unverzüglich, soweit ihr dies rechtlich gestattet ist.
- 16.32. **Weitergabe im eigenen Bereich.** Jede Partei darf vertrauliche Informationen ihren Beschäftigten, ihren Beratern und ihren Unterauftragnehmern zugänglich machen, soweit diese sie zur Durchführung des Vertrages benötigen

und in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer berufsrechtlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

- 16.33. **Dauer und Berufsgeheimnis.** Die Pflicht nach Ziffer 16.30 besteht für die Dauer des Vertragsverhältnisses und für drei Jahre nach seiner Beendigung fort; für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen besteht sie fort, solange sie Geschäftsgeheimnisse sind. Wir verpflichten die bei uns mit der Leistung befassten Personen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit zur Vertraulichkeit. Unterliegt der Kunde einer Verschwiegenheitspflicht nach § 203 StGB, so teilt er uns dies vor Vertragsschluss in Textform mit; wir verpflichten die mit der Leistung befassten Personen in diesem Fall zusätzlich zur Verschwiegenheit nach § 203 Absatz 4 StGB. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.34. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

17. Regulierte Kunden

- 17.1. **Vereinbarung im Angebot.** Diese Ziffer gilt nur für diejenigen Positionen, für die das Angebot eine der beiden Stufen nach Ziffer 17.2 ausdrücklich vereinbart und für die es das hierfür ausgewiesene Entgelt enthält. Ohne diese Vereinbarung schulden wir die in dieser Ziffer bezeichneten Leistungen und Mitwirkungen nicht; die übrigen Bestimmungen dieser Bedingungen bleiben unberührt.
- 17.2. **Stufen.** Die Vereinbarung erfolgt in zwei Stufen. Die Stufe eins umfasst die Angaben und Auskünfte nach den Ziffern 17.6 und 17.7. Die Stufe zwei umfasst zusätzlich die Rechte und Leistungen nach den Ziffern 17.8 bis 17.11.
- 17.3. **Mitteilung des Kunden.** Der Kunde teilt uns vor Vertragsschluss in Textform mit, ob er einer Aufsicht unterliegt, die Anforderungen an die Auslagerung oder an den Bezug von Leistungen der Informationstechnik stellt, und welche Positionen nach seiner Einstufung eine kritische oder wichtige Funktion unterstützen.
- 17.4. **Beurteilung der Eignung.** Ob unsere Leistung den für den Kunden geltenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen genügt, beurteilt der Kunde. Wir schulden diese Beurteilung nicht und geben sie nicht ab. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 17.5. **Fehlende oder unrichtige Mitteilung.** Unterbleibt eine Mitteilung nach Ziffer 17.3 oder ist sie unrichtig oder unvollständig, schulden wir die Leistungen und Mitwirkungen dieser Ziffer nicht. Der Umstand, dass die Leistung ohne diese Vereinbarung den für den Kunden geltenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen nicht genügt, begründet keine nicht vertragsgemäß erbrachte Tätigkeit.
- 17.6. **Angaben für Verzeichnisse und Register.** Die Zusammenstellung und Überlassung derjenigen Angaben, die der Kunde für ein von ihm zu führendes Verzeichnis oder Register über bezogene Leistungen benötigt, erbringen wir als Leistung der Stufe eins. Die Eintragung der Angaben, ihre Richtigkeit im Verzeichnis und ihre Übermittlung an eine Behörde obliegen dem Kunden. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 17.7. **Auskünfte auf Fragebögen.** Auskünfte auf Fragebögen des Kunden und der für ihn zuständigen Aufsichtsbehörde erteilen wir in der Stufe eins bis zu dem im Angebot ausgewiesenen Umfang unentgeltlich. Darüber hinausgehende Auskünfte erteilen wir gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen.
- 17.8. **Prüfungsrechte.** In der Stufe zwei räumen wir dem Kunden, einem von ihm benannten Prüfer und der für ihn zuständigen Aufsichtsbehörde das Recht ein, die Erbringung der von dieser Ziffer erfassten Positionen zu prüfen und unsere hierauf bezogenen Unterlagen einzusehen. Die Vorlage von Zertifikaten, Testaten und Prüfberichten Dritter tritt nicht an die Stelle dieses Rechts; wir legen solche Unterlagen auf Verlangen zusätzlich vor. Die Prüfung wird zehn Arbeitstage im Voraus angekündigt und während unserer Geschäftszeiten durchgeführt.
- 17.9. **Prüfungsbegleitung.** Für die Begleitung und Unterstützung einer Prüfung nach Ziffer 17.8 steht dem Kunden je Vertragsjahr das im Angebot ausgewiesene Kontingent unentgeltlich zur Verfügung. Den darüber hinausgehenden Aufwand vergütet er nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Die Vereinbarung und die Zahlung einer Vergütung sind nicht Voraussetzung für die Ausübung der Rechte nach Ziffer 17.8; ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Rechten steht uns nicht zu.
- 17.10. **Vorfälle.** Bei einem Vorfall, der die von dieser Ziffer erfassten Positionen betrifft, überlassen wir dem Kunden die Angaben, die er für seine aufsichtsrechtlichen Meldungen benötigt, unverzüglich nach ihrer Feststellung. Die Bewertung des Vorfalls, die Einstufung und die Meldung obliegen dem Kunden.
- 17.11. **Übergangszeitraum.** In der Stufe zwei erbringen wir die Leistung auf Verlangen des Kunden nach der Beendigung der Position für einen Übergangszeitraum von bis zu zwölf Monaten unverändert weiter. Der Kunde verlangt die Weitererbringung spätestens drei Monate vor der Beendigung in Textform. Für den Übergangszeitraum gilt das Entgelt, das wir dem Kunden mit der Bestätigung seines Verlangens in Textform mitteilen; es bemisst sich nach unseren zu diesem Zeitpunkt geltenden allgemeinen Sätzen für die betroffene Leistung. Der Kunde kann sein Verlangen bis zur Beendigung der Position zurücknehmen.

- 17.12. **Anordnungen der Aufsichtsbehörde.** Die Befolgung einer Anordnung der für den Kunden zuständigen Aufsichtsbehörde ist vertragsgemäßes Verhalten und keine Pflichtverletzung. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 17.13. **Kündigung aus wichtigem Grund.** Das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 17.14. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

18. Laufzeit, Kündigung, Beendigung, höhere Gewalt

- 18.1. **Laufzeit.** Laufzeit, Verlängerung und Kündigungsfrist ergeben sich für jede Position aus der Leistungsbeschreibung.
- 18.2. **Auffangregel.** Weist die Leistungsbeschreibung hierzu nichts aus und ist die Position auf wiederkehrende Tätigkeiten gerichtet, so beträgt ihre Mindestlaufzeit zwölf Monate. Die Position verlängert sich um jeweils zwölf Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- 18.3. **Position mit abgegrenztem Tätigkeitsumfang.** Weist eine Position einen abgegrenzten Umfang von Tätigkeiten aus, so endet sie, wenn diese Tätigkeiten erbracht sind, spätestens mit dem Ablauf des für die Position ausgewiesenen Zeitraums. Haben wir die Tätigkeiten aus einem von uns zu vertretenden Grund bis dahin nicht erbracht, so verlängert sich der Zeitraum um die für ihre Erbringung erforderliche Zeit. Für die Beendigung nach Satz 1 bedarf es keiner Kündigung.
- 18.4. **Beendigung einer Position mit Abrufkontingent.** Weist eine Position ein Abrufkontingent aus, so endet sie mit dem Ablauf des für das Kontingent ausgewiesenen Zeitraums, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist. Ob ein nicht verbrauchtes Kontingent in den Folgezeitraum übertragen wird, ob und wann es verfällt und wie ein Überverbrauch abgerechnet wird, bestimmt Ziffer 29. Endet die Position vor dem Ablauf dieses Zeitraums, ohne dass der Kunde den Grund der Beendigung zu vertreten hat, so bestimmt Ziffer 29 die Behandlung des nicht verbrauchten Kontingents. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.5. **Beendigung einer Position mit Guthaben.** Endet eine Position, für die der Kunde ein Guthaben eingezahlt hat, so rechnen wir das Guthaben ab und erstatten den nicht verbrauchten Betrag; Frist, Verfahren und Nachweis bestimmt Ziffer 29. Der Anspruch auf Erstattung erlischt nicht vor dem Ablauf der für ihn geltenden Verjährungsfrist; ein Verfall des Guthabens vor diesem Zeitpunkt tritt nicht ein. Ein Zurückbehaltungsrecht an dem nicht verbrauchten Guthaben steht uns nur wegen fälliger Forderungen aus derselben Position zu, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind. Ziffer 13.24 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.6. **Entgelt des Verlängerungszeitraums und der Laufzeit auf unbestimmte Zeit.** Für das Entgelt eines Verlängerungszeitraums und für das Entgelt während einer Laufzeit auf unbestimmte Zeit gilt Ziffer 9.
- 18.7. **Ordentliche Kündigung durch den Kunden.** Der Kunde kann eine Position, die auf wiederkehrende Tätigkeiten oder auf unbestimmte Zeit gerichtet ist, nach den Ziffern 18.1 und 18.2 kündigen. Eine Position mit abgegrenztem Tätigkeitsumfang kann er ferner mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende kündigen, wenn betriebliche Gründe in seinem Bereich dies erfordern; er teilt uns den Grund mit der Kündigung mit.
- 18.8. **Vergütung nach einer Kündigung nach Ziffer 18.7 Satz 2.** Im Fall des Ziffer 18.7 Satz 2 steht uns die Vergütung für die bis zur Beendigung erbrachten Tätigkeiten zu. Für den nicht erbrachten Teil steht uns die vereinbarte Vergütung abzüglich der ersparten Aufwendungen und abzüglich dessen zu, was wir durch anderweitige Verwendung unserer Arbeitskraft erwerben oder böswillig zu erwerben unterlassen. Wir legen die Berechnung auf Verlangen offen. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.9. **Ordentliche Kündigung durch uns.** Wir können eine Position, die auf unbestimmte Zeit gerichtet ist, mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen. Eine Position mit abgegrenztem Tätigkeitsumfang und eine Position mit einer festen Laufzeit können wir ordentlich nicht kündigen.
- 18.10. **Form und Zugang der Kündigung.** Die Kündigung bedarf der Textform. Für ihren Zugang gilt Ziffer 19.
- 18.11. **Reichweite der Kündigung.** Eine Kündigung erfasst ausschließlich die Position, für die sie erklärt ist. Die übrigen Positionen desselben Angebots bleiben unberührt.
- 18.12. **Abhängige Positionen.** Ist eine Position ohne eine andere Position objektiv dauerhaft nicht vertragsgemäß nutzbar, so kann jede Partei sie zu demjenigen Zeitpunkt beenden, zu dem die andere Position endet. Die Beendigung ist in Textform zu erklären.
- 18.13. **Ersatzlösung.** Das Recht nach Ziffer 18.12 besteht nicht, wenn wir dem Kunden innerhalb von dreißig Kalendertagen nach seiner Anzeige eine wirtschaftlich zumutbare Ersatzlösung bereitstellen.
- 18.14. **Kündigung aus wichtigem Grund.** Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiderseits unberührt. Das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund wird durch diese Bedingungen weder ausgeschlossen noch erschwert.

- 18.15. **Abmahnung und Abhilfefrist.** Die Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses aus wichtigem Grund setzt voraus, dass die kündigende Partei der anderen zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt oder sie erfolglos abgemahnt hat, soweit das Gesetz dies bestimmt. § 314 Absatz 2 Satz 2 und 3 BGB bleiben unberührt.
- 18.16. **Unzumutbarkeit.** Ziffer 18.15 gilt nicht, soweit der kündigenden Partei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf einer Frist oder bis zur Wirkung einer Abmahnung nicht zuzumuten ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.17. **Wichtiger Grund für uns.** Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Verzug ist, der das Entgelt von drei Monaten für die betroffene Position oder ein Drittel der Bezugsgröße der betroffenen Position erreicht, wenn er die für die Tätigkeit vereinbarten Sicherheitsbestimmungen in einer Weise verletzt, die unsere Systeme oder unsere Leistung an andere Kunden gefährdet, oder wenn er eine Mitwirkungsleistung trotz Abmahnung wiederholt nicht erbringt.
- 18.18. **Kündigung des Kunden aus wichtigem Grund.** Das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Überschreitung einer Reaktionszeit, eines Bearbeitungsbeginns, einer im Angebot ausgewiesenen Zeit oder eines Termins begründet für sich allein noch keinen wichtigen Grund. Die Rechte des Kunden nach Ziffer 31 und nach den Ziffern 10 bis 13 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.19. **Kein besonderes Vertrauensverhältnis.** Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Tätigkeiten durch unser Unternehmen, nicht die persönliche Dienstleistung einer bestimmten Person auf Grund besonderen persönlichen Vertrauens im Sinne des § 627 BGB. Die Auswahl der eingesetzten Personen richtet sich nach Ziffer 8; ein Anspruch des Kunden auf die Administration durch eine bestimmte Person besteht nach Ziffer 27 nicht. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund nach § 626 BGB bleibt unberührt.
- 18.20. **Gefährdung des Gegenleistungsanspruchs.** Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass unser Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so können wir unsere Leistung aus sämtlichen Positionen desselben Angebots verweigern, bis der Kunde die Gegenleistung bewirkt oder eine Sicherheitsleistung erbracht hat.
- 18.21. **Anhaltspunkte.** Anhaltspunkte für eine Gefährdung nach Ziffer 18.20 sind insbesondere die Einstellung der Zahlungen, der fruchtlose Ablauf einer von uns gesetzten Zahlungsfrist von mehr als dreißig Kalendertagen, eine fruchtlose Zwangsvollstreckung, die Abgabe der Vermögensauskunft, die wiederholte Nichteinlösung von Lastschriften sowie eine wesentliche Verschlechterung der Bewertung durch eine anerkannte Wirtschaftsauskunftei.
- 18.22. **Art und Höhe der Sicherheitsleistung.** Als Sicherheitsleistung nach Ziffer 18.20 genügt eine unbefristete selbstschuldnerische Bürgschaft eines im Inland zum Geschäftsbetrieb zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers, eine Vorauszahlung oder die Umstellung auf Zahlung vor Leistungserbringung. Die Sicherheitsleistung ist auf drei Monatsentgelte der betroffenen Positionen begrenzt, höchstens jedoch auf die Summe der noch nicht abgerechneten Bezugsgrößen dieser Positionen.
- 18.23. **Folge der Nichtleistung.** Erbringt der Kunde die Sicherheitsleistung nach Ziffer 18.22 nicht innerhalb einer von uns gesetzten angemessenen Frist, so können wir die betroffenen Positionen mit Wirkung für die Zukunft kündigen. Der Anspruch auf die Vergütung für die bis zur Beendigung erbrachten Tätigkeiten bleibt unberührt.
- 18.24. **Insolvenzantrag.** Eine Kündigung oder eine Leistungsverweigerung allein wegen eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder wegen dessen Eröffnung findet nicht statt.
- 18.25. **Unterrichtung.** Der Kunde unterrichtet uns unverzüglich in Textform, wenn er einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen stellt oder wenn ihm der Antrag eines Gläubigers bekannt wird.
- 18.26. **Wirkung der Unterrichtung.** Die Unterrichtung nach Ziffer 18.25 und die ihr zugrunde liegenden Umstände begründen für sich genommen kein Recht zur Kündigung und kein Recht zur Leistungsverweigerung.
- 18.27. **Aussetzung der Leistung bei Zahlungsverzug.** Ist der Kunde mit einem Betrag in Verzug, der das Entgelt von zwei Monaten für die betroffene Position oder ein Viertel der Bezugsgröße der betroffenen Position erreicht, so können wir die Tätigkeiten dieser Position nach vorheriger Androhung in Textform mit einer Frist von vierzehn Kalendertagen ganz oder teilweise aussetzen, bis der Rückstand ausgeglichen ist.
- 18.28. **Berechtigter Einbehalt.** Wir stellen die Tätigkeiten nicht ein, soweit der Kunde die Zahlung nach Ziffer 9 berechtigt zurückbehält.
- 18.29. **Entgelt während der Aussetzung.** Die Entgeltpflicht des Kunden für ein vereinbartes Vorhalteentgelt bleibt für die Dauer der Aussetzung nach Ziffer 18.27 bestehen. Ersparte Aufwendungen rechnen wir an. Ein aufwandsbezogenes Entgelt entsteht für die Dauer der Aussetzung nicht.
- 18.30. **Zeiten während der Aussetzung.** Für die Dauer der berechtigten Aussetzung nach Ziffer 18.27 laufen die Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt.

