

1. Geltungsbereich, Einbeziehung, Begriffe

- 1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen gelten für Rechenzentrums-Leistungen im Übrigen im Sinne des Ziffer 1.4 der BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“, „wir“). Das sind von uns betriebene Dienste, Anwendungen und Laufzeitumgebungen, virtuelle Systeme und geteilte Rechen-, Speicher- und Übertragungskapazitäten, die wir in unserem Rechenzentrum bereitstellen und die der Kunde über das Netz nutzt, sowie ausschließlich dem Kunden zugeordnete Dienste und Laufzeitumgebungen, die wir für ihn betreiben. Die Bereitstellung dediziert zugeordneter Rechenzentrums-Kapazitäten ist nicht Gegenstand dieser Bedingungen; für sie gilt das in Ziffer 1.4 bezeichnete Bedingungsnetzwerk. Die Bereitstellungsformen und die für sie geltende Messgröße der Verfügbarkeit bestimmt Ziffer 21.
- 1.2. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.3. 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 Bedingungsnetzwerk; für welche dieser Leistungsarten diese Bedingungen gelten, bestimmt Ziffer 1.1. Welches von ihnen für eine Leistung gilt, bestimmt sich nach dem Bedingungsnetzwerk, 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 Bedingungsnetzwerke in Bezug, so gilt für jeden Leistungsanteil dasjenige Netzwerk, dem die Position ihn zuweist. Nimmt die Position kein Bedingungsnetzwerk in Bezug, so bestimmen die vorstehenden Absätze, welches Netzwerk 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.
- 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 Leistungen anderer Leistungsarten gelten ausschließlich die dafür vorgesehenen Besonderen Vertragsbedingungen.
- 1.8. 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.
- 1.9. Eine spätere Fassung gilt nur, soweit die Parteien dies vereinbaren oder soweit sie nach Ziffer 19 wirksam geworden ist.
- 1.10. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt.
- 1.11. Der Nichtanerkennung nach Ziffer 1.10 steht nicht entgegen, dass wir in Kenntnis solcher Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringen, eine Bestellung ausführen oder eine Zahlung des Kunden annehmen.
- 1.12. 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 1.10 Vertragsbestandteil geworden sind.
- 1.13. Eine Zustimmung nach Ziffer 1.10 gilt nur für dasjenige Geschäft und diejenige Position, für die sie erteilt ist. Sie erstreckt sich nicht auf künftige Geschäfte und begründet keine Übung.

- 1.14. Bestellungen, 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.
- 1.15. 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.
- 1.16. **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.
- 1.17. **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.
- 1.18. **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.
- 1.19. **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.
- 1.20. **Ressource.** Ressource ist die für eine Position bereitgestellte Einheit, an der die Leistung erbracht wird, namentlich eine Rechen-, Speicher- oder Netzkapazität, ein virtuelles System oder ein zur Nutzung überlassener Gegenstand. Weist die Leistungsbeschreibung für eine Position mehrere Ressourcen aus, so gilt jede von ihnen als eigene Ressource.
- 1.21. **Dedizierte und geteilte Ressource.** Die Leistungsbeschreibung weist für jede Ressource aus, ob sie dediziert oder geteilt bereitgestellt wird. Dediziert ist eine Ressource, die nach der Leistungsbeschreibung ausschließlich dem Kunden zur Nutzung zugeordnet ist. Geteilt ist eine Ressource, die nach der Leistungsbeschreibung mehreren Kunden zur gleichzeitigen Nutzung zugeordnet ist.
- 1.22. **Administrationsform.** Die Administrationsform beschreibt, wer die vom Vertrag erfassten Systeme tatsächlich administriert, also wer die administrativen Rechte an ihnen ausübt. Sie wird für jede Position im Angebot ausgewiesen und lautet **Administration durch uns, Administration durch den Kunden oder gemeinsame Administration**. Bei der gemeinsamen Administration weist das Angebot aus, welche Ebenen der Kunde und welche wir administrieren. Weist das Angebot die Administrationsform nicht aus, so bestimmt sie sich nach Ziffer 4.1.
- 1.23. **Übergabepunkt.** Übergabepunkt ist die im Angebot bezeichnete technische Schnittstelle, an der unsere Leistung endet und der Verantwortungsbereich des Kunden beginnt.
- 1.24. **Service-Endpunkt.** Service-Endpunkt ist derjenige Übergabepunkt, bis zu dem eine für die Position vereinbarte Verfügbarkeit gilt und bis zu dem Ausfall-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gemessen werden. Enthält die Leistungsbeschreibung keine Bezeichnung des Service-Endpunkts, so ist Service-Endpunkt derjenige technische Übergabepunkt, bis zu dem wir die Leistung nach dem Inhalt der Leistungsbeschreibung tatsächlich erbringen. Betriebssystem, Anwendungen, Daten, Rechtevergabe und Zugangsmittel oberhalb dieser Grenze gehören nur dann zum Gegenstand unserer Leistung, wenn die Leistungsbeschreibung sie ausweist.
- 1.25. **Fehlerdomäne.** Fehlerdomäne ist der Bereich, innerhalb dessen eine einzelne Ursache zum gleichzeitigen Ausfall mehrerer Ressourcen führen kann. Zu einer Fehlerdomäne gehören insbesondere die gemeinsame Stromversorgung, der gemeinsame Verteiler, der gemeinsame Netzpfad, das gemeinsame Gestell und der gemeinsame Brandabschnitt.
- 1.26. **Servicezeit.** Servicezeit ist der im Angebot ausgewiesene Zeitraum, während dessen die vereinbarte Verfügbarkeit gilt und Reaktions- und Wiederherstellungszeiten 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.
- 1.27. **Messzeitraum.** Messzeitraum ist das Vertragsjahr, sofern das Angebot keinen anderen Zeitraum ausweist.
- 1.28. **Ausfallzeit.** Ausfallzeit ist diejenige Zeit innerhalb der Servicezeit, während der die Leistung am Service-Endpunkt nicht oder nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung steht. Sie beginnt mit der Meldung durch den Kunden oder mit der Feststellung durch unser Überwachungssystem, je nachdem, was früher eintritt, und endet mit der

Wiederherstellung am Service-Endpunkt. Zeiten, die nach Ziffer 6 bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht bleiben, sind keine Ausfallzeit.