- 18.31. **Aussetzung im Bericht.** Zeiten der berechtigten Aussetzung nach Ziffer 18.27 weisen wir im Bericht des betroffenen Zeitraums gesondert aus. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 18.32. **Wiederaufnahme.** Wir nehmen die Tätigkeiten unverzüglich, spätestens am zweiten Werktag nach dem Eingang der Zahlung, wieder auf. Ein Entgelt für die Wiederaufnahme berechnen wir nicht.
- 18.33. **Kein Zurückbehaltungsrecht an Daten.** Ein Zurückbehaltungsrecht an Daten des Kunden, an personenbezogenen Daten, an Zugangsdaten und an bereits erstellten Arbeitsergebnissen steht uns nicht zu. Die Aussetzung nach Ziffer 18.27 erfasst nicht die Herausgabe der bis dahin erstellten Arbeitsergebnisse.
- 18.34. **Ausnahmen von der Aussetzung.** Von der Aussetzung nach Ziffer 18.27 ausgenommen sind Tätigkeiten, deren Unterbrechung Leib oder Leben gefährden würde, und Tätigkeiten, deren Unterbrechung ein produktives System des Kunden in einem Zwischenzustand belassen würde; im letzteren Fall führen wir den begonnenen Schritt bis zu einem betriebsfähigen Zustand oder bis zur nach Ziffer 25 vorgesehenen Rückfallebene zu Ende.
- 18.35. **Nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens.** Nach der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden stellen wir die Tätigkeiten wegen Rückständen aus der Zeit vor der Eröffnung nicht ein, solange der Insolvenzverwalter Erfüllung verlangt und die laufende Gegenleistung erbringt.
- 18.36. **Keine gleichzeitige Ausübung.** Solange wir die Tätigkeiten nach Ziffer 18.27 ausgesetzt haben, üben wir das Leistungsverweigerungsrecht nach Ziffer 18.20 nicht zugleich aus.
- 18.37. **Bereitstellung zur Fortführung.** Arbeitsergebnisse, Unterlagen, Zugangsdaten und Konfigurationen, die zur Fortführung der Tätigkeit durch den Kunden oder durch einen Dritten erforderlich sind, stellen wir während der Laufzeit der Position zum Abruf bereit, soweit die Leistungsbeschreibung dies ausweist; sie bestimmt Umfang und Abrufweg. Weist sie dies nicht aus, so schulden wir eine Bereitstellung nicht. Ziffer 18.38 bleibt unberührt. Für die Formate gilt Ziffer 18.41.
- 18.38. **Herausgabe bei Beendigung.** Mit der Beendigung der Position übergeben wir dem Kunden die Unterlagen und Daten, die er uns gestellt hat, sowie diejenigen Arbeitsergebnisse im Sinne der Ziffer 1.39, die die Leistungsbeschreibung als zu übergebendes Ergebnis bezeichnet, in ihrem jeweiligen Stand. Eine Dokumentation des Zustands, der Einstellungen oder der Konfiguration seiner Systeme schulden wir darüber hinaus nicht; ihre Erstellung ist Gegenstand einer eigenen Position, deren Umfang und Tiefe die Leistungsbeschreibung bestimmt. Den Nachweis der erbrachten Tätigkeiten erhält der Kunde nach Ziffer 30. Ziffer 15 bleibt unberührt.
- 18.39. **Kein weitergehender Herausgabeanspruch.** Ein Anspruch auf Herausgabe bei Beendigung besteht über die Ziffern 18.37 und 18.38 hinaus nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.40. **Nicht herauszugebende Gegenstände.** Nicht herauszugeben sind unsere internen Vermerke, unsere Kalkulationsunterlagen, unsere Aufzeichnungen nach Ziffer 4 und nach Ziffer 16, unsere Betriebsplattformen und die zur Erbringung der Tätigkeit eingesetzten Werkzeuge, Hilfs- und Unterstützungssysteme, Automatisierungen, Skripte und Verfahren, soweit sie nicht Arbeitsergebnis sind. Diese Gegenstände entfernen wir mit dem Ende der Position von den Systemen des Kunden; er ermöglicht uns hierfür den erforderlichen Zugang. Solange sie nicht entfernt sind, darf er sie nicht nutzen; auf unser Verlangen gibt er sie zurück oder löscht sie und bestätigt uns dies in Textform. Ziffer 4 und Ziffer 16 bleiben unberührt; sie bestimmen die Vorlage und die Einsicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.41. **Formate.** Wir stellen die Unterlagen und Daten in denjenigen Formaten bereit, die die für die Position eingesetzten Systeme erzeugen. Eine Umwandlung in ein anderes Format schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.42. **Nutzungsrecht.** An den nach den Ziffern 18.37 und 18.38 bereitgestellten Gegenständen gilt das Nutzungsrecht nach Ziffer 15.
- 18.43. **Unterstützung beim Anbieterwechsel.** Unterstützungsleistungen beim Wechsel zu einem anderen Anbieter, die über die Ziffern 18.37 und 18.38 hinausgehen, insbesondere die Einweisung eines Nachfolgers und die Begleitung der Übergabe, erbringen wir aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen.
- 18.44. **Zwingende Vorschriften.** Die Ziffern 18.39 bis 18.41 und 18.43 gelten nicht, soweit zwingende Vorschriften über den Wechsel des Anbieters und über den Datenzugang etwas anderes bestimmen.
- 18.45. **Wahl des Kunden.** Der Kunde teilt uns bis zum Ende der Position in Textform mit, ob wir die bei uns verbliebenen Daten und Unterlagen herausgeben oder löschen sollen.
- 18.46. **Auffangregel für die Abwicklung.** Trifft der Kunde die Wahl nach Ziffer 18.45 nicht, so stellen wir den Bestand dreißig Kalendertage nach der Beendigung zum Abruf bereit und löschen ihn danach nachweisbar. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

- 18.47. **Kein Zurückbehaltungsrecht bei der Abwicklung.** Ein Zurückbehaltungsrecht an Daten des Kunden, an personenbezogenen Daten und an Arbeitsergebnissen steht uns auch bei der Abwicklung nach den Ziffern 18.37 bis 18.46 nicht zu.
- 18.48. **Rückgabe der Zugänge und beigestellten Gegenstände.** Mit der Beendigung der Position geben wir dem Kunden die von ihm beigestellten Gegenstände zurück und teilen ihm die Zugänge mit, die er für uns eingerichtet hat, damit er sie aufheben kann. Ziffer 4 bleibt unberührt. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 18.49. **Höhere Gewalt.** Ereignisse höherer Gewalt, die uns die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, befreien uns für die Dauer des Leistungshindernisses und im Umfang seiner Wirkung von der Leistungspflicht. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.50. **Begriff.** Höhere Gewalt ist ein unvorhersehbares, außerhalb unseres Einflussbereichs liegendes Ereignis, das auch durch zumutbare Sorgfalt nicht abgewendet werden kann.
- 18.51. **Gleichgestellte Leistungshindernisse.** Der höheren Gewalt stehen die in den Ziffern 18.52 bis 18.58 bezeichneten Leistungshindernisse gleich. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.52. **Arbeitskampf.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist ein Arbeitskampf, auch ein Arbeitskampf in unserem eigenen Betrieb.
- 18.53. **Öffentliche Versorgung.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist der Ausfall der öffentlichen Versorgung mit Energie oder mit Telekommunikationsdiensten außerhalb unserer eigenen technischen Einrichtungen.
- 18.54. **Behördliche Anordnung.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist eine behördliche oder gerichtliche Anordnung, die uns die Erbringung der Leistung untersagt oder wesentlich erschwert.
- 18.55. **Sanktions- und Außenwirtschaftsrecht.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist ein Verbot oder eine Beschränkung des Sanktions-, Außenwirtschafts- oder Ausfuhrrechts.
- 18.56. **Verkehrswege.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist die Unterbrechung der Verkehrswege.
- 18.57. **Naturereignisse.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist ein Naturereignis, ein Brand, ein Hochwasser, ein Erdbeben, eine Epidemie oder eine Pandemie sowie eine zu ihrer Bekämpfung getroffene hoheitliche Maßnahme.
- 18.58. **Angriff auf unsere Systeme.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.51 ist ein Angriff auf unsere Systeme, jedoch nur, soweit wir die von uns geschuldeten technischen und organisatorischen Maßnahmen umgesetzt hatten und die ausgenutzte Schwachstelle im Zeitpunkt des Angriffs nicht behebbar war.
- 18.59. **Grenze der Ziffern 18.52 bis 18.58.** Die Ziffern 18.52 bis 18.58 gelten nur, soweit wir das Ereignis nicht veranlasst haben und soweit seine Wirkung durch die in der Leistungsbeschreibung für die Position ausgewiesenen Vorsorgemaßnahmen nicht zu vermeiden war.
- 18.60. **Unterrichtung bei höherer Gewalt.** Wir unterrichten den Kunden unverzüglich nach Kenntnis über Beginn, voraussichtliche Dauer, Umfang und Ende des Ereignisses sowie über die getroffenen Maßnahmen.
- 18.61. **Folge unterbliebener Unterrichtung.** Unterbleibt die Unterrichtung oder erfolgt sie verspätet, so lässt dies die Befreiung von der Leistungspflicht unberührt. Wir ersetzen dem Kunden den Schaden, der ihm dadurch entsteht, dass er wegen der unterbliebenen oder verspäteten Unterrichtung zumutbare Maßnahmen zur Abwendung oder Verringerung seines Schadens nicht ergreifen konnte.
- 18.62. **Ruhen der Leistungspflicht.** Die Leistungspflicht entfällt nicht; sie ruht für die Dauer der Befreiung. Nach dem Wegfall des Ereignisses nehmen wir die Tätigkeiten unverzüglich wieder auf.
- 18.63. **Fristen.** Fristen und Termine, die für unsere Leistung bestimmt sind, verlängern sich um die Dauer des Leistungshindernisses zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- 18.64. **Kein Verzug.** Für die Dauer der Befreiung geraten wir nicht in Verzug.
- 18.65. **Zeiten der Befreiung.** Zeiten der Befreiung bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach Ziffer 6 und nach Ziffer 24 außer Betracht. Wir weisen sie im Bericht des betroffenen Zeitraums gesondert aus. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.66. **Entfallen der Vergütung.** Die Vergütung entfällt für die Dauer der Befreiung in demjenigen Verhältnis, in dem wir die Tätigkeiten nicht erbringen.
- 18.67. **Fortbestehende Entgelte.** Ein vereinbartes Vorhalteentgelt bleibt bestehen, soweit die betreffende Vorhaltung weiterhin erbracht wird.

- 18.68. **Zahlungspflicht.** Die Pflicht des Kunden zur Zahlung fälliger Entgelte wird durch ein Ereignis nach den Ziffern 18.49 bis 18.58 nicht berührt.
- 18.69. **Hindernis beim Kunden.** Ist der Kunde durch ein Ereignis, das den Voraussetzungen der Ziffern 18.49 bis 18.59 entspricht, an der Erbringung einer Mitwirkungsleistung gehindert, so gelten die Ziffern 18.49 und 18.59 bis 18.64 zu seinen Gunsten entsprechend.
- 18.70. **Anzeigefristen.** Fristen, die diese Bedingungen für Anzeigen und Meldungen des Kunden bestimmen, werden durch eine Befreiung nach den vorstehenden Absätzen nicht berührt. Ist der Kunde durch ein Ereignis nach Ziffer 18.69 an der rechtzeitigen Anzeige gehindert, so verlängert sich die Frist um die Dauer der Verhinderung.
- 18.71. **Beendigung bei andauerndem Leistungshindernis.** Dauert das Leistungshindernis länger als acht Wochen ununterbrochen an, so kann jede Partei die betroffene Position beenden.
- 18.72. **Form der Beendigung.** Die Beendigung nach Ziffer 18.71 erfolgt durch Kündigung in Textform mit Wirkung für die Zukunft.
- 18.73. **Zusammenrechnung.** Mehrere Leistungshindernisse werden für die Frist nach Ziffer 18.71 nur zusammengerechnet, wenn sie auf derselben Ursache beruhen.
- 18.74. **Unerhebliche Beeinträchtigung.** Das Recht nach Ziffer 18.71 besteht nicht, soweit das Leistungshindernis den Nutzen der Position für den Kunden nur unerheblich beeinträchtigt.
- 18.75. **Entstandene Ansprüche.** Bereits entstandene Ansprüche bleiben von der Beendigung nach Ziffer 18.71 unberührt.
- 18.76. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

19. Erklärungen, Form, Änderungen

- 19.1. **Textform.** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie Nebenabreden bedürfen der Textform. Die Ziffern 19.10 bis 19.13 bleiben unberührt.
- 19.2. **Vorrang der Individualabrede.** Individuelle Vertragsabreden haben nach § 305b BGB stets Vorrang vor diesen Bedingungen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Abrede mündlich oder in Textform getroffen worden ist, und unabhängig von Ziffer 19.1.
- 19.3. **Darlegung und Beweis.** Wer sich auf eine Abrede nach Ziffer 19.2 beruft, hat ihren Inhalt und ihr Zustandekommen darzulegen und zu beweisen.
- 19.4. **Strengere Formerfordernisse.** Sehen diese Bedingungen für eine einzelne Erklärung eine strengere Form vor, so bleibt dieses Erfordernis unberührt. Gesetzliche Formerfordernisse bleiben ebenfalls unberührt.
- 19.5. **Empfangsadresse des Kunden.** Der Kunde benennt im Angebot eine elektronische Adresse für den Empfang von Erklärungen aus diesem Vertragsverhältnis und hält sie während der Laufzeit empfangsbereit. Änderungen teilt er uns unverzüglich in Textform mit. Erklärungen, die wir an diese Adresse übermitteln, gehen dem Kunden zu, sobald sie dort abrufbar sind.
- 19.6. **Kundenportal.** Weist das Angebot ein von uns bereitgestelltes und dem Kunden zugängliches Kundenportal als Einrichtung für den Empfang von Erklärungen aus, so ist es neben der Adresse nach Ziffer 19.5 Empfangseinrichtung. Erklärungen, die wir dort bereitstellen und deren Bereitstellung wir an die Adresse nach Ziffer 19.5 anzeigen, sind ihm mit der Bereitstellung zugegangen.
- 19.7. **Fristhinweis.** Eine Erklärung, für die diese Bedingungen eine Frist des Kunden vorsehen, enthält den Hinweis auf die Frist und auf die Folge ihrer Versäumung in der Erklärung selbst.
- 19.8. **Erklärungen an andere Stellen.** Erklärungen an eine andere als die nach Ziffer 19.5 benannte Adresse bleiben wirksam.
- 19.9. **Unsere Empfangsadresse.** Wir benennen im Angebot eine Adresse für den Empfang von Erklärungen des Kunden. Die Ziffern 19.5 bis 19.8 gelten für Erklärungen des Kunden an uns entsprechend.
- 19.10. **Mitteilung von Änderungen dieser Bedingungen.** Änderungen dieser Bedingungen teilen wir dem Kunden mindestens acht Wochen vor dem vorgesehenen Wirksamwerden in Textform mit.
- 19.11. **Inhalt der Mitteilung.** In der Mitteilung weisen wir auf die vorgesehenen Änderungen, auf das Widerspruchsrecht des Kunden, auf die Frist und darauf besonders hin, dass sein Schweigen bis zum Wirksamwerden als Zustimmung gilt. Für den Zugang der Mitteilung gelten die Ziffern 19.5 und 19.6. Fehlt einer dieser Hinweise, so tritt die Wirkung des Ziffer 19.12 nicht ein.

- 19.12. **Wirkung des Schweigens.** Widerspricht der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden in Textform, so gelten die Änderungen als angenommen.
- 19.13. **Sonderkündigungsrecht.** Widerspricht der Kunde, so bleibt es für die betroffene Position bei der bisherigen Fassung dieser Bedingungen. Er kann die betroffene Position ferner zu dem für das Wirksamwerden vorgesehenen Zeitpunkt in Textform kündigen. Ein Recht zur Kündigung wegen des Widerspruchs steht uns nicht zu; Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 19.14. **Anlass der Änderung.** Auf dem Weg der Ziffern 19.10 bis 19.12 können nur Änderungen vorgenommen werden, die durch eine Änderung der Rechtslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung, einer behördlichen Anordnung oder der technischen Rahmenbedingungen veranlasst sind. Die Mitteilung nach Ziffer 19.10 bezeichnet den Anlass.
- 19.15. **Ausgeschlossene Gegenstände.** Änderungen des Leistungsgegenstands, des Leistungsumfangs, der vereinbarten Zeiten nach Ziffer 6, der Störungsklassen und der an sie anknüpfenden Zeiten nach Ziffer 24, der Vergütungsformen nach Ziffer 29, der Haftung, der Haftungshöchstbeträge, der Verjährung, der Freistellungspflichten, der Sicherheiten, der Rechte an Arbeitsergebnissen, der Laufzeit und der Kündigungsfristen sind auf dem Weg der Ziffern 19.10 bis 19.12 nicht möglich. Auf diesem Weg werden ferner keine Vertragsstrafen und keine pauschalierten Schadensersatzansprüche vereinbart.
- 19.16. **Vergütung.** Änderungen der Vergütung sind auf dem Weg der Ziffern 19.10 bis 19.12 nicht möglich.
- 19.17. **Ausnahme.** Ziffer 19.16 gilt nicht für die Anpassung der Entgelte, nicht für die Festsetzung der Entgelte eines Verlängerungszeitraums und nicht für die Änderung der Entgelte bei einer Laufzeit auf unbestimmte Zeit; für diese Fälle gilt ausschließlich Ziffer 9.
- 19.18. **Anpassungsangebot.** Ist eine Änderung, die nach den Ziffern 19.15 oder 19.16 auf dem Weg der Ziffern 19.10 bis 19.12 nicht vorgenommen werden kann, durch eine Änderung der Rechtslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder einer behördlichen Anordnung veranlasst, so unterbreiten wir dem Kunden ein Angebot auf Anpassung des Vertrages und setzen ihm hierfür eine Frist von mindestens sechs Wochen.
- 19.19. **Kündigung bei fehlender Anpassung.** Kommt eine Anpassung nach Ziffer 19.18 nicht zustande und ist uns die Fortsetzung der betroffenen Position zu den bisherigen Bedingungen infolge der Änderung nicht zuzumuten, so können wir diese Position mit einer Frist von drei Monaten kündigen.
- 19.20. **Unberührte Rechte.** Das Kündigungsrecht des Kunden nach Ziffer 19.13 und die Rechte beider Parteien nach Ziffer 18 bleiben unberührt.
- 19.21. **Wirkung der Änderung.** Eine nach den Ziffern 19.10 bis 19.12 wirksam gewordene Änderung tritt an die Stelle der nach Ziffer 1 maßgeblichen Fassung dieser Bedingungen.
- 19.22. **Folge der Verletzung eigener Nachweispflichten.** Die Verletzung einer nach diesen Bedingungen von uns übernommenen Hinweis-, Dokumentations-, Nachweis- oder Unterrichtungspflicht lässt die Bestimmung des Leistungsumfangs, die Zuweisung der Verantwortungsbereiche und die Höchstbeträge dieser Bedingungen unberührt. Ansprüche des Kunden wegen einer solchen Verletzung richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und nach den Ziffern 10 und 11; Ziffer 19.26 bleibt unberührt. Ein Mitverschulden des Kunden ist nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 19.23. **Erfasste Pflichten.** Pflichten im Sinne des Ziffer 19.22 sind die in diesen Bedingungen von uns übernommenen Pflichten zur Unterrichtung, zur Anzeige, zum Hinweis, zum Bericht, zum Nachweis, zur Dokumentation und zur Aufzeichnung.
- 19.24. **Keine Bedingung der Befreiung.** Die Erfüllung einer Pflicht nach Ziffer 19.23 ist nicht Voraussetzung unserer Befreiung von der Leistungspflicht.
- 19.25. **Nachholung der Unterrichtung.** Eine unterbliebene Unterrichtung, Anzeige oder Nachweisführung holen wir unverzüglich nach, sobald wir das Unterbleiben erkennen.
- 19.26. **Ansprüche des Kunden.** Ansprüche des Kunden wegen der Verletzung einer Pflicht nach Ziffer 19.23 bleiben unberührt.
- 19.27. **Ausdrücklich angeordnete Wirksamkeitsvoraussetzungen.** Bestimmt eine Ziffer dieser Bedingungen ausdrücklich, dass eine Rechtsfolge ohne einen von uns zu erteilenden Hinweis, ohne eine von uns zu erteilende Mitteilung, Anzeige oder Ankündigung oder ohne einen von uns vorzunehmenden Ausweis nicht eintritt, anders eintritt oder zu unserem Nachteil eintritt, so bleibt es dabei. Ziffer 19.22 gilt für diese Fälle nicht. Ziffer 19.25 lässt eine solche Rechtsfolge nur eintreten, soweit die betreffende Ziffer die Nachholung ausdrücklich zulässt.
- 19.28. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1. **Erfüllungsort.** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Bielefeld.
- 20.2. **Ort der Leistungserbringung.** Wir erbringen unsere Leistungen von unserem Sitz; dies gilt auch dann, wenn wir mittels Fernzugriffs auf Systeme des Kunden an anderen Orten einwirken. Weist die Leistungsbeschreibung einen Einsatz an einem Standort des Kunden aus oder bestimmen wir nach Ziffer 23 den Einsatz vor Ort, so ist dieser Standort für die dort erbrachten Tätigkeiten der Ort der Leistungserbringung; für die übrigen Tätigkeiten ändert sich der Ort der Leistungserbringung dadurch nicht. Ziffer 20.1 bleibt unberührt.
- 20.3. **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen Bielefeld. Gegenüber Kunden, die nicht zu den in Satz 1 genannten Personen gehören, bestimmt sich die Zuständigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 20.4. **Außervertragliche Ansprüche.** Der Gerichtsstand nach Ziffer 20.3 gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung und aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis, soweit sie mit dem Vertragsverhältnis in Zusammenhang stehen.
- 20.5. **Unser Wahlrecht.** Ziffer 20.3 lässt unser Recht unberührt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 20.6. **Ausschließliche gesetzliche Gerichtsstände.** Ausschließliche gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.
- 20.7. **Form bei Kunden ohne inländischen Gerichtsstand.** Hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so bedürfen die Vereinbarungen nach den Ziffern 20.3 bis 20.5 der Schriftform. Eine mündlich getroffene Vereinbarung bestätigen wir schriftlich.
- 20.8. **Folge fehlender Form.** Ist die Form nach Ziffer 20.7 nicht gewahrt, bestimmt sich die Zuständigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Ziffer 20.1 bleibt unberührt.
- 20.9. **Rechtswahl.** Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.
- 20.10. **Rechtswahl für außervertragliche Ansprüche.** Für außervertragliche Ansprüche, die mit dem Vertragsverhältnis in Zusammenhang stehen, vereinbaren die Parteien ebenfalls die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 20.11. **Abtretung.** Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertragsverhältnis nur mit unserer vorherigen Zustimmung auf Dritte übertragen. Die Zustimmung bedarf der Textform. Ziffer 15 bleibt unberührt.
- 20.12. **Grenze der Zustimmungsverweigerung.** Wir verweigern die Zustimmung nach Ziffer 20.11 nicht ohne wichtigen Grund.
- 20.13. **Zwingendes Abtretungsrecht bei Geldforderungen.** § 354a Absatz 1 HGB bleibt unberührt.
- 20.14. **Sicherungsabtretung.** Ziffer 20.11 gilt nicht für Abtretungen, die der Kunde zur Sicherung unserer Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis vornimmt.
- 20.15. **Vertragsübernahme durch den Kunden.** Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus einer Position im Ganzen nur mit unserer vorherigen Zustimmung in Textform auf einen Dritten übertragen. Wir verweigern die Zustimmung nicht ohne wichtigen Grund.
- 20.16. **Übertragung durch uns.** Wir dürfen unsere Rechte und Pflichten aus einer Position auf einen Dritten übertragen, der den Geschäftsbereich fortführt, in den die Position fällt.
- 20.17. **Anzeige und Kündigungsrecht.** Eine Übertragung nach Ziffer 20.16 zeigen wir dem Kunden mindestens vier Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an. Der Kunde kann die betroffene Position bis zum Wirksamwerden der Übertragung kündigen; die Anzeige enthält den Hinweis auf dieses Recht und auf die Folge seiner Nichtausübung.
- 20.18. **Unterauftragnehmer.** Wir dürfen Unterauftragnehmer einsetzen. Die Übertragung der Erbringung einer Position im Ganzen auf einen Dritten richtet sich nach Ziffer 20.16.
- 20.19. **Zurechnung.** Für ein Verschulden der von uns eingesetzten Unterauftragnehmer haben wir nach § 278 BGB in demselben Umfang einzustehen wie für eigenes Verschulden.
- 20.20. **Keine verschuldensunabhängige Haftung.** Eine über Ziffer 20.19 hinausgehende, verschuldensunabhängige Haftung für die Leistung eines Unterauftragnehmers übernehmen wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 20.21. **Geltung der Haftungsziffern.** Die Ziffern 10, 11 und 12 gelten auch für Ansprüche, die auf dem Verhalten eines Unterauftragnehmers beruhen.
- 20.22. **Unterauftragnehmer als Auftragsverarbeiter.** Der Einsatz eines Unterauftragnehmers als Auftragsverarbeiter richtet sich nach Ziffer 16 und nach der Anlage Auftragsverarbeitung.
- 20.23. **Leistung für den Kunden.** Unsere Leistung erbringen wir für den Kunden. Machen wir sie auf seine Veranlassung mit ihm verbundenen Unternehmen, seinen Kunden oder sonstigen Dritten zugänglich, so werden diese dadurch nicht Vertragspartei. Ziffer 12 bleibt unberührt.
- 20.24. **Referenznennung.** Wir dürfen den Kunden mit Firma und Kennzeichen als Referenz nennen, wenn er zugestimmt hat. Angaben zu Leistungsinhalten und zu den Systemen des Kunden nennen wir nicht.
- 20.25. **Widerruf der Zustimmung.** Die Zustimmung nach Ziffer 20.24 kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.
- 20.26. **Vertragssprache.** Vertragssprache ist Deutsch.
- 20.27. **Maßgebliche Fassungen.** Maßgeblich sind die deutschen Fassungen dieser Bedingungen, des Angebots, der Auftragsbestätigungen, der Leistungsbeschreibungen und der Anlagen.
- 20.28. **Übersetzungen.** Eine Übersetzung dient der Unterrichtung des Kunden. Für die Auslegung bleibt die deutsche Fassung maßgeblich.
- 20.29. **Sprache der Erklärungen.** Erklärungen aus diesem Vertragsverhältnis geben die Parteien in deutscher oder in englischer Sprache ab.
- 20.30. **Zuordnung der Bedingungen.** Welche Bedingungen für eine Position gelten, bestimmt sich nach der Angebotsposition; das Nähere regelt Ziffer 2. Ein Vorrang dieser Bedingungen vor unseren übrigen Geschäftsbedingungen wird nicht begründet.
- 20.31. **Teilunwirksamkeit.** Ist eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar oder wird sie es, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nach § 306 Absatz 1 BGB unberührt. § 306 Absatz 3 BGB bleibt unberührt.
- 20.32. **Folge der Unwirksamkeit.** An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung treten nach § 306 Absatz 2 BGB die gesetzlichen Vorschriften. Eine Ersetzung durch eine Regelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt, findet nicht statt.
- 20.33. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

21. Leistungsarten und Leistungssoll

- 21.1. **Leistungsarten.** Die Tätigkeiten dieses Bedingungswerks gliedern sich in die folgenden Leistungsarten: a) Administration; b) technischer Support; c) Leistungen im Zusammenhang mit der Datensicherung.
- 21.2. **Leistungsart der Position.** Die Leistungsbeschreibung weist für jede Position die Leistungsart, die betroffenen Systeme und die einzelnen Tätigkeiten aus. Weist sie die Leistungsart nicht aus, so bestimmt sich diese nach den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Tätigkeiten.
- 21.3. **Tätigkeiten der Administration.** Zur Leistungsart nach Ziffer 21.1 Buchstabe a gehören: a) die Installation, die Deinstallation, die Konfiguration, die Prüfung, die Änderung und die Dokumentation von Hardware- und Softwarebestandteilen; b) das Konfigurieren, das Erstellen, das Ändern und das Löschen von Systemeinstellungen, Verzeichnissen, einzelnen Dateien und Registrierungseinträgen auf Server-, Arbeitsplatz-, Laptop- und sonstigen mobilen Systemen sowie die Dokumentation der Systemeinstellungen, der Verzeichnisstrukturen und der installierten Systembestandteile; c) die Konfiguration, die Prüfung, die Änderung und die Dokumentation von Benutzerprofilen, Benutzerkonten, Postfächern und Zugriffsrechten einschließlich ihrer Prüfung auf Gültigkeit; d) die Bereinigung ungültiger Benutzerkonten, Postfächer, Zugriffsrechte und Einträge einschließlich des Entfernens ungültiger Verknüpfungen und des Löschens temporärer Speicher; e) die Einrichtung, die Änderung und die Dokumentation von Konten in Kommunikationssystemen.
- 21.4. **Tätigkeiten des technischen Supports.** Zur Leistungsart nach Ziffer 21.1 Buchstabe b gehören die Überwachung der ausgewiesenen Systeme, die Entgegennahme von Störungsmeldungen sowie die Analyse, die Lokalisierung und die Beseitigung von Störungen.
- 21.5. **Umfang der Überwachung.** Die Überwachung ist Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Sie bestimmt, welche Systeme und welche Merkmale überwacht werden, welche Schwellenwerte gelten und auf welchem Weg und an welcher Stelle gemeldet wird. Weist die Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes aus, so erfolgt die Überwachung innerhalb der Servicezeit. Eine