- 1.29. **Verfügbarkeit.** Verfügbarkeit ist der Anteil der Servicezeit eines Messzeitraums, in dem keine Ausfallzeit vorliegt, ausgedrückt in Hundertsteln der Servicezeit.
- 1.30. **Reaktionszeit, Entstörungsbeginn und Wiederherstellungszeit.** Diese drei Zeiten werden getrennt gemessen und getrennt ausgewiesen. Maßgeblich ist:
- a) **Reaktionszeit** ist die Zeit von dem Eingang einer Störungsmeldung nach Ziffer 6 oder von der Feststellung durch unser Überwachungssystem, je nachdem, was früher eintritt, bis zur Aufnahme der Bearbeitung. Die Bearbeitung ist aufgenommen, wenn wir mit Maßnahmen zur Eingrenzung der Ursache begonnen haben.
 - b) **Entstörungsbeginn** ist der Zeitpunkt, zu dem wir mit Maßnahmen zur Beseitigung der Störung an der betroffenen Ressource beginnen.
 - c) **Wiederherstellungszeit** ist die Zeit von dem Eingang einer Störungsmeldung nach Ziffer 6 oder von der Feststellung durch unser Überwachungssystem, je nachdem, was früher eintritt, bis zur Wiederherstellung der Leistung am Service-Endpunkt.
- 1.31. **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.
- 1.32. **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 Laufzeit von weniger als zwölf Monaten tritt an die Stelle des Vertragsjahres das Kalenderjahr.
- 1.33. **Netto-Entgelte.** Soweit diese Bedingungen an ein Netto-Entgelt anknüpfen, sind maßgeblich, jeweils ohne Umsatzsteuer: Ist das Netto-Jahresentgelt für eine Position nicht bestimmbar, so bestimmt Ziffer 11.6 die Rechtsfolge.
- a) **Netto-Jahresentgelt** einer Position ist die für diese Position in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis geschuldete Vergütung; bei einer Position mit einer Dauer von weniger als zwölf Monaten die für ihre Dauer geschuldete Vergütung.
 - b) **Netto-Monatsentgelt** einer Position ist ein Zwölftel ihres Netto-Jahresentgelts.
- 1.34. **Ordnungsgemäße Datensicherung.** Ordnungsgemäß ist eine Datensicherung, die mindestens einmal je Kalendertag erfolgt, 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.
- 1.35. **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.
- 1.36. **Arbeitsergebnis.** Arbeitsergebnis ist ein Gegenstand, den die Leistungsbeschreibung als zu übergebendes Ergebnis bezeichnet. Unterlagen, Konfigurationen, Skripte, Werkzeuge und Verfahren, die wir zur Erbringung der Leistung einsetzen, sind kein Arbeitsergebnis, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht als solches bezeichnet.
- 1.37. **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. Ob für eine solche Position Leistungen und Mitwirkungen nach Ziffer 17 geschuldet sind, bestimmt Ziffer 17.
- 1.38. **Werktag.** Werktag ist ein Tag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Sitz unseres Unternehmens geltenden gesetzlichen Feiertage.
- 1.39. **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 1.14 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 1.40. **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. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 1.41. **Störung.** Störung ist eine reproduzierbare Abweichung einer Ressource von ihrer 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 Aufzeichnungen, Messwerte, Protokolle oder Meldungen 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; für den Aufwand ihrer Bearbeitung gilt Ziffer 7.19. 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 zugleich ein Mangel ist, bestimmt Ziffer 3; ob sie Ausfallzeit begründet, bestimmen Ziffer 6, Ziffer 21 und Ziffer 28. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 1.42. **Beistellung.** Beistellung ist ein System, ein Programm, eine Lizenz, ein Datenbestand, ein Zugang oder ein sonstiger Gegenstand, den der Kunde für unsere Leistung bereitstellt.

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 Bedingungsnetzwerk, 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. 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 Meldekettens.
- 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. Sieht das Angebot für die Unterschreitung einer vereinbarten Verfügbarkeit eine Gutschrift vor, so richtet sich die Gutschrift ausschließlich nach Ziffer 6. Eine Anlage begründet daneben keine weitere Pauschale und keine Vertragsstrafe.
- 2.17. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Minderung bleiben neben der Gutschrift bestehen. Die Anrechnung geleisteter Gutschriften auf Schadensersatzansprüche bestimmt Ziffer 6. 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 Überlassung von Lizenzen und die Unterbringung kundeneigener Systeme 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 Leistung 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 Leistungen schulden wir jedoch, soweit die ausgewiesene Leistung ohne sie für den Kunden nicht bestimmungsgemäß nutzbar wäre. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.4. In der Erbringung einer nicht ausgewiesenen Leistung 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 Leistungsverprechen, 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 Leistungsbeschreibung maßgeblich.
- 3.7. Geschuldet ist die Bereitstellung der Leistung mit den in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Eigenschaften und in dem dort ausgewiesenen Umfang. Welchen Umfang an Ressourcen und welche Eigenschaften 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.
- 3.8. Unsere Leistung endet am Übergabepunkt der jeweiligen Position. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.9. 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.
- 3.10. In der Vermittlung, in der Beauftragung und in der Abrechnung der in Ziffer 3.9 genannten Leistungen für den Kunden liegt keine Übernahme ihrer Erbringung.
- 3.11. 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 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.12. Die Ziffern 3.8, 3.9 und 3.11 gelten nicht, soweit die Leistungsbeschreibung die betreffende Leistung als von uns geschuldete Leistung ausweist. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.13. Stehen uns wegen der Nichterbringung oder der nicht vertragsgemäßen Erbringung einer Leistung nach Ziffer 3.11 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.
- 3.14. Werden wir mit einer Leistung nach Ziffer 3.11 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 und zum Rücktritt bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.15. Bestimmt der Kunde den Dritten, das Erzeugnis oder die Bezugsquelle einer Leistung nach Ziffer 3.11, so gehören deren Auswahl und deren Eignung zu seinem Verantwortungsbereich. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.16. Erkennen wir, dass eine vom Kunden nach Ziffer 3.15 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.
- 3.17. Hält der Kunde nach einer Anzeige nach Ziffer 3.16 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.
- 3.18. Setzen wir zur Erbringung einer von uns geschuldeten Leistung Dritte ein, so bleibt Ziffer 20 unberührt.
- 3.19. Die bauliche und technische Umgebung, in der wir eine Leistung erbringen, einschließlich Fläche, Stromversorgung, Klimatisierung, Zutrittssicherung und Netzanbindung bis zum Übergabepunkt, ist keine Leistung eines Dritten im Sinne des Ziffer 3.11. Die Ziffern 3.11 bis 3.15 gelten für sie nicht. Beziehen wir die Umgebung ganz oder teilweise von einem Dritten, so bleibt unsere Verantwortlichkeit für sie unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.20. 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 3.21 bis 3.28 und im Übrigen diese Bedingungen.