ununterbrochene Überwachung und eine Meldung außerhalb der Servicezeit sind Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 21.6. **Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Datensicherung.** Zur Leistungsart nach Ziffer 21.1 Buchstabe c gehören die Durchführung, die Verwaltung, die Dokumentation und die Kontrolle der Datensicherung, die Wiederherstellung von Datenbeständen sowie die Verwaltung und die Lenkung von Datenträgern; das Nähere bestimmt Ziffer 26.
- 21.7. **Leistungssoll bei der Administration.** Bei einer Tätigkeit der Leistungsart nach Ziffer 21.1 Buchstabe a erbringen wir die Ausführung der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Tätigkeit an dem dort bezeichneten System nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik und nach den Vorgaben des Kunden nach Ziffer 21.21, die Prüfung der ausgewiesenen Prüfpunkte und die Aufzeichnung der ausgeführten Tätigkeit im Leistungsnachweis nach Ziffer 30. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.8. **Leistungssoll beim technischen Support.** Bei einer Tätigkeit der Leistungsart nach Ziffer 21.1 Buchstabe b erbringen wir die Entgegennahme der Störungsmeldung, ihre Einordnung nach Ziffer 24, die Analyse der Erscheinung, die Lokalisierung der Ursache in dem ausgewiesenen Bereich und die Durchführung derjenigen Maßnahmen, die nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik zur Beseitigung der Störung geeignet sind, sowie die Mitteilung des Ergebnisses in Textform.
- 21.9. **Fortlaufende Bearbeitung.** Nach dem Bearbeitungsbeginn bearbeiten wir die Störung innerhalb der Servicezeit fortlaufend mit fachlich geeigneten Mitteln, bis die Störung beseitigt ist, bis wir eine Umgehung nach Ziffer 21.10 bereitgestellt haben oder bis wir nach Ziffer 21.11 feststellen, dass die Ursache außerhalb des von uns übernommenen Leistungsbereichs liegt. Bei einer Störung der Klasse A1 nach Ziffer 24 teilen wir dem Kunden den Stand der Bearbeitung an jedem Werktag mit.
- 21.10. **Umgehung.** Stellen wir dem Kunden eine Umgehung bereit, mit der die betroffene Funktion genutzt werden kann, so bleibt die Beseitigung der Störung nach Ziffer 21.8 geschuldet. Ziffer 24.9 bleibt unberührt.
- 21.11. **Ursache außerhalb des Leistungsbereichs.** Ergibt die Analyse, dass die Ursache der Störung außerhalb der Systeme und Bereiche liegt, die die Leistungsbeschreibung ausweist, so teilen wir dem Kunden dies unter Angabe des Grundes in Textform mit. Eine weitere Tätigkeit erbringen wir in diesem Fall nach Ziffer 21.14. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.12. **Anerkannte Regeln der Technik.** Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Erbringung der Tätigkeit anerkannten Regeln der Technik. Ändern sich diese Regeln nach der Erbringung, so ist eine Anpassung der bereits erbrachten Tätigkeit Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung.
- 21.13. **Bestand und Erweiterung.** Zu den Tätigkeiten nach Ziffer 21.3 gehören die Inbetriebnahme, der Austausch und die Ablösung einzelner Bestandteile innerhalb der bestehenden Systemlandschaft des Kunden. Die erstmalige Einrichtung, die Erweiterung und die Ablösung eines Systems, einer Plattform oder einer Laufzeitumgebung insgesamt sind Gegenstand einer eigenen Position; Ziffer 1 bleibt unberührt.
- 21.14. **Mehrleistungen.** Tätigkeiten, die über den in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Umfang hinausgehen, erbringen wir nur aufgrund einer gesonderten Beauftragung. Erkennen wir bei der Bearbeitung einer Anforderung, dass sie über den ausgewiesenen Umfang hinausgeht, so weisen wir den Kunden vor der Aufnahme der Tätigkeit in Textform darauf hin und holen seine Entscheidung ein; auf sein Verlangen unterbreiten wir ihm zuvor eine Schätzung des Aufwands. Bestätigt der Kunde die Anforderung nach unserem Hinweis, so vergütet er die Tätigkeit nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen; wir weisen sie im Leistungsnachweis gesondert aus. Ist ein vorheriger Hinweis wegen der Dringlichkeit der Beseitigung einer Störung nicht möglich, so unterrichten wir den Kunden unverzüglich danach.
- 21.15. **Ablehnung einer Mehrleistung.** Wir können die Erbringung einer Tätigkeit nach Ziffer 21.14 ablehnen, wenn sie nicht zu unserem Leistungsangebot gehört oder unsere verfügbaren Kapazitäten übersteigt. Wir teilen dem Kunden die Ablehnung unter Angabe des Grundes unverzüglich in Textform mit.
- 21.16. **Änderungsverlangen des Kunden.** Der Kunde kann eine Änderung des ausgewiesenen Tätigkeitsumfangs in Textform verlangen. Wir teilen ihm innerhalb von zehn Werktagen in Textform mit, ob und mit welchen Auswirkungen auf Aufwand, Vergütung und Zeiten die Änderung durchgeführt werden kann.
- 21.17. **Wirksamwerden der Änderung.** Die Änderung wird wirksam, wenn die Parteien sie in Textform vereinbaren. Bis dahin erbringen wir die Tätigkeiten nach der bisherigen Leistungsbeschreibung fort.
- 21.18. **Grenze der Änderung.** Eine Änderung, die uns nach Umfang, Art oder zeitlicher Lage nicht zumutbar ist, können wir ablehnen. Wir teilen dem Kunden die Ablehnung unter Angabe des Grundes in Textform mit.
- 21.19. **Vorhaltung von Kapazität.** Ein Anspruch des Kunden auf die Vorhaltung von Kapazität für eine Anforderung oder für ein Änderungsverlangen besteht nur, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 21.20. **Zusammenwirken mit anderen Positionen.** Wirken Tätigkeiten dieses Bedingungswerks mit Leistungen zusammen, für die ein anderes Bedingungswerk gilt, so bestimmt sich die Zuordnung eines Sachverhalts nach Ziffer 2. Die Administration eines Systems ist auch dann eine Position dieses Bedingungswerks, wenn das System selbst Gegenstand einer Position eines anderen Bedingungswerks ist; jenes Bedingungswerk bestimmt allein, wer die administrativen Rechte hält und wo der Service-Endpunkt liegt. Aus dem Zusammenwirken entsteht keine über die jeweilige Position hinausgehende Haftung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.21. **Gegenstand und Vorgaben des Kunden.** Welche Tätigkeit wir erbringen, bestimmt der Kunde. Er bezeichnet das Ziel, den Gegenstand und den Umfang der Tätigkeit sowie die Merkmale, die das Ergebnis aufweisen soll; seine Bezeichnungen werden in der Leistungsbeschreibung oder in der Anforderung festgehalten und sind für uns maßgeblich. Wir erbringen die Tätigkeit nach diesen Bezeichnungen und nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik. Die Bestimmung der Zeit, der Dauer, der Reihenfolge und der Art und Weise der Ausführung sowie die Einteilung der von uns eingesetzten Personen obliegen ausschließlich uns; Ziffer 21.22 und Ziffer 8 gehen diesem Absatz vor. Ein für die Erbringung erforderliches Zeitfenster stimmen die Parteien nach Ziffer 23 ab; die Abstimmung begründet kein Weisungsrecht des Kunden. Unterbreiten wir dem Kunden einen Vorschlag, so entscheidet über seine Annahme der Kunde; unsere Haftung für die Richtigkeit des Vorschlags bleibt unberührt. Ziffer 22 bleibt unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.22. **Auswahl der Personen und Art der Ausführung.** Die Auswahl der von uns eingesetzten Personen, die Art der Ausführung der Arbeiten und ihre zeitliche Einteilung bestimmen wir. Ein Weisungsrecht des Kunden gegenüber den von uns eingesetzten Personen besteht nicht; Ziffer 8 bleibt unberührt. Ein Anspruch des Kunden darauf, dass eine bestimmte Person die Tätigkeiten erbringt, besteht nicht; Ziffer 27.4 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.23. **Bezugnahme auf Erzeugnisse.** Bezeichnet die Leistungsbeschreibung ein Erzeugnis eines Dritten, so beschreibt die Bezeichnung die für die Tätigkeit vorgesehene Umgebung. Ein Wechsel des Erzeugnisses während der Laufzeit ist Gegenstand einer Vereinbarung nach Ziffer 21.17.
- 21.24. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

22. Grundlage der Leistung und Verantwortungsbereiche

- 22.1. **Grundlage.** Wir erbringen die ausgewiesenen Tätigkeiten nach den zum Zeitpunkt ihrer Erbringung anerkannten Regeln der Technik auf der Grundlage der Angaben, Unterlagen, Daten, Vorgaben und Entscheidungen, die der Kunde uns zur Verfügung stellt, sowie auf der Grundlage der Systeme, die er uns nach Ziffer 27 zugänglich macht. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.2. **Verantwortung des Kunden für seine Angaben.** Für die Richtigkeit, die Vollständigkeit und die Aktualität der von ihm zur Verfügung gestellten Angaben, Unterlagen, Daten und Vorgaben ist der Kunde verantwortlich. Wir prüfen sie darauf, ob sie für die vorgesehene Tätigkeit erkennbar ungeeignet, unvollständig oder in sich widersprüchlich sind, und zeigen dies nach Ziffer 22.3 an. Eine darüber hinausgehende Prüfung auf ihre inhaltliche Richtigkeit und auf ihre Vollständigkeit schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.3. **Offensichtliche Unrichtigkeit.** Erkennen wir, dass eine Angabe des Kunden unrichtig, unvollständig oder in sich widersprüchlich ist, oder drängt sich uns dies auf, so zeigen wir es ihm vor der Fortsetzung der Tätigkeit in Textform an und bezeichnen den Punkt. Ziffer 22.2 gilt insoweit nicht.
- 22.4. **Entscheidung über die Umsetzung.** Die Entscheidung darüber, ob und in welcher Weise der Kunde eine von uns unterbreitete Empfehlung, einen Vorschlag oder eine Bewertung umsetzt, trifft der Kunde in eigener Verantwortung. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.5. **Auswahlentscheidungen des Kunden.** Bestimmt der Kunde ein Erzeugnis, einen Hersteller, eine Bezugsquelle, ein Verfahren oder eine Architektur, so gehören deren Auswahl und deren Eignung zu seinem Verantwortungsbereich. Ziffer 3 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.6. **Nicht erfasste Beratung.** Die rechtliche Beratung, die steuerliche Beratung und die betriebswirtschaftliche Beratung des Kunden sind nicht Gegenstand des Vertrages. Die Beurteilung, ob ein von uns hergestellter Zustand oder eine von uns empfohlene Maßnahme den für den Kunden geltenden Rechtsvorschriften, aufsichtsrechtlichen Anforderungen oder vertraglichen Pflichten gegenüber Dritten genügt, obliegt dem Kunden. Ziffer 17 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.7. **Verwendungszweck.** Gibt der Kunde für eine Tätigkeit oder für ihr Ergebnis einen Verwendungszweck vor, ohne dass die Prüfung der Eignung für diesen Zweck in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich als Tätigkeit

ausgewiesen ist, so trägt er das Risiko der Eignung für diesen Zweck. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 22.8. **Grenze des Ziffer 22.7.** Ziffer 22.7 gilt nicht, soweit wir die Ungeeignetheit für den vorgegebenen Verwendungszweck kennen oder grob fahrlässig verkennen. In diesem Fall zeigen wir dem Kunden die Ungeeignetheit vor der Ausführung in Textform an und benennen den Grund. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.9. **Vereinbarte Eignungsprüfung.** Weist die Leistungsbeschreibung die Prüfung der Eignung für einen bestimmten Zweck als Tätigkeit aus, so erbringen wir diese Prüfung nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik und teilen dem Kunden ihr Ergebnis in Textform mit. Die Ziffern 22.7 und 22.8 gelten für diesen Zweck nicht.
- 22.10. **Vollständigkeit der Grundlage.** Der Kunde teilt uns vor dem Beginn einer Tätigkeit diejenigen Umstände mit, die für sie erkennbar von Bedeutung sind, insbesondere bestehende Störungen, geplante Änderungen, laufende Arbeiten Dritter, besondere Betriebszeiten und Abhängigkeiten seiner Geschäftsabläufe von den betroffenen Systemen. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 22.11. **Bestätigung der Grundlage.** Halten wir die für eine Position maßgebliche Grundlage in Textform fest und übermitteln wir sie dem Kunden, so gelten die Sätze 2 bis 4. Mit der Übermittlung weisen wir auf die Frist nach Satz 3 und auf die Folge des Schweigens besonders hin; unterbleibt der Hinweis, so tritt diese Folge nicht ein. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von zehn Werktagen in Textform, so legen wir die festgehaltene Grundlage der Tätigkeit zugrunde. Eine Bestätigung der inhaltlichen Richtigkeit der Grundlage durch den Kunden ist damit nicht verbunden; Ziffer 22.2 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.12. **Änderungen der Grundlage.** Ändert sich die Grundlage nach Ziffer 22.11, so teilt der Kunde uns dies unverzüglich in Textform mit. Die Auswirkungen auf Aufwand, Vergütung und Zeiten behandeln die Parteien nach Ziffern 21.16 bis 21.18.
- 22.13. **Beistellungen.** Vom Kunden beigestellte Systeme, Programme, Lizenzen, Daten und Zugänge gehören zu seinem Verantwortungsbereich. Wir prüfen sie auf ihre offensichtliche Eignung für die vorgesehene Verwendung und zeigen erkannte Hindernisse nach Ziffer 22.3 an. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.14. **Lizenzen und Nutzungsrechte.** Die für die Installation, die Konfiguration, die Vervielfältigung und die Nutzung der administrierten Hard- und Software erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte beschafft und unterhält der Kunde; ihre Ermittlung, ihre Bilanzierung und die Überwachung ihrer Einhaltung sind Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Bestehen konkrete Anhaltspunkte dafür, dass eine angeforderte Tätigkeit ohne die erforderlichen Rechte ausgeführt würde, so zeigen wir dies dem Kunden in Textform an und führen die betroffene Tätigkeit erst nach seiner Bestätigung in Textform aus. Die Anlage und die Änderung von Benutzerkonten und Postfächern nach Ziffer 21.3 können einen zusätzlichen Lizenzbedarf auslösen; wir führen die Anforderung ohne Prüfung des Lizenzbestandes aus und weisen den Vorgang im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 aus. Ziffer 14 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.15. **Sicherheitsniveau des Kunden.** Das Sicherheitsniveau der Systeme des Kunden bestimmt der Kunde. Empfehlen wir eine Maßnahme zur Erhöhung dieses Niveaus und setzt der Kunde sie nicht um, so haben wir die hieraus entstehenden Folgen nicht zu vertreten, soweit wir ihm die Empfehlung und den Grund in Textform mitgeteilt haben. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.16. **Fachgerechte Ausführung und Herstellervorgaben.** Wir führen die Tätigkeit fachgerecht nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik aus und beachten dabei, soweit sie anwendbar sind, die Vorgaben des Herstellers des betroffenen Erzeugnisses. Die Richtigkeit und die Vollständigkeit der Herstellervorgaben sind nicht Gegenstand unserer Leistung; eine Prüfung schulden wir nicht. Erkennen wir, dass eine Herstellervorgabe unrichtig oder unvollständig ist, oder ist uns dies ohne weiteres erkennbar, so weisen wir den Kunden hierauf hin. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.17. **Maßgeblicher Zustand.** Ob eine Tätigkeit vertragsgemäß erbracht ist, beurteilt sich danach, ob sie nach den zum Zeitpunkt ihrer Erbringung anerkannten Regeln der Technik und nach den Vorgaben des Kunden nach Ziffer 21.21 ausgeführt worden ist; maßgeblicher Zeitpunkt der Beurteilung ist der Abschluss der Tätigkeit. Wir halten den Zustand, den das betroffene System bei Abschluss der Tätigkeit aufweist, im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 und, soweit die Tätigkeit ein produktives System berührt, in den Aufzeichnungen nach Ziffer 25 fest, insbesondere die eingesetzten Erzeugnisse, ihre Versions- und Aktualisierungsstände und die von uns vorgenommenen Einstellungen. Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass der Zustand von der Aufzeichnung abweicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.18. **Spätere Veränderung des Zustands.** Verändert sich der Zustand nach dem Abschluss der Tätigkeit, so liegt insoweit keine Abweichung von der geschuldeten Beschaffenheit vor. Das gilt namentlich für Veränderungen durch die Einspielung von Aktualisierungen, Korrekturen oder Firmwareständen, durch Eingriffe des Kunden oder eines von ihm eingeschalteten Dritten, durch die Installation, die Änderung oder die Entfernung weiterer Bestandteile sowie durch das Zusammenwirken mit anderen Erzeugnissen. Satz 1 gilt nicht, soweit die

Veränderung auf einer von uns erbrachten Tätigkeit beruht oder soweit wir sie nach der Leistungsbeschreibung schulden. Die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass sich der Zustand nach dem Abschluss verändert hat, tragen wir. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

22.19. **Aufzeichnung der Grundlage.** Die nach dieser Ziffer festgehaltenen Angaben und Anzeigen bewahren wir nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.

22.20. **Verhältnis zur Mitwirkung.** Diese Ziffer lässt die Mitwirkungspflichten und die Obliegenheiten nach Ziffer 7 unberührt.

22.21. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

23. Anforderung, Abruf und Erbringungsart

23.1. **Ansprechstelle.** Anforderungen richtet der Kunde an die nach Ziffer 8 benannte Stelle. Der Abruf einer Tätigkeit und jede auf den Gegenstand, das Ziel oder den Zeitpunkt der Leistung bezogene Vorgabe des Kunden laufen ausschließlich über diese Stelle; Ziffer 8 bleibt unberührt.

23.2. **Kanäle.** Anforderungen nimmt die Stelle nach Ziffer 23.1 während der Servicezeit fernmündlich und jederzeit in Textform über das in der Leistungsbeschreibung bezeichnete Ticketsystem entgegen. Weist die Leistungsbeschreibung kein Ticketsystem aus, so genügt eine Anforderung in Textform an die im Angebot benannte Stelle. Ziffer 6 bleibt unberührt.

23.3. **Inhalt der Anforderung.** Welchen Inhalt eine Anforderung aufweisen muss, um die Zeiten in Lauf zu setzen, bestimmt Ziffer 6; für eine Störungsmeldung gilt ergänzend Ziffer 24.14. Eine Anforderung für eine Tätigkeit der Administration bezeichnet ferner das betroffene System, die betroffene Position und den vom Kunden gewünschten Zeitpunkt der Ausführung.

23.4. **Erfassung.** Jede Anforderung erfassen wir unverzüglich im Ticketsystem mit dem Zeitpunkt ihres Eingangs. Die Eingangsbestätigung nach Ziffer 6.23 enthält zusätzlich die Vorgangsnummer und den erfassten Eingangszeitpunkt; eine weitere Bestätigung schulden wir nicht. Bei einer fernmündlichen Anforderung ist der Zeitpunkt ihrer Erfassung der Eingangszeitpunkt. Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass die Anforderung zu einem anderen Zeitpunkt eingegangen ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

23.5. **Vorlaufzeit für planbare Tätigkeiten.** Eine Tätigkeit der Administration, die absehbar und planbar ist, fordert der Kunde mit der im Angebot ausgewiesenen Vorlaufzeit an. Weist das Angebot keine Vorlaufzeit aus, so beträgt sie fünf Werktage.

23.6. **Keine Vorlaufzeit bei Störungen.** Ziffer 23.5 gilt nicht für eine Störungsmeldung. Für sie gelten ausschließlich die Zeiten nach Ziffer 24.

23.7. **Keine Vorlaufzeit bei Sofortmaßnahmen.** Ziffer 23.5 gilt ferner nicht für die Sperrung und die Löschung von Benutzerkonten, Postfächern und Zugriffsrechten ausgeschiedener, freigestellter oder in ihrer Aufgabe gewechselter Personen, für das Zurücksetzen von Zugangsdaten, deren Kenntnis durch Unbefugte der Kunde anzeigt, und für die Einspielung von Aktualisierungen, die der Hersteller als kritisch eingestuft hat. Diese Tätigkeiten führen wir unverzüglich nach dem Eingang der Anforderung innerhalb der Servicezeit aus. Ziffer 25.7 bleibt unberührt.