- 3.21. Ein Anspruch auf die Erbringung einer Maßnahme nach Ziffer 3.20 besteht nicht. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.22. Eine Vereinbarung über eine Maßnahme nach Ziffer 3.20 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.
- 3.23. 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.
- 3.24. Die Vergütung einer Maßnahme nach Ziffer 3.20 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.
- 3.25. Wir schulden das fachgerechte Tätigwerden nach dem Stand der Technik im Zeitpunkt der Maßnahme. Einen bestimmten Erfolg schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.26. Für Maßnahmen nach Ziffer 3.20 ist unsere Haftung je Schadensereignis auf den höheren der beiden folgenden Beträge begrenzt: auf das für die Maßnahme berechnete Netto-Entgelt oder auf 5.000 Euro. Ein von diesem Betrag abweichender Höchstbetrag einer Position gilt 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.
- 3.27. In der Erbringung einer Maßnahme nach Ziffer 3.20 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.
- 3.28. Wir teilen dem Kunden nach Abschluss der Maßnahme in Textform mit, welche Eingriffe wir vorgenommen haben.

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 gelten die Ebenen als ausgewiesen, die Ziffern 23.2 bis 23.4 für die ausgewiesene Bereitstellungsform dem Kunden und uns zuweist; es liegt gemeinsame Administration vor. Für den dedizierten Dienst gilt Ziffer 23.4, für die dedizierte Laufzeitumgebung Ziffer 23.3 entsprechend. Bei der geteilten Kapazität administrieren wir die bereitgestellte Kapazität und das Netz bis zum Übergabepunkt; der Kunde administriert die von ihm darauf betriebenen Systeme, Anwendungen und Daten. Die tatsächliche Ausübung administrativer Rechte ändert die Administrationsform nicht.
- 4.2. Bei der Administration durch den Kunden und bei der gemeinsamen Administration schulden wir Verfügbarkeit, Funktion und Wiederherstellung bis zum Service-Endpunkt der Position. Bei der Administration durch uns gelten die Ziffern 4.3 bis 4.11 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. Die Verfügbarkeit einer Position wird am Service-Endpunkt gemessen. Ist die Anbindung bis zu einem anderen Punkt Gegenstand einer eigenen Position, so tritt dieser Punkt für sie an die Stelle des Service-Endpunkts.
- 4.5. 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, die Netzanbindung außerhalb des Service-Endpunkts, 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.
- 4.6. Zeiten, in denen die Leistung aus Gründen der Sphäre des Kunden nicht oder nicht vertragsgemäß zur Verfügung steht, sind keine Ausfallzeit. Sie bleiben bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht und begründen weder einen Mangel noch einen Anspruch auf eine Gutschrift. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 4.7. 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. Bei der gemeinsamen Administration richten wir für jede administrativ tätige Person eine eigene, namentlich zugeordnete Kennung ein. Gemeinsam genutzte administrative Kennungen richten wir nicht ein.
- 4.10. Wird eine administrative Änderung oberhalb des Service-Endpunkts unter einer dem Kunden oder einer von ihm eingesetzten Person zugeordneten Kennung vorgenommen, so wird vermutet, dass sie aus der Sphäre des Kunden stammt. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass die Kennung ohne sein Zutun und ohne Verletzung der ihm obliegenden Sorgfalt verwendet worden ist.
- 4.11. 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.
- 4.12. Wird eine Ressource in unserem Rechenzentrum bereitgestellt, so obliegen uns die bauliche und die technische Umgebung, die Stromversorgung, die Klimatisierung, die Zutrittssicherung, die Netzanbindung bis zum Übergabepunkt, die Überwachung auf der Ebene der eingesetzten Hardware und der Austausch defekter Bauteile. Der Kunde hat zu den Räumen und zu den Geräten unseres Rechenzentrums keinen physischen Zugang.
- 4.13. Dem Kunden obliegen diejenigen Ebenen, die Ziffer 23, Ziffer 4.1 dieser Ziffer oder die Leistungsbeschreibung ihm zuweisen, sowie alles oberhalb des Service-Endpunkts; hierzu gehört insbesondere die Sicherung seiner Daten außerhalb unseres Rechenzentrums. Ziffer 4.12 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.14. Mehrere Ressourcen derselben Position und mehrere Positionen desselben Vertrages werden ohne besondere Vereinbarung nicht auf getrennte Gestelle, Stromkreise, Verteiler, Netzpfade oder Brandabschnitte verteilt. Sie können derselben Fehlerdomäne angehören und von derselben Störungsursache gleichzeitig betroffen sein. Eine vom Kunden auf mehreren Ressourcen eingerichtete Redundanz gleicht eine solche gemeinsame Ursache nicht aus. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.15. Die Verteilung von Ressourcen auf getrennte Fehlerdomänen 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.
- 4.16. Zeiten, in denen eine über den Bedarf hinaus vorgehaltene Versorgungseinheit wegen Instandhaltung, Prüfung oder Störung nicht zur Verfügung steht, während die Versorgung selbst fortbesteht, sind kein Mangel und keine Ausfallzeit. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.17. Angaben zu Ausstattung, Redundanz und Zertifizierung des Rechenzentrums beschreiben den Zustand und das Ergebnis einer Prüfung durch einen Dritten zum jeweiligen Prüfzeitpunkt. Sie enthalten keine Zusage eines unterbrechungsfreien Betriebes, keine Verfügbarkeitszusage und keine Garantie im Sinne des § 276 Absatz 1 Satz 1 BGB. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.18. **Reichweite einer von uns geschuldeten Sicherung.** Weist eine Position die Datensicherung als unsere Leistung aus, so erbringen wir sie innerhalb der Systeme und Räume, in denen wir die gesicherte Leistung erbringen. Eine Sicherung auf ein außerhalb dieser Systeme und Räume gelegenes Ziel ist nur Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung ein solches Ziel ausweist. Ziffer 7 bleibt unberührt. Ziffer 16 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 4.19. **Auslagerung des Sicherungsziels.** Die Sicherung auf ein Ziel außerhalb der Systeme und Räume nach Ziffer 4.18 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.
- 4.20. **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. Eine von uns geschuldete Datensicherung erbringen wir in dem in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Turnus und für den dort ausgewiesenen Aufbewahrungszeitraum. Weist die Leistungsbeschreibung hierzu nichts aus, so sichern wir einmal je Kalendertag und bewahren die Sicherung sieben Kalendertage auf. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

5. Beschaffenheit, Zusagen, Abnahme

- 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. Ziffer 3 bleibt unberührt.
- 5.2. Angaben zu Eigenschaften, Verfahren, Zeiten, Mengen, Verfügbarkeiten, 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 noch eine Zusicherung im Sinne des § 536 Absatz 2 BGB. 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 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 5.4. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung bleiben unberührt.
- 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 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. Ist für eine Position eine Abnahme vereinbart oder nach der Art der Leistung vorgesehen, so gelten für sie die Ziffern 5.12 bis 5.19. Wir zeigen dem Kunden die Fertigstellung der Leistung in Textform an.
- 5.12. Der Kunde erklärt die Abnahme innerhalb der Frist, die wir ihm mit der Fertigstellungsanzeige setzen; die Frist beträgt zehn Werktage ab Zugang der Anzeige. Verweigert er die Abnahme, so benennt er dabei mindestens einen Mangel.
- 5.13. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern.
- 5.14. Hat der Kunde die Abnahme nicht innerhalb der Frist nach Ziffer 5.12 unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert, so gilt die Leistung als abgenommen. Eine Verweigerung, die allein auf unwesentliche Mängel gestützt ist, steht der Wirkung nach Satz 1 nicht entgegen; Ziffer 5.13 bleibt unberührt.
- 5.15. Mit der Fertigstellungsanzeige weisen wir den Kunden auf die Frist nach Ziffer 5.12 und auf die Folge ihrer Versäumung besonders hin. Der Hinweis ist Bestandteil der Anzeige selbst. Ziffer 19 bleibt unberührt.
- 5.16. Nimmt der Kunde die Leistung ab, obwohl er einen Mangel kennt, so stehen ihm die Rechte auf Nacherfüllung, auf Selbstvornahme und Aufwendungsersatz, auf Rücktritt und auf Minderung wegen dieses Mangels nur zu, wenn er sich seine Rechte bei der Abnahme vorbehält. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 5.17. Über die Abnahme errichten wir ein Protokoll in Textform. Das Protokoll nimmt die vom Kunden benannten Mängel und die von ihm vorbehaltenen Rechte auf; er erhält eine Ausfertigung.
- 5.18. Weist die Leistungsbeschreibung Phasen, Teilleistungen oder gesondert abzunehmende Ergebnisse aus, so wird jede von ihnen gesondert abgenommen. Die Ziffern 5.11 bis 5.17 gelten für sie entsprechend.
- 5.19. Die Wirkungen der Abnahme richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Für den Beginn der Verjährungsfrist gilt Ziffer 13. Auf ein Dauerschuldverhältnis über die Bereitstellung einer Ressource findet eine Abnahme nicht statt. Das Recht des Kunden zur Herabsetzung des Entgelts nach § 536 BGB bleibt unberührt. Für seine Ansprüche auf Schadensersatz nach § 536a BGB gelten die Ziffern 10 bis 12. Behält der Kunde wegen eines Mangels einen Teil der Vergütung zurück, so bestimmt sich der zurückbehaltbare Betrag nach § 641 Absatz 3 BGB.

5.20. Die Ziffern 5.11 bis 5.19 sind rechtlich selbständige Regelungen.

6. Service Level, Messung, Bericht und Gutschrift

- 6.1. Eine bestimmte Verfügbarkeit schulden wir für eine Position, soweit das Angebot für sie einen Verfügbarkeitswert ausweist. Weist das Angebot keinen Verfügbarkeitswert aus, so beträgt er 98,0 vom Hundert. Die Verfügbarkeit wird für den Messzeitraum innerhalb der Servicezeit am Service-Endpunkt der betroffenen Position ermittelt. Die Begriffe bestimmt Ziffer 1; Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 6.2. Weist eine Position mehrere Ressourcen aus, so wird die Verfügbarkeit für jede Ressource gesondert ermittelt und über die Ressourcen der Position als arithmetisches Mittel gemittelt; eine Gewichtung nach dem Umfang oder nach dem Entgelt der einzelnen Ressource findet nicht statt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.3. Die Ausfallzeit wird für jede Ressource gesondert ermittelt. Dies gilt auch dann, wenn mehrere Ressourcen aus derselben Ursache gleichzeitig ausfallen. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.4. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung bleiben unberührt.
- 6.5. Grundlage der Ermittlung sind die Aufzeichnungen des in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Erfassungs- und Überwachungssystems. Prüfabfrage und Messpunkt weist die Leistungsbeschreibung aus. Das Prüfintervall beträgt fünf Minuten, soweit die Leistungsbeschreibung kein anderes Intervall ausweist.
- 6.6. Ein Zeitraum gilt erst dann als nicht verfügbar, wenn zwei aufeinanderfolgende Prüfungen fehlschlagen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.7. Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass eine Aufzeichnung unrichtig oder unvollständig ist. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 6.8. Eine Störungsmeldung des Kunden setzt die Zeiten nach Ziffer 1 in Lauf, wenn sie über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Kanal eingeht und die Erscheinung der Störung, den Zeitpunkt ihrer ersten Feststellung, die betroffene Ressource oder Position und diejenigen Änderungen bezeichnet, die der Kunde oder eine von ihm eingesetzte Person im Vorfeld der Störung oberhalb des Service-Endpunkts vorgenommen hat. Weitere Angaben sind nicht erforderlich; insbesondere ist ein Nachweis, dass der Kunde die Erscheinung wiederholt herbeiführen kann, nicht Voraussetzung des Laufs der Zeiten. Wann eine Abweichung eine Störung ist, bestimmt Ziffer 1. Fehlt eine der bezeichneten Angaben, so fordern wir sie unverzüglich an; die Zeiten laufen ab dem Eingang der fehlenden Angabe. Die Feststellung durch unser Überwachungssystem setzt die Zeiten unabhängig von einer Meldung in Lauf. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.9. Innerhalb der Reaktionszeit schulden wir die Aufnahme der Bearbeitung, nicht die Behebung der Störung. Reaktionszeit, Entstörungsbeginn und Wiederherstellungszeit werden getrennt gemessen und im Bericht nach Ziffer 6.13 getrennt ausgewiesen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.10. Die Beschaffung von Ersatzteilen und Ersatzgeräten ist Bestandteil der Wiederherstellungszeit. Werden wir mit einem Ersatzteil oder einem Ersatzgerät trotz sorgfältiger Auswahl des Lieferanten und trotz einer unverzüglich nach Feststellung des Bedarfs erteilten Bestellung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß beliefert, so ist der Lauf der Wiederherstellungszeit für die Dauer der hierdurch verursachten Verzögerung gehemmt, soweit wir die Nichtbelieferung nicht zu vertreten haben. Wir unterrichten den Kunden über die Verzögerung und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich in Textform und weisen ihm die Bestellung auf Verlangen nach. Für die Dauer der Verzögerung stellen wir eine zumutbare Zwischenlösung bereit, soweit uns dies möglich ist. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.11. Zeiten planmäßiger Instandhaltung innerhalb eines Wartungsfensters, das wir dem Kunden mindestens fünf Werktage vorher in Textform angekündigt haben, sind keine Ausfallzeit. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.12. Wartungsfenster nach Ziffer 6.11 nehmen je Kalendermonat höchstens vier Stunden der Servicezeit in Anspruch. Zeiten, die dieses Maß überschreiten, sind Ausfallzeit.
- 6.13. Weist das Angebot für eine Position einen Verfügbarkeitswert aus, so stellen wir dem Kunden für einen abgelaufenen Messzeitraum auf sein Verlangen innerhalb von zehn Werktagen nach dem Verlangen einen Verfügbarkeitsbericht bereit. Der Bericht weist die Servicezeit, die je Ressource ermittelte Verfügbarkeit, die Verfügbarkeit der Position, die Ausfallzeiten, die Reaktions-, Entstörungs- und Wiederherstellungszeiten sowie die nach Ziffer 6.22 gesondert auszuweisenden Zeiten aus.
- 6.14. Unterschreitet die für einen Messzeitraum ermittelte Verfügbarkeit den ausgewiesenen Verfügbarkeitswert, so schreiben wir dem Kunden für die betroffene Position den im Angebot für diesen Fall ausgewiesenen Betrag gut. Weist das Angebot keinen Betrag aus, so entsteht keine Gutschrift; die Rechte des Kunden wegen der Unterschreitung bleiben unberührt.