23.8. **Folge der versäumten Vorlaufzeit.** Fordert der Kunde eine Tätigkeit nach Ziffer 23.5 ohne Einhaltung der Vorlaufzeit an, so kann er eine vorrangige Ausführung nicht verlangen. Wir führen die Tätigkeit zu dem nächsten für sie verfügbaren Zeitpunkt aus und teilen ihn dem Kunden mit. Auf Wunsch des Kunden führen wir sie vorrangig aus, soweit uns dies möglich und zumutbar ist; hierfür berechnen wir den im Angebot für die vorrangige Ausführung ausgewiesenen Zuschlag. Weist das Angebot keinen solchen Zuschlag aus, so entsteht er nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

23.9. **Erbringungsart.** Ob wir eine Tätigkeit durch Fernzugriff oder durch einen Einsatz vor Ort erbringen, bestimmen wir nach pflichtgemäßem Ermessen anhand der technischen Gegebenheiten, der Verfügbarkeit der betroffenen Systeme, der Vorgaben des Herstellers und der Anforderungen an die Sicherheit. Sind beide Erbringungsarten für die Tätigkeit gleich geeignet, so erbringen wir sie durch Fernzugriff. Auf Verlangen teilen wir dem Kunden die für die Bestimmung maßgeblichen Gründe in Textform mit. Ziffer 9 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

23.10. **Fernzugriff.** Erbringen wir eine Tätigkeit durch Fernzugriff, so stellt der Kunde den hierfür in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Zugang bereit; das Nähere bestimmt Ziffer 27. Die für den Fernzugriff

erforderliche Anbindung und ihre Verfügbarkeit sind nicht Gegenstand unserer Leistung. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 23.11. **Einsatz vor Ort.** Erbringen wir eine Tätigkeit vor Ort, so gewährt der Kunde den von uns eingesetzten Personen zu den abgestimmten Zeiten Zutritt zu den erforderlichen Räumen und stellt ihnen den für die Tätigkeit erforderlichen Arbeitsplatz zur Verfügung. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 23.12. **Reihenfolge bei mehreren Anforderungen.** Liegen mehrere Anforderungen gleichzeitig vor, so bearbeiten wir Störungsmeldungen vorrangig, unter ihnen in der Reihenfolge ihrer Störungsklasse nach Ziffer 24 und bei gleicher Klasse in der Reihenfolge ihres Eingangs; die übrigen Anforderungen bearbeiten wir in der Reihenfolge ihres Eingangs. Die Parteien können eine andere Reihenfolge abstimmen. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 23.13. **Terminierte Einsätze.** Den Zeitpunkt eines Einsatzes vor Ort und das Zeitfenster für einen Eingriff an einem produktiven System stimmen die Parteien in Textform ab. Der Kunde hält für die Dauer des Zeitfensters eine erreichbare Person mit Entscheidungsbefugnis bereit; Ziffer 25 bleibt unberührt. Ein nach Satz 1 abgestimmter Zeitpunkt und ein nach Satz 1 abgestimmtes Zeitfenster sind unverbindliche Planwerte, soweit das Angebot, die Auftragsbestätigung oder eine gesonderte Vereinbarung sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet; Satz 2, Ziffer 7.20 und Ziffer 9.23 bleiben unberührt.
- 23.14. **Absage.** Für die Absage eines terminlich vereinbarten Einsatzes gilt Ziffer 9.
- 23.15. **Unterbrechung einer begonnenen Tätigkeit.** Verlangt der Kunde die Unterbrechung einer begonnenen Tätigkeit, so führen wir den begonnenen Schritt bis zu einem betriebsfähigen Zustand oder bis zu der nach Ziffer 25 bezeichneten Rückfallebene zu Ende und unterbrechen sodann. Den Aufwand der Unterbrechung und der Wiederaufnahme vergütet der Kunde nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ziffer 21.21 und Ziffer 8 bleiben unberührt.
- 23.16. **Wiederaufnahme.** Nach einer Unterbrechung nach Ziffer 23.15 nehmen wir die Tätigkeit zu dem mit dem Kunden abgestimmten Zeitpunkt wieder auf. Die Zeiten nach Ziffer 24 verschieben sich um die Dauer der Unterbrechung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- 23.17. **Aufzeichnung.** Die Anforderungen, ihre Eingangszeitpunkte, die Bestätigungen nach Ziffer 23.4 und die nach dieser Ziffer getroffenen Abstimmungen bewahren wir nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.
- 23.18. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

24. Störungsklassen, Zeiten und Bearbeitung

- 24.1. **Anwendungsbereich.** Diese Ziffer bestimmt die Einordnung von Störungen an den Systemen, die eine Position dieses Bedingungswerks ausweist, und die daran anknüpfenden Zeiten. Die Klassen dieser Ziffer gelten ausschließlich für Positionen dieses Bedingungswerks. Die Begriffe der Störung, der Störungsklasse, der Servicezeit, der Reaktionszeit und des Bearbeitungsbeginns bestimmt Ziffer 1; für die Anforderung, die Messung und den Bericht gilt Ziffer 6.
- 24.2. **Zuordnungsmerkmale.** Jede Störung wird nach den folgenden Merkmalen einer Störungsklasse zugeordnet. Maßgeblich sind ausschließlich diese Merkmale; erfüllt eine Störung die Merkmale mehrerer Klassen, so gilt die höhere:
- a) ob die betroffene Funktion des Systems genutzt werden kann;
 - b) ob eine Umgehung zur Verfügung steht, mit der die betroffene Funktion genutzt werden kann;
 - c) wie viele der von der Position erfassten Systeme, Arbeitsplätze oder Konten betroffen sind;
 - d) ob die Vertraulichkeit, die Integrität oder die Authentizität der betroffenen Systeme oder der in ihnen verarbeiteten Daten beeinträchtigt ist.
- 24.3. **Störungsklasse A1.** Eine Störung der Klasse A1 liegt vor, wenn ein für den Geschäftsbetrieb des Kunden nach der Leistungsbeschreibung wesentliches System oder eine für ihn nach der Leistungsbeschreibung wesentliche Anwendung nicht genutzt werden kann und eine Umgehung nicht zur Verfügung steht. Eine Störung der Klasse A1 liegt ferner vor, wenn das Merkmal des Ziffer 24.2 Buchstabe d erfüllt ist; das gilt auch dann, wenn die betroffene Funktion weiterhin genutzt werden kann.
- 24.4. **Störungsklasse A2.** Eine Störung der Klasse A2 liegt vor, wenn die Nutzung eines Systems oder einer Anwendung erheblich eingeschränkt ist, wenn sie nur mit erhöhtem Aufwand oder nur über eine Umgehung möglich ist oder wenn bei mehreren von der Position erfassten Systemen, Arbeitsplätzen oder Konten mindestens eines, aber nicht alle nicht genutzt werden können.
- 24.5. **Störungsklasse A3.** Eine Störung der Klasse A3 liegt vor, wenn die Nutzung nur unerheblich beeinträchtigt ist, insbesondere bei einer Beeinträchtigung an einem einzelnen Arbeitsplatz oder Konto, bei einer Beeinträchtigung der Bedienung und bei einer Beeinträchtigung der Darstellung.

- 24.6. **Störungsklasse A4.** Eine Störung der Klasse A4 liegt vor, wenn eine Abweichung besteht, die die Nutzung nicht beeinträchtigt, insbesondere ein Eintrag in einem Protokoll, eine Verschleißanzeige und eine Abweichung an einem Bedien- oder Anzeigeelement.
- 24.7. **Zuordnung und Einwand des Kunden.** Wir ordnen die Störung nach den Merkmalen des Ziffer 24.2 anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände zu; Ziffer 24.8 bleibt unberührt. Ein Recht, die Zuordnung nach beliebigem Ermessen zu treffen, steht uns nicht zu. Eine Mitteilung der Zuordnung schulden wir nicht; auf Verlangen des Kunden erteilen wir ihm für eine bestimmte Störung Auskunft über die Zuordnung und über das maßgebliche Merkmal. Der Kunde kann in seiner Störungsmeldung eine Störungsklasse vorschlagen. Hält er eine höhere Klasse für zutreffend, so teilt er uns dies unter Bezeichnung der betroffenen Geschäftsabläufe mit; wir prüfen die Zuordnung daraufhin erneut nach den Merkmalen des Ziffer 24.2. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.8. **Zuordnung bis zur Feststellung.** Bis zur Feststellung der Merkmale des Ziffer 24.2 behandeln wir die Störung nach der vom Kunden vorgeschlagenen Klasse; schlägt er keine Klasse vor, nach der Klasse A2. Für den Lauf der Reaktionszeit ist bis zur Feststellung die Reaktionszeit dieser Klasse maßgeblich.
- 24.9. **Umstufung.** Ändern sich die Merkmale des Ziffer 24.2, so wird die Störung neu zugeordnet; das gilt auch, wenn wir eine Umgehung bereitgestellt haben. Die Umstufung wirkt ab dem Zeitpunkt der Änderung; sie wirkt nicht zurück. Auf Verlangen des Kunden erteilen wir ihm über die Umstufung und das ihr zugrunde liegende Merkmal Auskunft in Textform. Ziffer 21.10 bleibt unberührt.
- 24.10. **Zeiten.** Für jede Störungsklasse weist das Angebot die Reaktionszeit aus. Weist das Angebot keine Reaktionszeit aus, so beträgt sie innerhalb der Servicezeit für die Klasse A1 einen Werktag, für die Klasse A2 zwei Werktage, für die Klasse A3 drei Werktage und für die Klasse A4 fünf Werktage.
- 24.11. **Inhalt der Reaktionszeit.** Innerhalb der Reaktionszeit schulden wir die Aufnahme der Bearbeitung. Die Eingangsbestätigung nach Ziffer 6.23 schulden wir unabhängig davon innerhalb von acht Stunden der Servicezeit. Die Beseitigung der Störung innerhalb der Reaktionszeit schulden wir nicht; unsere Pflicht zur fortlaufenden Bearbeitung nach Ziffer 21.9 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.12. **Bearbeitungsbeginn.** Bearbeitungsbeginn ist der Zeitpunkt nach Ziffer 1.27 Buchstabe a. Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn wir die Bearbeitung bis zu ihrem Ablauf aufgenommen haben. Für Anforderungen, die keine Störung betreffen, bestimmt Ziffer 6 den Bearbeitungsbeginn. Die Eingangsbestätigung nach Ziffer 6 und der Bearbeitungsbeginn werden getrennt gemessen und im Bericht nach Ziffer 6 getrennt ausgewiesen.
- 24.13. **Keine Wiederherstellungszeit.** Für die Leistungen dieses Bedingungswerks weist das Angebot keine Wiederherstellungszeit aus; geschuldet sind die Aufnahme der Bearbeitung innerhalb der Reaktionszeit und die fortlaufende Bearbeitung nach Ziffer 21.9. Ein Zeitpunkt und ein Zeitraum für die Beseitigung der Störung sind nicht Gegenstand dieser Bedingungen. Weist das Angebot für ein System, an dem wir Tätigkeiten erbringen, eine Wiederherstellungszeit aus, so beruht sie auf demjenigen Bedingungswerk, das für dieses System gilt, und nicht auf diesen Bedingungen. Die Rechte des Kunden wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.14. **Qualifizierte Störungsmeldung.** Eine Störungsmeldung setzt die Zeiten nach den Ziffern 24.10 bis 24.13 in Lauf, wenn sie das betroffene System, die betroffene Position, die beanstandete Erscheinung, den Zeitpunkt ihrer ersten Feststellung, ihre Häufigkeit, ihre Auswirkung auf den Betrieb des Kunden und diejenigen Änderungen bezeichnen, die der Kunde oder eine von ihm eingesetzte Person im Vorfeld an dem betroffenen System vorgenommen hat. Die Störungsmeldung bezeichnet ferner die Angaben, die uns die Reproduktion und die Feststellung der Erscheinung nach Ziffer 1 ermöglichen, namentlich die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung; bei einer Erscheinung, die nach Ziffer 1 durch Protokolle, Messwerte oder Meldungen des Systems belegt ist, treten diese Belege an ihre Stelle. Weitere Angaben sind nicht erforderlich. Fehlt eine der bezeichneten Angaben, so fordern wir sie unverzüglich an; die Zeiten laufen ab dem Eingang der fehlenden Angabe. Dieser Absatz führt den Inhalt der Anforderung nach Ziffer 6 für die Störungsmeldung aus; Ziffer 6 bleibt im Übrigen unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.15. **Nicht reproduzierbare Erscheinungen.** Ist die beanstandete Erscheinung nach Ziffer 1 nicht reproduzierbar, so liegt keine Störung vor; die Zeiten dieser Ziffer laufen nicht. Wir stimmen mit dem Kunden auf sein Verlangen das weitere Vorgehen zu ihrer Eingrenzung ab, insbesondere den Einsatz einer erweiterten Protokollierung und einer erweiterten Überwachung; diese Tätigkeit ist eine Anforderung nach Ziffer 6 und wird nach der für die Position ausgewiesenen Vergütungsform vergütet. Der Kunde teilt uns auf Anforderung die Bedienungssituation, die Arbeitsumgebung, die vorgenommenen Änderungen, die Protokolldateien und die Meldungen des Systems mit und ermöglicht uns, die Erscheinung in seiner Umgebung nachzustellen. Wird die Erscheinung danach nach Ziffer 1 reproduzierbar, so laufen die Zeiten dieser Ziffer ab diesem Zeitpunkt. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 24.16. **Herausrechnung von Zeiten aus der Sphäre des Kunden.** Zeiten, in denen wir auf eine Angabe, eine Entscheidung, eine Freigabe, einen Zugang oder eine sonstige Mitwirkung des Kunden warten, die wir unter Bezeichnung des Gegenstands in Textform angefordert haben, bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach den Ziffern 24.10 bis 24.12 und der Frist für die Eingangsbestätigung nach Ziffer 6 außer Betracht. Dasselbe gilt für Zeiten, in denen die Bearbeitung aus einem Grund unterbleibt, der dem Verantwortungsbereich des Kunden nach Ziffer 22 zuzuordnen ist. Die Anforderung nach Satz 1 gilt als Mitteilung des Beginns. Den Beginn und das Ende einer Zeit nach den Sätzen 1 und 2 weisen wir im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 gesondert aus; eine Mitteilung

in Textform steht dem Ausweis gleich. Unterbleiben Ausweis und Mitteilung, so bleibt die Zeit nicht außer Betracht. Dass eine Zeit auf einem Grund nach den Sätzen 1 und 2 beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen. Dieser Absatz führt das Ruhen der Zeiten nach Ziffer 6 für die Zeiten dieser Ziffer aus; Ziffer 6 und Ziffer 7 bleiben im Übrigen unberührt. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 24.17. **Wartezeiten auf Dritte.** Für Zeiten, in denen wir auf die Leistung eines Dritten warten, gilt Ziffer 28.
- 24.18. **Mehrere Störungen.** Beruhen mehrere gleichzeitig bestehende Störungen auf derselben Ursache, so bilden sie eine Störung; maßgeblich ist die höchste der für sie in Betracht kommenden Störungsklassen, und die Reaktionszeit und der Bearbeitungsbeginn laufen für sie einheitlich. Beruhen gleichzeitig bestehende Störungen auf verschiedenen Ursachen, so bilden sie jeweils eine eigene Störung; die Zeiten laufen für jede von ihnen gesondert. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.19. **Anzeige der Überschreitung.** Erkennen wir, dass wir eine Reaktionszeit oder einen Bearbeitungsbeginn nicht einhalten werden, so zeigen wir dies dem Kunden unverzüglich in Textform unter Angabe des Grundes und der voraussichtlichen Dauer an. Dieser Absatz führt die Anzeige nach Ziffer 6 für die Zeiten dieser Ziffer aus; Ziffer 6 bleibt im Übrigen unberührt.
- 24.20. **Rechtsfolgen der Überschreitung.** Die Rechtsfolgen der Überschreitung einer Reaktionszeit oder eines Bearbeitungsbeginns bestimmen sich nach Ziffer 6, nach Ziffer 13 und nach den Ziffern 10 bis 12; Ziffer 31 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.21. **Störungen im Bericht.** Die Reaktionszeit, den Bearbeitungsbeginn und die nach Ziffer 24.16 außer Betracht bleibenden Zeiten weisen wir für jede Störung getrennt aus; Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 24.22. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