- 6.15. Die Gutschriften eines Messzeitraums für eine Position betragen zusammen höchstens zehn vom Hundert des Netto-Monatsentgelts dieser Position, soweit das Angebot für diese Position keinen höheren Höchstbetrag ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.16. Die Gutschrift ist ein pauschalierter Ausgleich für die Unterschreitung des ausgewiesenen Verfügbarkeitswertes. Sie ist kein Schadensersatz. Sie ist weder ein vorrangiger noch ein abschließender Rechtsbehelf des Kunden. Sie entsteht mit ihrer Feststellung, wird mit dem Entgelt der nächsten Abrechnungsperiode verrechnet und kann vor ihrer Feststellung nicht vom Entgelt abgezogen werden. Bei Beendigung der betroffenen Position zahlen wir nicht verrechnete Gutschriften aus. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.17. Das Recht des Kunden zur Minderung nach § 536 BGB bleibt unberührt. Es wird durch die Gutschrift weder ersetzt noch der Höhe nach begrenzt und unterliegt keinem Höchstbetrag dieser Bedingungen. Für die Art seiner Geltendmachung gelten Ziffern 9.28 und 9.29. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.18. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bestehen neben der Gutschrift. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.19. Eine Gutschrift wird auf Schadensersatzansprüche wegen desselben Schadensereignisses angerechnet. Ziffer 11 bleibt unberührt.
- 6.20. Die Gutschrift entsteht nur, soweit sie den Betrag übersteigt, um den sich das Entgelt für die betroffene Position im selben Messzeitraum wegen derselben Beeinträchtigung nach § 536 BGB herabsetzt. Das Recht des Kunden zur Herabsetzung des Entgelts bleibt in Grund und Höhe unberührt.
- 6.21. Für die Geltendmachung von Ansprüchen auf Gutschriften gilt Ziffer 13.12.
- 6.22. Zeiten, die nach diesen Bedingungen bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht bleiben, weisen wir im Verfügbarkeitsbericht des jeweiligen Messzeitraums gesondert und nach den einzelnen Tatbeständen getrennt aus.
- 6.23. Übersteigen die Zeiten nach Ziffer 6.22 in einem Messzeitraum insgesamt zehn vom Hundert der Servicezeit dieses Messzeitraums, so bleibt der übersteigende Teil bei der Ermittlung der Verfügbarkeit nicht außer Betracht. Der übersteigende Teil bestimmt sich nach der zeitlichen Reihenfolge der Zeiten; er umfasst die zuletzt eingetretenen Zeiten. Zeiten, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflicht- oder Obliegenheitsverletzung des Kunden beruhen, und Zeiten der Leistungsbefreiung wegen höherer Gewalt werden auf diese Grenze nicht angerechnet.
- 6.24. Die Ziffern 6.22 und 6.23 lassen die Bestimmungen, nach denen Zeiten bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht bleiben, im Übrigen unberührt.
- 6.25. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 6.26. Der für eine Position nach Ziffer 6.1 geltende Verfügbarkeitswert bestimmt die für den Messzeitraum geschuldete Beschaffenheit in zeitlicher Hinsicht. Erreicht die für einen Messzeitraum ermittelte Verfügbarkeit diesen Wert, so haben wir die geschuldete zeitliche Beschaffenheit hergestellt und erhalten; eine Gutschrift nach Ziffer 6.14 entsteht in diesem Fall nicht. Die Rechte des Kunden wegen einer Beeinträchtigung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch während der Zeit der Beeinträchtigung bleiben unberührt; eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit bleibt nach § 536 Absatz 1 Satz 3 BGB außer Betracht. Ziffer 6.17 und Ziffer 9.28 gehen den Sätzen 1 und 2 vor. Ziffer 5.1 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.27. Zeiten unaufschiebbarer Maßnahmen zur Beseitigung einer Sicherheitslücke oder zur Abwehr einer unmittelbar drohenden Gefahr für unsere Systeme oder für die Daten des Kunden sind keine Ausfallzeit. Wir unterrichten den Kunden unverzüglich, spätestens nach der Durchführung, in Textform über Anlass, Umfang und Dauer der Maßnahme. Ziffer 6.23 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.28. Überschreitet eine Maßnahme innerhalb eines nach Ziffer 6.11 angekündigten Wartungsfensters die angekündigte Dauer, weil ein Erzeugnis eines Dritten einen bei der Ankündigung nicht erkennbaren Fehler aufweist, so ist auch die überschreitende Zeit keine Ausfallzeit, soweit wir den ursprünglichen Zustand unverzüglich wiederherstellen. Ziffer 6.23 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 6.29. Beziehen wir für die Erbringung der Leistung eine Netzvorleistung eines Dritten und ist diese gestört, so ist der Lauf der Wiederherstellungszeit für die Dauer der hierdurch verursachten Verzögerung gehemmt, wenn wir den Anbieter der Vorleistung sorgfältig ausgewählt, ihm die Störung unverzüglich angezeigt und auf ihre Beseitigung hingewirkt haben. Die Ausfallzeit läuft weiter; die Ermittlung der Verfügbarkeit wird durch die Hemmung nicht berührt. Wir unterrichten den Kunden über die Verzögerung und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich in Textform und weisen ihm die Störungsanzeige auf Verlangen nach. Für die Dauer der Verzögerung stellen wir eine zumutbare Zwischenlösung bereit, soweit uns dies möglich ist. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 6.30. Die Ziffern 6.1 bis 6.29 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 7.7 bis 7.9 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. Wir müssen uns den Wert desjenigen anrechnen lassen, was wir infolge des Unterbleibens der Leistung ersparen oder durch anderweitige Verwendung unserer Arbeitskraft erwerben oder böswillig zu erwerben unterlassen. Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, so bleibt unser Anspruch auf Vergütung des Mehraufwands nach Ziffer 7.13 unberührt.
- 7.2. **Verhältnis zum Mitwirkungskatalog.** Welche Mitwirkungsleistungen der Kunde schuldet, bestimmt sich ausschließlich nach den Ziffern 7.7 bis 7.9. 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 7.13, 7.19 oder 7.21 verlangen, wird auf den Anspruch nach Ziffer 7.1 angerechnet.
- 7.4. **Nachfrist und Beendigung.** Erbringt der Kunde eine Mitwirkungsleistung nach den Ziffern 7.7 bis 7.9 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. 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. **Selbständigkeit.** Die Ziffern 7.1 bis 7.5 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
- 7.7. **Rechtsnatur der Mitwirkung.** Die in Ziffer 7.8 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.
- 7.8. **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. 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 7.25. Er ermöglicht die vereinbarten Wartungsfenster einschließlich der dafür erforderlichen Neustarts. Er erteilt die zur Fortführung erforderlichen Freigaben und Entscheidungen innerhalb der vereinbarten Fristen. Er zeigt uns Änderungen seiner Systeme, seiner Betriebsumgebung und seiner Ansprechpersonen unverzüglich an.
- 7.9. **Abschließender Charakter.** Über die in Ziffer 7.8 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.
- 7.10. **Zumutbarkeit der Mitwirkung.** 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.
- 7.11. **Fälligkeit.** Unsere Leistungspflicht wird erst fällig, wenn die für die betroffene Leistung erforderlichen Mitwirkungsleistungen erbracht sind. Fristen und Termine, die von einer Mitwirkung des Kunden abhängen, beginnen mit deren vollständiger Erbringung.
- 7.12. **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.
- 7.13. **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.