25. Arbeiten an produktiven Systemen des Kunden

- 25.1. **Anwendungsbereich.** Diese Ziffer gilt für jede Tätigkeit, die an einem produktiven System des Kunden erbracht wird oder die auf ein solches System einwirken kann. Produktiv ist ein System nach Ziffer 1.
- 25.2. **Keine Bestandsaufnahme.** Die Erhebung und die Dokumentation des Zustands des betroffenen Systems vor dem Beginn der Tätigkeit sind nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht als Tätigkeit ausweist. Ziffer 25.17 und Ziffer 22 bleiben unberührt.
- 25.3. **Rückfallebene.** Ist für die Tätigkeit eine Rückfallebene vorgesehen, so bezeichnen wir dem Kunden vor dem Beginn den Zustand, in den wir das betroffene System bei einem Fehlschlag zurückversetzen, die dafür erforderlichen Mittel, die dafür vorgesehene Zeit und die Stelle, die den Rückfall auslöst. Eine Rückfallebene ist vorgesehen, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist oder soweit die Tätigkeit nach den anerkannten Regeln der Technik ohne sie nicht ausgeführt werden kann.
- 25.4. **Nachweis der Vollsicherung.** Vor dem Beginn der Tätigkeit weist der Kunde uns in Textform nach, dass für die betroffenen Datenbestände eine Vollsicherung vorliegt und dass ihre Rücksicherbarkeit durch eine Rücksicherung geprüft worden ist. Der Nachweis bezeichnet den Zeitpunkt der Sicherung, den Umfang der gesicherten Bestände und den Zeitpunkt der Prüfung.
- 25.5. **Sicherung als unsere Leistung.** Weist die Leistungsbeschreibung die Herstellung der Sicherung nach Ziffer 25.4 als unsere Tätigkeit aus, so stellen wir sie her, prüfen ihre Rücksicherbarkeit und übermitteln dem Kunden den Nachweis nach Ziffer 25.4; Ziffer 26 bleibt unberührt. Die Obliegenheit des Kunden nach Ziffer 7 bleibt unberührt, soweit die Sicherung nicht nach der Leistungsbeschreibung von uns geschuldet ist.
- 25.6. **Ankündigung mit Sicherungsaufforderung.** Wir kündigen dem Kunden die Tätigkeit mindestens fünf Werktage vor ihrem Beginn in Textform an. Die Ankündigung bezeichnet die betroffenen Systeme, den vorgesehenen Zeitraum, die zu erwartenden Auswirkungen auf den Betrieb und die Rückfallebene und fordert den Kunden auf, vor dem Beginn eine Vollsicherung herzustellen und ihre Rücksicherbarkeit zu prüfen. Bei der Beseitigung einer Störung tritt an die Stelle der Frist nach Satz 1 die Unterrichtung des Kunden vor dem Beginn; die Unterrichtung weist den Inhalt nach Satz 2 aus. Ziffer 11 bleibt unberührt.
- 25.7. **Unaufschiebbare Tätigkeiten.** Duldet eine Tätigkeit wegen einer unmittelbar drohenden Gefahr für die Systeme oder für die Daten des Kunden oder wegen einer Störung der Klasse A1 nach Ziffer 24 keinen Aufschub, so treten an die Stelle der Fristen nach den Ziffern 25.4 und 25.6 die Unterrichtung des Kunden vor dem Beginn und, wenn auch diese nicht möglich ist, die Unterrichtung unverzüglich nach dem Beginn, spätestens am nächsten Werktag. Wir halten den Anlass, den Umfang und die Wirkung der Tätigkeit in Textform fest. Für die Sperrung und die

Löschung von Benutzerkonten, Postfächern und Zugriffsrechten sowie für das Zurücksetzen von Zugangsdaten nach Ziffer 23.7 gelten die Ziffern 25.4, 25.6 und 25.8 nicht; die Ziffern 25.2 und 25.17 bleiben unberührt.

- 25.8. **Fehlender Nachweis.** Legt der Kunde den Nachweis nach Ziffer 25.4 nicht vor, so beginnen wir die Tätigkeit nicht. Verlangt er die Durchführung gleichwohl, so weisen wir ihn in Textform auf das Risiko eines Datenverlustes hin und führen die Tätigkeit erst nach seiner Bestätigung in Textform durch. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 11 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.9. **Beschränkung des Eingriffs.** Wir beschränken den Eingriff auf die Systeme, Ebenen und Datenbestände, die für die ausgewiesene Tätigkeit erforderlich sind. Weitergehende Eingriffe nehmen wir nur nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden in Textform vor. Ziffer 27 bleibt unberührt.
- 25.10. **Vier-Augen-Prinzip.** Einen Eingriff, der mehr als ein produktives System des Kunden gleichzeitig berühren kann, führen wir unter Beteiligung einer zweiten fachkundigen Person durch, die den vorgesehenen Schritt vor seiner Ausführung prüft. Wir halten die Beteiligung in den Aufzeichnungen nach Ziffer 25.17 fest.
- 25.11. **Erreichbarkeit während des Eingriffs.** Während des nach Ziffer 23.13 abgestimmten Zeitfensters halten beide Parteien die benannten Personen erreichbar. Ist die Person des Kunden nicht erreichbar und ist eine Entscheidung des Kunden erforderlich, so versetzen wir das betroffene System in die Rückfallebene zurück, soweit eine solche nach Ziffer 25.3 vorgesehen ist; im Übrigen führen wir den begonnenen Schritt bis zu einem betriebsfähigen Zustand zu Ende und unterbrechen sodann.
- 25.12. **Prüfung nach dem Eingriff.** Nach dem Abschluss des Eingriffs prüfen wir die für die Tätigkeit ausgewiesenen Prüfpunkte und halten das Ergebnis in Textform fest. Die Prüfung der Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe des Kunden obliegt dem Kunden; er teilt uns das Ergebnis innerhalb des Beobachtungszeitraums nach Ziffer 25.13 mit.
- 25.13. **Beobachtungszeitraum.** Weist die Leistungsbeschreibung einen Beobachtungszeitraum nach dem Eingriff aus, so stehen wir während dieses Zeitraums für Anforderungen zu dem Eingriff in dem dort ausgewiesenen Umfang zur Verfügung. Weist sie keinen Beobachtungszeitraum aus, so beträgt er fünf Werktage innerhalb der Servicezeit.
- 25.14. **Rückkehr in die Rückfallebene.** Führt der Eingriff nicht zu den ausgewiesenen Prüfergebnissen und lässt sich die Ursache nicht innerhalb der nach Ziffer 25.3 vorgesehenen Zeit beseitigen, so versetzen wir das betroffene System in die Rückfallebene zurück und unterrichten den Kunden unverzüglich in Textform. Den Aufwand der Rückkehr in die Rückfallebene tragen wir, soweit die Ursache in unserem Verantwortungsbereich liegt; im Übrigen vergütet ihn der Kunde nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.15. **Nutzung des Systems während des Eingriffs.** Der Kunde stellt die Nutzung des betroffenen Systems für die Dauer des Zeitfensters ein, soweit die Ankündigung nach Ziffer 25.6 dies vorsieht. Nutzt er es gleichwohl, so bleibt eine hierauf beruhende Abweichung außer Betracht; Ziffer 22 bleibt unberührt. Dass die Abweichung auf der Nutzung während des Zeitfensters beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.16. **Abweichung vom angekündigten Umfang.** Eine Abweichung von dem nach Ziffer 25.6 angekündigten Umfang nehmen wir nur nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden in Textform vor. Duldet eine Abweichung wegen einer unmittelbar drohenden Gefahr für die Systeme oder für die Daten des Kunden keinen Aufschub, so nehmen wir sie vor und unterrichten den Kunden unverzüglich, spätestens am nächsten Werktag, in Textform über Anlass, Umfang und Wirkung.
- 25.17. **Aufzeichnung.** Die Bezeichnung der Rückfallebene, den Nachweis nach Ziffer 25.4, die Ankündigung, die durchgeführten Schritte, die Beteiligung nach Ziffer 25.10 und die Prüfergebnisse halten wir in Textform fest, bewahren sie nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.
- 25.18. **Verhältnis zu den übrigen Ziffern.** Ziffer 22, Ziffer 23 und Ziffer 27 bleiben unberührt. Für die Bemessung eines Schadensersatzanspruchs gelten die Ziffern 10 bis 12.
- 25.19. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

26. Datensicherung und Wiederherstellung

- 26.1. **Sicherung als unsere Leistung.** Die Datensicherung ist Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist.
- 26.2. **Inhalt der ausgewiesenen Sicherungsleistung.** Weist die Leistungsbeschreibung die Datensicherung aus, so bestimmt sie den Umfang der zu sichernden Bestände, das Intervall der Sicherung, die Dauer der Aufbewahrung der Sicherungsstände, den Ort ihrer Aufbewahrung und das Intervall der Prüfung ihrer Rücksicherbarkeit. Wir erbringen die Sicherung nach diesen Vorgaben und nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik.

- 26.3. **Nicht ausgewiesene Datensicherung.** Weist die Leistungsbeschreibung die Datensicherung nicht aus, so ist sie nicht Gegenstand unserer Leistung; es bleibt insoweit bei der Obliegenheit des Kunden nach Ziffer 7. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.4. **Kontrolle der Sicherungsläufe.** Soweit die Datensicherung nach Ziffer 26.1 unsere Leistung ist, kontrollieren wir jeden Sicherungslauf und teilen dem Kunden einen fehlgeschlagenen oder unvollständigen Lauf spätestens am folgenden Werktag in Textform mit.
- 26.5. **Leistungssoll bei der Wiederherstellung.** Bei einer Wiederherstellung erbringen wir die Durchführung der Rücksicherung nach den zum Zeitpunkt ihrer Erbringung anerkannten Regeln der Technik auf der Grundlage der zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Sicherungsstände, die Prüfung der wiederhergestellten Bestände anhand der ausgewiesenen Prüfpunkte und die Mitteilung des Ergebnisses in Textform. Der Umfang des wiederhergestellten Bestandes richtet sich nach dem Inhalt derjenigen Sicherungsstände, die für die Wiederherstellung zur Verfügung stehen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.6. **Reihenfolge der Wiederherstellung.** Sind mehrere Bestände wiederherzustellen, so bestimmt der Kunde die Reihenfolge. Trifft er keine Bestimmung, so stellen wir in der Reihenfolge wieder her, die nach den anerkannten Regeln der Technik dem Umfang der Beeinträchtigung entspricht.
- 26.7. **Nicht wiederherstellbare Bestandteile.** Bestandteile, die sich aus den verfügbaren Sicherungsständen nicht wiederherstellen lassen, bezeichnen wir dem Kunden nach dem Abschluss der Wiederherstellung in Textform. Die Entscheidung über ihre weitere Behandlung trifft der Kunde.
- 26.8. **Prüfung durch den Kunden.** Die inhaltliche Prüfung des wiederhergestellten Bestandes auf seine fachliche Richtigkeit obliegt dem Kunden. Wir stellen ihm hierfür die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Auswertungen und Zugänge bereit.
- 26.9. **Löschung von Beständen.** Die Löschung von Datenbeständen, Benutzerkonten, Postfächern und Verzeichnissen nehmen wir nur auf Grundlage einer dokumentierten Anforderung des Kunden nach Ziffer 23 vor. Für die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und für die Sicherung noch benötigter Bestände vor der Löschung ist der Kunde verantwortlich. Ziffer 16 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.10. **Datenträger.** Soweit die Leistungsbeschreibung die Verwaltung und die Lenkung von Datenträgern ausweist, führen wir ein Verzeichnis der Datenträger und ihres Aufbewahrungsorts und legen es dem Kunden auf Verlangen vor. Die Datenträger und die auf ihnen gespeicherten Bestände gehören zum Verantwortungsbereich des Kunden; Ziffer 16 und Ziffer 18 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.11. **Hinweis vor datenberührenden Eingriffen.** Der Hinweis vor Maßnahmen, die zu einem Verlust von Daten führen können, die Aufforderung zur Sicherung und die Folge ihres Unterbleibens bestimmen sich nach Ziffer 11; Ziffern 25.6 und 25.8 nehmen ihn in Bezug.
- 26.12. **Bemessung des Ersatzes.** Für den Verlust, die Veränderung und die Unbrauchbarkeit von Daten gelten die Ziffern 10 bis 12, insbesondere die Datenverlustgrenzen der Ziffer 11. Diese Ziffer bestimmt keine betragsmäßige Grenze.
- 26.13. **Darlegungs- und Beweislast.** Soweit die Datensicherung nach Ziffer 26.1 unsere Leistung ist, tragen wir für ihre vertragsgemäße Erbringung die Darlegungs- und Beweislast nach den gesetzlichen Vorschriften. Eine Änderung der gesetzlichen Verteilung der Darlegungs- und Beweislast ist mit dieser Ziffer nicht verbunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.14. **Aufzeichnung.** Die Vorgaben nach Ziffer 26.2, die Aufzeichnungen über die Sicherungsläufe, die Mitteilungen nach Ziffer 26.4, die Ergebnisse der Prüfungen der Rücksicherbarkeit und die Aufzeichnungen über die Wiederherstellungen bewahren wir nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.
- 26.15. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

27. Zugänge und administrative Rechte

- 27.1. **Eigene Kennungen.** Für jede Person, die für uns administrativ tätig wird, richtet der Kunde eine eigene, dieser Person namentlich zugeordnete Kennung ein. Eine gemeinschaftlich genutzte Kennung verwenden wir nicht; ist eine solche technisch nicht vermeidbar, so halten wir fest, welche Person sie zu welchem Zeitpunkt genutzt hat.
- 27.2. **Umfang der Rechte.** Der Kunde räumt den Kennungen nach Ziffer 27.1 diejenigen Rechte ein, die für die Erbringung der Tätigkeiten der Position erforderlich sind. Wir teilen ihm den erforderlichen Umfang vor der Einrichtung in Textform mit. Über die Einräumung der Rechte entscheidet der Kunde; er bleibt Inhaber der Systeme und der Berechtigungen.

- 27.3. **Trennung und Verwendung der Zugänge.** Die eingeräumten Zugänge nutzen wir ausschließlich für die Erbringung der Tätigkeiten der Position, für die sie eingerichtet sind. Wir geben sie nicht an Personen weiter, die nicht nach Ziffer 27.1 benannt sind. Für Tätigkeiten an Systemen, die verschiedenen Positionen zugeordnet sind, halten wir die Zugänge getrennt, soweit der Kunde sie getrennt einrichtet.
- 27.4. **Änderung des Personenkreises.** Ändert sich der Kreis der Personen, die für uns administrativ tätig werden, so teilen wir dies dem Kunden unverzüglich in Textform mit, damit er die nicht mehr benötigten Kennungen sperren kann. Ein Anspruch des Kunden darauf, dass die Tätigkeiten ausschließlich durch eine bestimmte Person erbracht werden, besteht nicht; Ziffer 8 und Ziffer 21.22 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.5. **Rückgabe nach dem Ende der Position.** Nach dem Ende einer Position nutzen wir die für sie eingerichteten Zugänge nicht mehr. Wir teilen dem Kunden innerhalb von zehn Werktagen nach dem Ende der Position in Textform mit, welche Kennungen und Zugänge aufgehoben werden können, und bestätigen ihm, dass die bei uns vorhandenen Zugangsmittel gelöscht oder zurückgegeben worden sind. Die Sperrung und die Aufhebung der Kennungen in seinen Systemen nimmt der Kunde vor. Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 27.6. **Aufzeichnung administrativer Änderungen.** Wir zeichnen die von uns vorgenommenen administrativen Änderungen an den Systemen des Kunden mit dem Zeitpunkt, der handelnden Person, dem betroffenen System und der durchgeführten Maßnahme auf. Diese Aufzeichnungen bewahren wir nach Ziffer 16 auf und legen sie dem Kunden auf Verlangen in einem gängigen, maschinenlesbaren Format vor.
- 27.7. **Beweiswert der Aufzeichnungen.** Grundlage der Feststellung, welche Änderung zu welchem Zeitpunkt und unter welcher Kennung vorgenommen worden ist, sind die Aufzeichnungen nach Ziffer 27.6 und die Aufzeichnungen der betroffenen Systeme. Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass eine Aufzeichnung unrichtig oder unvollständig ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.8. **Änderungen unter einer Kennung des Kunden.** Ist eine Änderung an einem administrierten System unter einer Kennung vorgenommen worden, die der Kunde einer eigenen Person oder einer von ihm eingesetzten Person zugeordnet hat, so ist davon auszugehen, dass sie aus seinem Verantwortungsbereich stammt. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass die Änderung nicht aus seinem Verantwortungsbereich stammt; der Nachweis ist nicht auf bestimmte Beweismittel beschränkt. Dieser Absatz gilt nicht, soweit wir die Kennung genutzt haben oder soweit die Zuordnung der Kennung nach Ziffer 27.1 unterblieben ist. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.9. **Weitere Inhaber administrativer Rechte.** Der Kunde teilt uns mit, welchen eigenen Personen und welchen Dritten er an den administrierten Systemen administrative Rechte einräumt, und zeigt uns Änderungen unverzüglich an. Ziffer 7 und Ziffer 22 bleiben unberührt.
- 27.10. **Zugriff auf Inhalte von Kommunikationssystemen.** Auf die Inhalte von Postfächern, Kalendern und sonstigen Kommunikationssystemen greifen wir nur zu, soweit dies für die angeforderte Tätigkeit erforderlich ist, und nur auf eine dokumentierte Anforderung des Kunden nach Ziffer 23. Ob und unter welchen Voraussetzungen ein solcher Zugriff zulässig ist, bestimmt der Kunde; die Verantwortung hierfür gehört zu seinem Verantwortungsbereich nach Ziffer 22. Liegen uns Anhaltspunkte dafür vor, dass die Voraussetzungen nicht vorliegen, so zeigen wir dies dem Kunden in Textform an und führen den Zugriff erst nach seiner Bestätigung in Textform durch; unser Anspruch auf die Vergütung der bis dahin erbrachten Tätigkeiten bleibt unberührt. Ziffer 7 und Ziffer 16 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.11. **Auswertung von Aufzeichnungen.** Eine Auswertung von Aufzeichnungen, die das Verhalten oder die Leistung einzelner Beschäftigter des Kunden betrifft, nehmen wir nur auf eine ausdrückliche, dokumentierte Anforderung des Kunden nach Ziffer 23 vor. Ziffer 16 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.12. **Sicherheit der Zugangsmittel.** Die uns überlassenen Zugangsmittel bewahren wir nach den zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik auf. Den Verlust eines Zugangsmittels und die Kenntnis eines Zugangsmittels durch einen Unbefugten zeigen wir dem Kunden unverzüglich in Textform an. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 27.13. **Untergliederung der Administrationsform.** Welche Administrationsform für eine Position gilt, bestimmt Ziffer 4; die Administrationsformen sind in Ziffer 1 bestimmt. Für die Zwecke dieser Ziffer wird die gemeinsame Administration danach untergliedert, wer neben uns administriert: a) **gemeinsame Administration mit dem Kunden**, bei der neben uns der Kunde oder eine von ihm eingesetzte Person administriert; b) **gemeinsame Administration mit einem Dritten**, bei der neben uns ein vom Kunden beauftragter Dritter administriert; c) eine Verbindung der Formen a) und b). Welche dieser Formen gilt, weist die Leistungsbeschreibung für jede Position und, soweit sie sich unterscheiden, für jedes System aus; weist sie die Form nicht aus, so gilt Form a).
- 27.14. **Administration durch uns.** Bei der Administration durch uns übt der Kunde die administrativen Rechte an den betroffenen Systemen und Ebenen nicht aus und lässt sie nicht durch von ihm eingesetzte Personen oder durch

beauftragte Dritte ausüben. Nimmt er gleichwohl einen Eingriff vor, so zeigt er ihn uns unverzüglich in Textform unter Angabe des betroffenen Systems, des Gegenstands und des Zeitpunkts an.

- 27.15. **Eingriff zur Gefahrenabwehr.** Ziffer 27.14 Satz 1 gilt nicht, soweit ein Eingriff zur Abwehr einer unmittelbar drohenden Gefahr für die Systeme des Kunden, für seine Daten oder für seinen Geschäftsbetrieb erforderlich ist. Die Anzeige nach Ziffer 27.14 Satz 2 holt der Kunde in diesem Fall unverzüglich nach.
- 27.16. **Wirkung eines Eingriffs des Kunden.** Die Wirkungen eines Eingriffs nach den Ziffern 27.14 und 27.15 gehören zur Sphäre des Kunden; Ziffern 4.4 bis 4.7 gelten. Die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass ein solcher Eingriff vorgenommen worden ist und dass er für eine Störung ursächlich ist, tragen wir. Unterbleibt die Anzeige, so verlängern sich die Zeiten nach Ziffer 24 um die Dauer, die wir für die Feststellung des veränderten Zustands benötigen; die Darlegungs- und Beweislast für diese Dauer tragen wir. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.17. **Gemeinsame Administration mit dem Kunden.** Bei der gemeinsamen Administration mit dem Kunden bezeichnet die Leistungsbeschreibung, welche Tätigkeiten und welche Ebenen wir und welche der Kunde übernimmt. Eine Überwachung des administrativen Handelns des Kunden und eine Prüfung der von ihm vorgenommenen Änderungen sind nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. Erkennen wir bei der Erbringung einer ausgewiesenen Tätigkeit, dass eine Änderung des Kunden den ordnungsgemäßen Betrieb gefährdet, so zeigen wir ihm dies unverzüglich in Textform an. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.18. **Gemeinsame Administration mit einem Dritten.** Bei der gemeinsamen Administration mit einem Dritten gehört der Dritte zum Verantwortungsbereich des Kunden; er ist nicht unser Erfüllungsgehilfe, und wir haben für sein Handeln nicht einzustehen. Der Kunde bezeichnet uns den Dritten, seine Ansprechperson und den Umfang der ihm eingeräumten administrativen Rechte und zeigt uns Änderungen unverzüglich in Textform an. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.19. **Koordination des Dritten.** Die Koordination des Dritten, namentlich die Abstimmung von Zeitpunkten, Reihenfolgen und Zuständigkeiten, ist Gegenstand unserer Leistung nur, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Weist sie die Koordination aus, so erbringen wir sie nach Aufwand zu den nach Ziffer 9 ausgewiesenen Sätzen; geschuldet ist die Abstimmung, nicht das Ergebnis der Tätigkeit des Dritten. Eine Aufsicht über den Dritten und eine Prüfung seiner Arbeit schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.20. **Gleichzeitige Eingriffe und gemischte Formen.** Weist die Leistungsbeschreibung für verschiedene Systeme oder für verschiedene Ebenen verschiedene Administrationsformen aus, so gilt für jedes System und für jede Ebene die für sie ausgewiesene Form. Ist für ein System eine gemeinsame Administration ausgewiesen, so stimmen die Beteiligten Eingriffe, die den Betrieb dieses Systems berühren, vorher ab; wir zeigen unsere Eingriffe nach Ziffer 25 an. Wirken Eingriffe mehrerer Beteiligter zusammen, so gilt Ziffer 4.6.
- 27.21. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

28. Verträge des Kunden mit Dritten

- 28.1. **Mitteilung.** Der Kunde teilt uns die für die administrierten Systeme bestehenden Hersteller-, Wartungs-, Lizenz- und Serviceverträge mit und übergibt uns die Nachweise über ihren Inhalt, ihre Laufzeit und die für ihre Inanspruchnahme geltenden Verfahren. Änderungen zeigt er uns unverzüglich an.
- 28.2. **Berücksichtigung.** Wir berücksichtigen die nach Ziffer 28.1 mitgeteilten Verträge bei der Erbringung unserer Tätigkeiten. Eine Prüfung ihres Inhalts auf Vollständigkeit und Richtigkeit schulden wir nicht; Ziffer 22 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.3. **Inanspruchnahme des Dritten.** Ist für die Beseitigung einer Störung oder für die Ausführung einer Tätigkeit die Inanspruchnahme eines Dritten nach einem Vertrag nach Ziffer 28.1 erforderlich, so nehmen wir den Dritten im Namen und auf Rechnung des Kunden in Anspruch, soweit der Kunde uns hierzu in Textform bevollmächtigt hat. Ohne diese Bevollmächtigung nimmt der Kunde den Dritten selbst in Anspruch und teilt uns das Ergebnis mit.
- 28.4. **Grenzen der Bevollmächtigung.** Eine Bevollmächtigung nach Ziffer 28.3 berechtigt uns nicht, für den Kunden Verträge zu schließen, Verträge zu ändern oder Verpflichtungen zu begründen, die über die Inanspruchnahme des bestehenden Vertrages hinausgehen. Entstehen dem Kunden durch die Inanspruchnahme Kosten, die der bestehende Vertrag nicht deckt, so nehmen wir den Dritten erst nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden in Textform in Anspruch.
- 28.5. **Leistung des Dritten.** Die Leistung des Dritten ist nicht unsere Leistung. Wir schulden weder ihre Erbringung noch ihre Rechtzeitigkeit noch ihre Vertragsgemäßheit. Unsere Pflicht, den Dritten nach Ziffer 28.3 in Anspruch zu nehmen und die Inanspruchnahme zu verfolgen, bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 28.6. **Wartezeiten auf Dritte.** Zeiten, in denen wir auf die Leistung eines Dritten nach Ziffer 28.3 warten, bleiben bei der Bemessung der Zeiten nach Ziffer 24 außer Betracht. Das gilt nicht, soweit die Wartezeit darauf beruht, dass wir den Dritten nicht rechtzeitig oder nicht in der vorgesehenen Weise in Anspruch genommen haben, und nicht für einen Dritten, den wir zur Erfüllung unserer eigenen Leistungspflicht einsetzen; für diesen gelten Ziffern 20.18 bis 20.21. Wir zeigen dem Kunden den Beginn und das Ende einer Wartezeit in Textform an oder weisen sie im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 gesondert aus. Ziffern 19.22 bis 19.26 gelten für diese Pflicht. Dass eine Zeit auf einer Wartezeit nach Satz 1 beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.7. **Aufwand der Einschaltung.** Den Aufwand für die Kontaktaufnahme mit dem Dritten, für die Übermittlung der Angaben an ihn, für die Begleitung seiner Tätigkeit und für die Verfolgung der Inanspruchnahme vergütet der Kunde nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen, soweit er nicht durch die für die Position vereinbarte Vergütung abgegolten ist; Ziffer 29 bleibt unberührt.
- 28.8. **Fehlender Vertrag mit dem Dritten.** Besteht für ein administriertes System kein Vertrag nach Ziffer 28.1 oder ist ein solcher Vertrag abgelaufen, so teilen wir dies dem Kunden mit, sobald wir es erkennen. Die Entscheidung darüber, ob er einen solchen Vertrag schließt, trifft der Kunde; Ziffer 22 bleibt unberührt.
- 28.9. **Ende der Herstellerunterstützung.** Erkennen wir, dass der Hersteller eines administrierten Erzeugnisses die Unterstützung für dieses Erzeugnis eingestellt hat oder einstellen wird, so teilen wir dies dem Kunden in Textform mit. Die Entscheidung über die weitere Verwendung des Erzeugnisses trifft der Kunde; Ziffer 22 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.10. **Tätigkeit Dritter an denselben Systemen.** Erbringen neben uns Dritte, die der Kunde beauftragt hat, Leistungen an den administrierten Systemen, so benennt er uns deren Ansprechpersonen. Die Koordinierung ihrer Beiträge übernehmen wir, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Für Abweichungen, die auf einem Eingriff eines solchen Dritten beruhen, gilt Ziffer 22.18. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.11. **Aufzeichnung.** Die Mitteilungen nach Ziffer 28.1, die Bevollmächtigungen nach Ziffer 28.3, die Abstimmungen nach Ziffer 28.4 und die Anzeigen nach Ziffer 28.6 bewahren wir nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.
- 28.12. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

29. Vergütungsformen und Kontingente

- 29.1. **Formen.** Die Vergütung einer Position bemisst sich nach der im Angebot für sie ausgewiesenen Form. Als Formen kommen insbesondere in Betracht: a) eine Monatspauschale; b) ein Abrufkontingent; c) die Abrechnung nach Aufwand; d) eine Pauschale mit der Abrechnung des darüber hinausgehenden Aufwands; e) ein Guthaben mit Vorauszahlung. Die Parteien können eine andere Form vereinbaren.
- 29.2. **Form der Vergütung im Angebot.** Das Angebot weist für jede Position die Form der Vergütung aus. Weist es sie nicht aus, so wird die Position nach Aufwand nach Ziffer 29.9 abgerechnet.
- 29.3. **Verhältnis zu Ziffer 9.** Die Sätze, die Abrechnungseinheit, die Zuschläge, die Nebenkosten, die Fälligkeit und die Veränderung der Entgelte bestimmt Ziffer 9. Diese Ziffer bestimmt allein, welche Tätigkeiten von der jeweiligen Form erfasst werden und wie ein Kontingent und ein Guthaben abgerufen, nachgewiesen und abgerechnet werden.
- 29.4. **Monatspauschale.** Bei einer Monatspauschale weist die Leistungsbeschreibung die von der Pauschale erfassten Tätigkeiten, die von ihr erfassten Systeme und das ihr zugrunde liegende Mengengerüst aus, insbesondere die Zahl der betreuten Serversysteme, Arbeitsplatzsysteme, Benutzerkonten, Postfächer und Standorte. Die Pauschale gilt die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Tätigkeiten an den dort ausgewiesenen Systemen innerhalb des ausgewiesenen Mengengerüsts ab. Weist die Leistungsbeschreibung kein Mengengerüst aus, so gilt die Pauschale die ausgewiesenen Tätigkeiten an den ausgewiesenen Systemen ohne mengenmäßige Begrenzung ab; Ziffer 29.5 bleibt unberührt.
- 29.5. **Grenze zwischen pauschal abgegoltener Leistung und Mehrleistung.** Mehrleistung ist jede Tätigkeit, die die Leistungsbeschreibung nicht ausweist, sowie jede Tätigkeit an einem System, das die Leistungsbeschreibung nicht ausweist oder das über das ausgewiesene Mengengerüst hinausgeht. Mehrleistung erbringen wir nach Ziffern 21.14 und 21.15 und rechnen sie nach Aufwand nach Ziffer 29.9 ab; wir weisen sie im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 gesondert aus. Weist die Leistungsbeschreibung eine Tätigkeit weder als erfasst noch als nicht erfasst aus, so gelten für sie Ziffern 21.14 und 21.15. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 29.6. **Abrufkontingent.** Bei einem Abrufkontingent weist das Angebot ein Zeitkontingent, den Zeitraum, für den es gilt, und die von ihm erfassten Tätigkeiten aus. Der Kunde ruft die Tätigkeiten nach Ziffer 23 ab; die abgerufenen Tätigkeiten werden auf das Kontingent angerechnet.
- 29.7. **Anrechnung, Nachweis und Auskunft.** Angerechnet wird der für die abgerufene Tätigkeit nach Ziffer 9 abzurechnende Aufwand. Den Verbrauch weisen wir im Leistungsnachweis nach Ziffer 30 aus; er weist den Anfangsbestand des Zeitraums, den Verbrauch und den verbleibenden Bestand aus. Wir teilen dem Kunden unaufgefordert in Textform mit, sobald neunzig vom Hundert des Kontingents verbraucht sind, und erteilen ihm auf Verlangen jederzeit Auskunft über den Stand.
- 29.8. **Übertragung, Verfall und Überverbrauch.** Ein am Ende des Zeitraums nicht verbrauchtes Kontingent wird in den unmittelbar folgenden Zeitraum übertragen, soweit die Position über das Ende des Zeitraums hinaus fortbesteht. Endet die Position mit dem Ablauf des Zeitraums, so verfällt das nicht verbrauchte Kontingent; es verfällt nicht, soweit der Nichtabruf auf einem Umstand beruht, den wir zu vertreten haben. Ein übertragenes Kontingent, das auch am Ende dieses folgenden Zeitraums nicht verbraucht ist, verfällt; es verfällt nicht, soweit der Nichtabruf auf einem Umstand beruht, den wir zu vertreten haben, und nicht, soweit die Position vor dem Ende dieses Zeitraums endet, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. In den beiden zuletzt genannten Fällen erstatten wir dem Kunden den auf das nicht verbrauchte Kontingent entfallenden Anteil der Vergütung innerhalb von dreißig Kalendertagen nach dem Ende des Zeitraums oder nach dem Ende der Position. Tätigkeiten, die das Kontingent übersteigen, rechnen wir nach Aufwand nach Ziffer 29.9 ab und weisen sie im Leistungsnachweis gesondert aus. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.9. **Abrechnung nach Aufwand.** Bei der Abrechnung nach Aufwand vergütet der Kunde die erbrachten Tätigkeiten nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen auf der Grundlage des Leistungsnachweises nach Ziffer 30; Ziffer 9 bleibt unberührt.
- 29.10. **Pauschale mit Abrechnung des darüber hinausgehenden Aufwands.** Weist das Angebot eine Pauschale mit der Abrechnung des darüber hinausgehenden Aufwands aus, so gelten die Ziffern 29.4 und 29.5 mit der Maßgabe, dass die Leistungsbeschreibung zusätzlich den von der Pauschale abgegoltenen Umfang an Zeit oder an Mengen ausweist. Tätigkeiten, die diesen Umfang übersteigen, rechnen wir nach Aufwand nach Ziffer 29.9 ab. Weist die Leistungsbeschreibung den abgegoltenen Umfang nicht aus, so sind die in ihr ausgewiesenen Tätigkeiten mit der Pauschale vollständig abgegolten. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.11. **Guthaben mit Vorauszahlung.** Bei einem Guthaben mit Vorauszahlung zahlt der Kunde einen im Angebot ausgewiesenen Betrag im Voraus. Er kann das Guthaben nach seinem Bedarf durch weitere Zahlungen auffüllen; eine Pflicht zur Auffüllung besteht nur, soweit das Angebot sie ausweist. Das Guthaben ist nicht befristet.
- 29.12. **Abruf gegen Leistungsnachweis.** Von dem Guthaben rufen wir ausschließlich diejenigen Beträge ab, die auf Tätigkeiten entfallen, die in einem dem Kunden nach Ziffer 30 vorgelegten Leistungsnachweis ausgewiesen sind. Der Abruf erfolgt frühestens mit der Vorlage des Leistungsnachweises. Erweist sich eine Beanstandung nach Ziffer 30 als berechtigt, so schreiben wir den auf den beanstandeten Eintrag entfallenden Betrag dem Guthaben unverzüglich wieder gut. Bis dahin bleibt der Abruf bestehen; die Rechte des Kunden nach Ziffer 30 und seine Ansprüche auf Rückzahlung bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.13. **Keine Verzinsung.** Das Guthaben wird nicht verzinst. Dieser Absatz gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes, wegen grober Fahrlässigkeit, auch nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz. Ansprüche des Kunden auf Verzugszinsen und auf Prozesszinsen bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.14. **Auskunft über den Stand.** Wir teilen dem Kunden den Stand des Guthabens unaufgefordert in Textform mindestens einmal in jedem Kalenderquartal mit und erteilen ihm auf Verlangen jederzeit Auskunft über den Stand. Die Mitteilung weist den Anfangsbestand des Zeitraums, die Zahlungen des Kunden, die Abrufe nach Ziffer 29.12 und den verbleibenden Bestand aus.
- 29.15. **Kein Verfall.** Ein Guthaben verfällt nicht. Der Anspruch des Kunden auf die Erstattung des nicht verbrauchten Guthabens unterliegt der Verjährung nach den gesetzlichen Vorschriften; Ziffer 13 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.16. **Erstattung bei Beendigung.** Endet die Position, so rechnen wir das Guthaben ab und erstatten dem Kunden den nicht verbrauchten Betrag innerhalb von dreißig Kalendertagen nach der Vorlage des letzten Leistungsnachweises für die Position. Der Anspruch auf die Erstattung besteht unabhängig davon, aus welchem Grund und durch welche Partei die Position beendet worden ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 29.17. **Guthaben und andere Formen.** Ist für eine Position neben dem Guthaben eine weitere Form nach Ziffer 29.1 vereinbart, so weist das Angebot aus, welche Tätigkeiten vom Guthaben erfasst werden. Weist das Angebot dies nicht aus, so erfasst das Guthaben ausschließlich Tätigkeiten, die nach Aufwand abzurechnen sind.
- 29.18. **Nicht benannte Form.** Vereinbaren die Parteien eine Form, die Ziffer 29.1 nicht benennt, so gelten für sie die Ziffern 29.2, 29.3 und 29.9 sowie Ziffer 30 entsprechend. Die für die Höchstbeträge maßgebliche Bezugsgröße bestimmt sich in diesem Fall nach der Reihenfolge, die Ziffer 1 für die Netto-Entgelte festlegt.
- 29.19. **Beendigung der Position.** Für die Beendigung einer Position mit einem Kontingent und einer Position mit einem Guthaben gilt Ziffer 18; die Ziffern 29.8 und 29.16 bleiben unberührt.
- 29.20. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