- 7.14. **Zeiten der fehlenden Mitwirkung.** Zeiten, in denen wir eine Leistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen können, weil der Kunde eine Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbracht hat, sind keine Ausfallzeiten. Sie bleiben bei der Ermittlung der vereinbarten Verfügbarkeit außer Betracht und lösen keine Gutschrift aus. Reaktions-, Entstörungs- und Wiederherstellungszeiten ruhen für die Dauer dieser Zeiten. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.15. **Mitverursachung.** Wirken Ursachen aus dem Verantwortungsbereich beider Parteien zusammen, bleibt unsere Verantwortlichkeit für den auf uns entfallenden Anteil unberührt.
- 7.16. **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 kein Mangel vor; die Beseitigung 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.
- 7.17. **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.
- 7.18. **Kausalitäts- und Erheblichkeitsvorbehalt.** Die Rechtsfolgen der Ziffern 7.11, 7.13, 7.14, 7.16 und 7.21 treten nur ein, soweit die nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß erbrachte Mitwirkungsleistung für die betroffene Leistung ursächlich ist. Sie treten nicht ein, soweit wir die Leistung 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.
- 7.19. **Störungsmeldungen.** Führt eine Störungsmeldung des Kunden nicht zu einer Störung in unserem Verantwortungsbereich, so vergütet der Kunde den Aufwand der Bearbeitung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen.
- 7.20. **Rückausnahme zu Ziffer 7.19.** Die Vergütungspflicht nach Ziffer 7.19 besteht nicht, wenn der Kunde die Meldung bei Anwendung der ihm zumutbaren Sorgfalt für berechtigt halten durfte.
- 7.21. **Termine und Wartungsfenster.** Wird ein vereinbarter Termin nicht wahrgenommen oder ein vereinbartes Wartungsfenster nicht ermöglicht, vergütet der Kunde 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.
- 7.22. **Wiederaufnahme.** Haben wir eine Leistung nach diesen Bedingungen ausgesetzt oder unterbrochen, so ist ihre Wiederaufnahme unentgeltlich.
- 7.23. **Selbständigkeit.** Die Ziffern 7.7 bis 7.22 sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
- 7.24. **Rechtsnatur der Obliegenheiten.** Die in den Ziffern 7.25 bis 7.28 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.
- 7.25. **Datensicherung.** Es obliegt dem Kunden, seine Daten ordnungsgemäß im Sinne der Ziffer 1 zu sichern und die Sicherung außerhalb der Systeme, die Gegenstand unserer Leistung sind, und außerhalb der Räume, in denen wir diese Systeme betreiben, vorzuhalten. Es obliegt ihm ferner, vor jedem angekündigten Eingriff, der Daten berühren kann, eine aktuelle Sicherung herzustellen und ihre Rücksicherbarkeit 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. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.26. **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 7.25 erfüllt hat, ob er die in der Leistungsbeschreibung bezeichneten technischen und organisatorischen Voraussetzungen und die dort ausgewiesenen Nutzungsparameter eingehalten hat, ob er die eingesetzten Fremdprodukte in einem vom Hersteller unterstützten Stand gehalten hat, ob er uns die Störung unverzüglich und über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Kanal gemeldet hat, ob er uns die zur Eingrenzung erforderlichen Angaben nach Ziffer 6 gemacht hat und ob er die ihm zumutbaren Maßnahmen zur Abwendung und Minderung des Schadens ergriffen hat.
- 7.27. **Risikoversorge 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 vereinbarte Verfügbarkeit und die vereinbarte

Wiederherstellungszeit. 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.

- 7.28. **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 Ressourcen, durch die Annahme unserer Nacherfüllung oder durch eine Zwischenlösung hätte abwenden oder mindern können. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 7.29. **Keine Quote.** Die Ziffern 7.25 bis 7.28 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.
- 7.30. **Zumutbarkeit der Obliegenheit.** Eine Obliegenheit besteht nicht, soweit ihre Erfüllung dem Kunden im Einzelfall nicht zumutbar ist.
- 7.31. **Kausalität und Erheblichkeit.** Die Verletzung einer Obliegenheit wird nur berücksichtigt, soweit sie für die Entstehung oder für die Höhe des Schadens ursächlich geworden ist.
- 7.32. **Selbständigkeit.** Die Ziffern 7.24 bis 7.31 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 und Ergebnisse, 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 Leistungskontingent vereinbart, so bestimmt dies den Abrechnungsmaßstab und die Obergrenze des abrufbaren Umfangs. Der Leistungsgegenstand bleibt die in der Leistungsbeschreibung bezeichnete Tätigkeit.
- 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. Verlangt der Kunde die Anwesenheit einer Person an einem seiner Standorte, obwohl die Leistung durch Fernzugriff erbracht werden kann, so ist die Anwesenheit eine gesondert zu vergütende Zusatzleistung; wir berechnen die Anwesenheitszeit sowie Fahrzeit und Fahrtkosten nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Weist das Angebot keine Sätze aus, so gelten unsere zum Zeitpunkt der Erbringung geltenden allgemeinen Sätze. 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 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. **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. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.8. **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.
- 8.9. **Keine Vollmacht.** Die von uns eingesetzten Personen sind nicht bevollmächtigt, Erklärungen für uns abzugeben, den Leistungsumfang zu erweitern, Fristen zu vereinbaren oder Mängel anzuerkennen. Ziffer 10 bleibt unberührt.

- 8.10. **Keine unmittelbaren Weisungen.** Der Kunde erteilt den von uns eingesetzten Personen keine unmittelbaren Weisungen. Fachliche Anliegen richtet er ausschließlich an die nach Ziffer 8.8 benannte Stelle. Wendet sich der Kunde gleichwohl unmittelbar an eine eingesetzte Person, so leitet diese das Anliegen an die benannte Stelle weiter.
- 8.11. **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.
- 8.12. **Sozialeinrichtungen.** Die Nutzung von Kantine, Getränkeversorgung, Parkflächen und Sozialräumen des Kunden durch die eingesetzten Personen bleibt zulässig. Sie ist keine Einbeziehung nach Ziffer 8.11.
- 8.13. **Zusammenwirken.** Wirken von uns eingesetzte Personen und Personen des Kunden an einem Vorhaben zusammen, so werden die Aufgaben in abgegrenzten Paketen vergeben, die jede Seite gesondert verantwortet. Die Leitung der von uns eingesetzten Personen liegt bei der nach Ziffer 8.8 benannten Stelle.
- 8.14. **Abruf und Leistungsnachweise.** Der Kunde richtet den Abruf einzelner Leistungen an die nach Ziffer 8.8 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 Leistungen nach Tätigkeitsart, Leistungsgegenstand und Zeitaufwand aus; eine Ausweisung nach Namen und eine Gegenzeichnung namentlicher Stundennachweise durch den Kunden sind nicht geschuldet.
- 8.15. **Unterauftragnehmer.** Setzen wir zur Erbringung der Leistung Unterauftragnehmer ein, so gelten die Ziffern 8.4 bis 8.7 und 8.8 bis 8.14 für deren Personen entsprechend. Der Kunde erteilt Personen eines Unterauftragnehmers keine unmittelbaren Weisungen.
- 8.16. **Anzeige von Abweichungen.** Stellt eine Partei fest, dass die Durchführung von den Ziffern 8.4 bis 8.7 oder 8.8 bis 8.15 abweicht, so zeigt sie dies der anderen Partei unverzüglich in Textform an und bezeichnet die Abweichung. Beide Parteien stellen die angezeigte Abweichung unverzüglich ab.
- 8.17. **Aussetzung und Kündigung.** Stellt der Kunde eine ihm angezeigte Abweichung nicht innerhalb von zehn Werktagen ab, so können wir die betroffene Leistung bis zur Abstellung aussetzen. Wir können die betroffene Position ferner aus wichtigem Grund kündigen. Zeiten der Aussetzung nach Satz 1 bleiben bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht.
- 8.18. **Ersatz und Freistellung.** Verletzt der Kunde eine Verpflichtung nach den Ziffern 8.10, 8.11 oder 8.15, so ersetzt er uns den hieraus entstehenden Schaden und stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die gegen uns aus dieser Verletzung erhoben werden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 8.19. **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.
- 8.20. **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 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 fünfundvierzig vom Hundert Personal, fünfzehn vom Hundert Energie, zehn 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.
- 9.8. **Obergrenze der Erhöhung.** Erhöhungen nach den Ziffern 9.1 bis 9.7, nach Ziffer 9.11 und nach Ziffer 9.41 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. **Fälligkeit.** Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von zehn Kalendertagen nach Zugang zahlbar. Wiederkehrende Entgelte sind monatlich im Voraus fällig. Einmalige und aufwandsbezogene Entgelte sind nach Erbringung der Leistung fällig.
- 9.16. **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.
- 9.17. **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.
- 9.18. **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.
- 9.19. **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.

- 9.20. **Zurückbehaltungsrecht.** Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden wegen Gegenansprüchen aus derselben Position zu.
- 9.21. **Grenze des Zurückbehaltungsrechts.** Das Zurückbehaltungsrecht nach Ziffer 9.20 ist der Höhe nach begrenzt auf das Entgelt, das auf die betroffene Leistung und auf den betroffenen Zeitraum entfällt; bei Mängeln ist es höchstens auf das Doppelte der voraussichtlich erforderlichen Beseitigungskosten begrenzt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.22. **Vollständiger Ausfall.** Ziffer 9.21 gilt nicht, soweit die Leistung der betroffenen Position insgesamt nicht zur Verfügung steht.
- 9.23. **Einrede des nicht erfüllten Vertrages.** Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages nach § 320 BGB bleibt unberührt.
- 9.24. **Zahlung und Rückforderung.** Soweit ein Zurückbehaltungsrecht nach den Ziffern 9.20 bis 9.23 nicht besteht, zahlt der Kunde das Entgelt und fordert den auf den Mangel entfallenden Teil zurück. Er kann die Zahlung unter Vorbehalt leisten.
- 9.25. **Ausnahme.** Ziffer 9.24 gilt nicht, soweit die Gegenforderung des Kunden unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif ist.
- 9.26. **Rückforderungsanspruch.** Der Rückforderungsanspruch des Kunden bleibt in Grund, Höhe und Verjährung unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 9.27. **Minderung außerhalb der Gebrauchsüberlassung.** Bei Positionen, die nicht in der Gebrauchsüberlassung auf Zeit bestehen, setzt die Minderung voraus, dass der Kunde uns den Mangel angezeigt und uns eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt hat und die Nacherfüllung fehlgeschlagen, verweigert oder unzumutbar ist. Positionen, deren Gegenstand die Bereitstellung nach Ziffern 21.2 bis 21.7 ist, bestehen in der Gebrauchsüberlassung auf Zeit und unterfallen Ziffer 9.28; dieser Absatz gilt für Maßnahmen nach Ziffer 3.20 und für einmalige Werkleistungen. Der Kunde erklärt die Minderung in Textform, beziffert den Minderungsbetrag und legt seine Berechnung dar. Bis zur Erklärung bleibt das Entgelt in voller Höhe fällig.
- 9.28. **Minderung bei Gebrauchsüberlassung auf Zeit.** Bei Positionen der Gebrauchsüberlassung auf Zeit bleibt § 536 BGB unberührt; die Herabsetzung des Entgelts tritt kraft Gesetzes ein und wird von den Höchstbeträgen nach Ziffer 11 nicht erfasst. Der Kunde behält das Entgelt wegen einer Minderung nur in Höhe des unstreitigen oder des rechtskräftig festgestellten Betrages ein; im Übrigen zahlt er und fordert den überzahlten Betrag zurück. Der Rückforderungsanspruch bleibt in Grund, Höhe und Verjährung unberührt. Zeigt der Kunde einen Mangel nicht unverzüglich an, so gilt § 536c BGB. Ziffer 13.7 bestimmt, wie der Kunde die Anzeige zweckmäßig erstattet; eine Anzeige, die uns auf andere Weise zugeht, bleibt wirksam.
- 9.29. **Verhältnis der Absätze.** Die Ziffern 9.20 bis 9.23 bleiben von den Ziffern 9.27 und 9.28 unberührt.
- 9.30. **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 die Position verlängert.
- 9.31. **Geltung der mitgeteilten Entgelte.** Verlängert sich die Position, weil der Kunde nicht fristgerecht gekündigt hat, so gelten für den Verlängerungszeitraum die mitgeteilten Entgelte.
- 9.32. **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 9.34 oder nach Ziffer 9.36 gebotener Hinweis, so verlängert sich die Position zu den bisherigen Entgelten.
- 9.33. **Verhältnis zur Preisanpassung.** Eine Veränderung der Entgelte nach den Ziffern 9.1 bis 9.14 bleibt im Fall des Ziffer 9.32 unberührt.
- 9.34. **Inhalt der Mitteilung.** Die Mitteilung nach Ziffer 9.30 weist auf die Kündigungsfrist hin und darauf, dass die mitgeteilten Entgelte gelten, wenn der Kunde nicht kündigt.
- 9.35. **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.
- 9.36. **Hinweis.** Auf das Recht nach Ziffer 9.35 weisen wir in der Mitteilung nach Ziffer 9.30 besonders hin.
- 9.37. **Sperrfrist.** Haben wir für einen Verlängerungszeitraum Entgelte nach Ziffer 9.30 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.