30. Leistungsnachweis und Genehmigung

- 30.1. **Vorlage.** Wir legen dem Kunden für jeden abgelaufenen Kalendermonat einen Leistungsnachweis über die in diesem Monat erbrachten Tätigkeiten vor. Zeitaufschreibungen, Mengenabrechnungen und Auszüge aus dem Ticketsystem sind Bestandteil des Leistungsnachweises; die Ziffern 30.2 bis 30.17 gelten für sie.
- 30.2. **Inhalt.** Der Leistungsnachweis weist für jede Tätigkeit das Datum, die Leistungsart, die angeforderte oder erbrachte Tätigkeit, das betroffene System, die betroffene Position, die Vorgangsnummer nach Ziffer 23.4 und den Zeitaufwand aus. Er weist ferner die nach Ziffer 21.14 und nach Ziffer 29.5 gesondert zu vergütenden Tätigkeiten, die Reise- und Fahrzeiten sowie die Nebenkosten gesondert aus. Er weist ferner die nach Ziffer 24.16 und nach Ziffer 28.6 außer Betracht bleibenden Zeiten mit Beginn und Ende gesondert aus.
- 30.3. **Kontingent und Guthaben.** Bei einer Position mit einem Kontingent oder mit einem Guthaben weist der Leistungsnachweis zusätzlich den Anfangsbestand des Zeitraums, den Verbrauch, die Abrufe und den verbleibenden Bestand aus; Ziffern 29.7, 29.12 und 29.14 bleiben unberührt.
- 30.4. **Form und Übermittlung.** Wir übermitteln den Leistungsnachweis in Textform an die Adresse nach Ziffer 19 oder stellen ihn im Kundenportal bereit und zeigen die Bereitstellung dem Kunden in Textform an. Für den Zugang gilt Ziffer 19.
- 30.5. **Hinweis.** Mit dem Leistungsnachweis weisen wir auf die Frist nach Ziffer 30.6 und auf die Folge des Schweigens besonders hin. Der Hinweis ist Bestandteil des Nachweises. Unterbleibt der Hinweis, so tritt die Wirkung des Ziffer 30.6 nicht ein. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.6. **Genehmigungsfiktion.** Widerspricht der Kunde dem Leistungsnachweis nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen ab Zugang in Textform unter Bezeichnung der beanstandeten Einträge, so kann er gegen die auf diesen Nachweis gestützte Abrechnung nicht mehr einwenden, die dort ausgewiesenen Zeiten und Mengen seien unrichtig erfasst worden. Eine Erklärung des Kunden über die Erbringung, die Erforderlichkeit oder die Vertragsgemäßheit der Tätigkeit ist damit nicht verbunden; sein Einwand, eine ausgewiesene Tätigkeit sei überhaupt nicht erbracht worden, bleibt unberührt. Der Einwand, eine erbrachte Tätigkeit habe einen geringeren Zeitaufwand oder einen geringeren Mengenumfang verursacht als ausgewiesen, ist ein Einwand gegen die Erfassung im Sinne des Satzes 1. Für nicht bezeichnete Einträge tritt diese Wirkung auch bei einem Widerspruch ein. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.7. **Gegenstand der Genehmigung.** Die Genehmigung nach Ziffer 30.6 erfasst ausschließlich die Angaben zu dem angefallenen Aufwand. Der Zeitpunkt, an dem eine Tätigkeit erbracht worden ist, wird von ihr nicht erfasst; die Rechte des Kunden wegen einer Verzögerung und wegen der Überschreitung einer Zeit nach Ziffer 24 bleiben unberührt.
- 30.8. **Grenzen der Genehmigung.** Die Genehmigung nach Ziffer 30.6 erstreckt sich nicht auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Tätigkeit, nicht auf die Berechtigung des Ansatzes, nicht auf die Erforderlichkeit des Aufwands, nicht auf die Zuordnung einer Tätigkeit zu einer Störungsklasse und nicht auf die Freiheit der Tätigkeit von Abweichungen. Sie fingiert nicht, dass die Tätigkeit vertragsgemäß erbracht worden ist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.9. **Unberührte Rechte.** Ansprüche des Kunden wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit, seine Ansprüche auf Nachholung nach Ziffer 31, auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen sowie seine Einwendungen gegen die Berechtigung des Ansatzes bleiben von der Genehmigung unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.10. **Keine Änderung der Beweislast.** Die Wirkung des Ziffer 30.6 beschränkt sich auf die Erfassung des Aufwands in der Abrechnung. Eine Änderung der Darlegungs- und Beweislast für die Erbringung, für die Erforderlichkeit und für die Vertragsgemäßheit der Tätigkeit ist mit ihr nicht verbunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.11. **Widerspruch.** Der Widerspruch bezeichnet die beanstandeten Einträge und den beanstandeten Umfang. Eine Begründung ist nicht erforderlich. Für die Rechtzeitigkeit genügt die rechtzeitige Absendung.

- 30.12. **Behandlung des Widerspruchs.** Über die beanstandeten Einträge verständigen sich die Parteien innerhalb von zwanzig Werktagen. Kommt eine Verständigung nicht zustande, so bleibt es bei den gesetzlichen Vorschriften über die Darlegungs- und Beweislast. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.13. **Zahlung unbeanstandeter Teile.** Der Kunde zahlt die Entgelte für die nicht beanstandeten Einträge zu den Fälligkeiten nach Ziffer 9. Die Aufrechnung und die Zurückbehaltung nach Ziffer 9 bleiben unberührt.
- 30.14. **Keine Gegenzeichnung namentlicher Nachweise.** Eine Gegenzeichnung namentlicher Stundennachweise durch den Kunden ist nicht geschuldet. Ziffer 8 bleibt unberührt.
- 30.15. **Pauschal vergütete Tätigkeiten.** Bei Positionen, die nach Ziffer 29.4 oder Ziffer 30.10 pauschal vergütet werden, weist der Leistungsnachweis die erbrachten Tätigkeiten und die nach Ziffer 29.5 gesondert zu vergütenden Tätigkeiten aus; eine Ausweisung des Zeitaufwands ist für die von der Pauschale abgegoltenen Tätigkeiten nicht erforderlich, soweit das Angebot keinen abgegoltenen Umfang an Zeit oder an Mengen ausweist. Die Ziffern 30.5 bis 30.10 gelten entsprechend.
- 30.16. **Aufbewahrung.** Wir bewahren die Leistungsnachweise und die ihnen zugrunde liegenden Aufzeichnungen nach Ziffer 16 auf und legen sie auf Verlangen vor.
- 30.17. **Berichtigung.** Erkennen wir nach der Vorlage, dass ein Leistungsnachweis unrichtig ist, so berichtigen wir ihn unverzüglich und weisen die Berichtigung gesondert aus. Der Anspruch des Kunden auf Rückzahlung überzahlter Entgelte und auf die Wiedergutschrift eines zu Unrecht abgerufenen Guthabenbetrages bleibt unberührt. Ziffer 13 bleibt unberührt.
- 30.18. **Verhältnis zum Bericht.** Der Bericht nach Ziffer 6 ist eine Mitteilung über die Bearbeitung; eine Genehmigung des Berichts sehen diese Bedingungen nicht vor. Die Wirkung des Schweigens auf einen Leistungsnachweis bestimmt ausschließlich diese Ziffer. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.19. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

31. Beanstandungen und Nachholung

- 31.1. **Beanstandung.** Ist eine Tätigkeit nicht so erbracht worden, wie es die Leistungsbeschreibung und die zum Zeitpunkt der Erbringung anerkannten Regeln der Technik verlangen, so kann der Kunde dies beanstanden. Er richtet die Beanstandung als Anforderung nach Ziffer 6 und nach Ziffer 23 an die nach Ziffer 8 benannte Stelle. Die Nachholung tritt für die Leistungen dieses Bedingungswerks an die Stelle der Nacherfüllung.
- 31.2. **Inhalt der Beanstandung.** Die Beanstandung bezeichnet die betroffene Tätigkeit, die betroffene Position und das betroffene System, beschreibt die Abweichung und nennt den Zeitpunkt ihrer ersten Feststellung. Ziffer 13 bleibt unberührt.
- 31.3. **Nachholung.** Auf Verlangen des Kunden holen wir die beanstandete Tätigkeit nach. Die Nachholung besteht in der erneuten Erbringung der beanstandeten Tätigkeit; sie erfüllt die fortbestehende Leistungspflicht und wird durch diesen Absatz überdies vertraglich geschuldet. Sie erfolgt ohne gesonderte Vergütung, soweit die Abweichung in unserem Verantwortungsbereich liegt.
- 31.4. **Frist für die Nachholung.** Auf eine Beanstandung bestätigen wir dem Kunden den Eingang nach Ziffer 6. Die Nachholung beginnen wir unverzüglich, spätestens zu dem nach Ziffer 6 bestimmten Zeitpunkt des Bearbeitungsbeginns, und führen sie in angemessener Zeit durch. Wir stimmen den Zeitpunkt der Nachholung mit dem Kunden ab, soweit sie ein produktives System berührt; Ziffer 25 gilt für die Nachholung entsprechend.
- 31.5. **Grenzen der Nachholung.** Die Nachholung entfällt, soweit sie für uns mit einem Aufwand verbunden wäre, der in einem groben Missverhältnis zu dem Interesse des Kunden an ihr steht, oder soweit sie aus tatsächlichen Gründen nicht mehr möglich ist. Bei der Abwägung ist zu berücksichtigen, ob wir die Abweichung zu vertreten haben; ein von uns zu vertretender Umstand geht zu unseren Lasten. In diesem Fall bleiben die Ansprüche des Kunden nach Ziffer 31.8 unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.6. **Zeitablauf.** Bei einer Tätigkeit, deren Erbringung an einen bestimmten Zeitpunkt gebunden war, tritt an die Stelle der Nachholung der Anspruch des Kunden nach Ziffer 31.8. § 275 Absatz 1 BGB bleibt unberührt.
- 31.7. **Nachholung durch Dritte.** Holen wir die beanstandete Tätigkeit trotz Verlangens des Kunden und trotz Ablaufs einer von ihm gesetzten angemessenen Frist nicht nach, so kann der Kunde die Tätigkeit selbst oder durch einen Dritten erbringen lassen und von uns den Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen verlangen. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, soweit sie dem Kunden nicht zuzumuten ist oder wir die Nachholung ernsthaft und endgültig verweigern. Der Kunde zeigt uns die Erbringung durch ihn oder durch einen Dritten unverzüglich an und hält den Zustand des betroffenen Systems vor dem Eingriff fest. Ziffer 11 bleibt unberührt.

- 31.8. **Schadensersatz.** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit richten sich nach § 280 Absatz 1 BGB und, soweit er Schadensersatz statt der Leistung verlangt, nach § 280 Absatz 3 in Verbindung mit den §§ 281 bis 283 BGB, jeweils nach den Ziffern 10 bis 12. Sein Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen richtet sich nach § 284 BGB, der an die Stelle des Schadensersatzes statt der Leistung tritt, und nach den Ziffern 10 bis 12.
- 31.9. **Verhältnis zur Vergütung.** Für die Zeit, in der wir eine Tätigkeit nicht erbringen, entsteht kein aufwandsbezogenes Entgelt. Für die Zurückbehaltung des Entgelts gilt Ziffer 9. Die Nachholung nach Ziffer 31.3 begründet keinen zusätzlichen Vergütungsanspruch; sie wird auf ein Kontingent nach Ziffer 29 nicht angerechnet und nicht von einem Guthaben nach Ziffer 29 abgerufen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.10. **Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden.** Liegt die Ursache der beanstandeten Abweichung im Verantwortungsbereich des Kunden, so erbringen wir die Tätigkeit auf sein Verlangen erneut gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ziffer 7 und Ziffer 22 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.11. **Beiderseitige Verursachung.** Beruht die Abweichung auf Ursachen aus den Verantwortungsbereichen beider Parteien, so tragen die Parteien den Aufwand der Nachholung nach dem Verhältnis ihrer Verursachungsbeiträge. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.12. **Untersuchung der Ursache.** Wir untersuchen die beanstandete Abweichung, halten das Ergebnis in Textform fest und teilen es dem Kunden mit. Die Untersuchung ist kein Anerkenntnis im Sinne des § 212 Absatz 1 Nummer 1 BGB.
- 31.13. **Wiederholte Abweichungen.** Weisen Tätigkeiten derselben Position wiederholt dieselbe Abweichung auf, so untersuchen wir auf Verlangen des Kunden die zugrunde liegende Ursache und teilen ihm die vorgesehenen Maßnahmen in Textform mit. Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 31.14. **Beanstandung der Bearbeitung einer Störung.** Beanstandet der Kunde die Bearbeitung einer Störung, so besteht die Nachholung in der erneuten Analyse und in der erneuten Durchführung der zur Beseitigung der Störung geeigneten Maßnahmen nach Ziffern 21.8 und 21.9. Die Ziffern 31.3 bis 31.9 gelten entsprechend; Ziffer 24 bleibt unberührt.
- 31.15. **Beanstandung einer Wiederherstellung.** Beanstandet der Kunde eine Wiederherstellung nach Ziffer 26, so besteht die Nachholung in der erneuten Durchführung der Rücksicherung auf der Grundlage der verfügbaren Sicherungsstände. Die Ziffern 31.3 bis 31.9 gelten entsprechend; Ziffer 26 bleibt unberührt.
- 31.16. **Beanstandung einer übergebenen Dokumentation.** Beanstandet der Kunde eine nach Ziffer 21.3 erstellte Dokumentation, so besteht die Nachholung in ihrer Überarbeitung und in ihrer erneuten Übergabe. Die Ziffern 31.3 bis 31.9 gelten entsprechend.
- 31.17. **Verjährung.** Für die Verjährung der Schadensersatzansprüche und der Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach dieser Ziffer gilt Ziffer 13. Der Anspruch auf die Nachholung nach Ziffer 31.3 verjährt nach den gesetzlichen Vorschriften; Ziffer 13 bleibt unberührt.
- 31.18. **Keine weitergehenden Beschränkungen.** Die gesetzlichen Rechte des Kunden wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Tätigkeit werden durch diese Ziffer weder ausgeschlossen noch von zusätzlichen Voraussetzungen abhängig gemacht. Diese Ziffer bestimmt, worin die Nachholung besteht, und lässt die gesetzlichen Ansprüche im Übrigen unberührt. Eine Erklärung, mit der der Kunde die Annahme der Leistung nach dem Ablauf einer Frist ablehnt, ist nicht Voraussetzung eines seiner Rechte; eine Fristsetzung ist nur erforderlich, soweit das Gesetz sie verlangt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.19. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.