- 9.38. **Eingesetzte Gegenstände.** Die Gegenstände, mit denen wir die Leistung erbringen, befinden sich ausschließlich in unserem Verantwortungsbereich. Der Kunde erwirbt an ihnen weder Eigentum noch Besitz noch ein Recht zum Besitz.
- 9.39. **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 Leistung bleibt hiervon unberührt.
- 9.40. **Entgelt bei Nichtnutzung.** Nutzt der Kunde eine Position aus einem in seiner Person liegenden Grund nicht, so bleibt das Entgelt für die Laufzeit der Position geschuldet. Satz 1 gilt nicht, soweit das Entgelt wegen eines Mangels unserer Leistung herabgesetzt ist; insoweit gelten die Ziffern 9.27 und 9.28. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.41. **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 9.42 bis 9.45 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 9.30 bis 9.37 gelten für eine Laufzeit auf unbestimmte Zeit nicht. Dieser Absatz gilt nicht, soweit Ziffer 9.44 oder die Grenze des Ziffer 9.8 unwirksam ist. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 9.42. **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 9.44, soweit es besteht, und darauf besonders hin, dass die geänderten Entgelte gelten, wenn der Kunde nicht kündigt. Gilt für die Position die Ziffer 29, so liegen zwischen dem Zugang der Mitteilung und dem Zeitpunkt, zu dem die geänderten Entgelte gelten sollen, mindestens vier Monate; ein Wechselverlangen nach jener Ziffer steht der Kündigung nach Ziffer 9.44 gleich; hierauf weisen wir in der Mitteilung hin, und für die Zeit bis zum Ende der Position gelten die bisherigen Entgelte.
- 9.43. **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 9.42, geht sie dem Kunden später als einen Monat vor dem Beginn der maßgeblichen Frist zu, fehlt einer der Hinweise nach Ziffer 9.42 Satz 3 oder ist die Frist nach Ziffer 9.42 Satz 4 nicht gewahrt, so bleibt es bei den bisherigen Entgelten. Eine Veränderung der Entgelte nach den Ziffern 9.1 bis 9.14 bleibt hiervon unberührt.
- 9.44. **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.
- 9.45. **Verhältnis zu den Ziffern 9.1 bis 9.8.** Haben wir Entgelte nach Ziffer 9.42 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 9.41 frühestens zwölf Monate nach dem Wirksamwerden dieser Veränderung wirksam.
- 9.46. **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, Mangelfolgeschäden und entgangener Gewinn. Die Ziffern 10.1 bis 10.3 bleiben unberührt.

- 10.5. **Anfängliche Mängel bei Gebrauchsüberlassung auf Zeit.** Bei der Überlassung von Gegenständen und von Kapazitäten zum Gebrauch auf Zeit haften wir für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss oder im Zeitpunkt der Bereitstellung vorhanden waren, nur, soweit wir sie zu vertreten haben. Unsere verschuldensunabhängige Haftung für einen bei Vertragsschluss vorhandenen Mangel nach § 536a Absatz 1 Alternative 1 BGB ist ausgeschlossen. Dieser Absatz betrifft ausschließlich den Schadensersatz. Die Ziffern 10.1 bis 10.3 bleiben unberührt. Ziffer 10.6 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 10.6. **Andere Rechte des Kunden.** Die Ansprüche des Kunden auf die Leistung und auf Beseitigung eines Mangels, sein Recht zur Herabsetzung des Entgelts nach § 536 BGB und seine Rechte zur ordentlichen und außerordentlichen Kündigung, insbesondere das Recht aus § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB, bleiben von den vorstehenden Absätzen unberührt.
- 10.7. **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.
- 10.8. **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 das Netto-Jahresentgelt der betroffenen Position oder auf 5.000 Euro; die Haftung ist in jedem Fall auf 125.000 Euro je Schadensereignis begrenzt. 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 des Netto-Jahresentgelts 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 Netto-Jahresentgelte 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. Nach einer Mitteilung können wir die Leistung von einer gesonderten Vereinbarung über Umfang, Redundanzen 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. **Netto-Entgelte und Jahreszeitraum.** Das Netto-Jahresentgelt einer Position, das Vertragsjahr und das Schadensereignis bestimmt Ziffer 1. Ist das Netto-Jahresentgelt für eine Position nicht bestimmbar oder besteht seine Bestimmung nach Ziffer 1 aus einem rechtlichen Grunde nicht, so ist unsere Haftung aus dieser Position je Schadensereignis auf 5.000 Euro begrenzt; Ziffer 11.3 bleibt als äußere Grenze unberührt. Die Höchstbeträge gelten unabhängig davon, ob und in welcher Höhe unsere Haftpflichtversicherung im Einzelfall Deckung gewährt. 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 11.28. Lässt sich der Schaden keiner Position zuordnen, so ist unsere Haftung je Schadensereignis auf den Betrag begrenzt, der nach Ziffer 11.1 als Höchstbetrag je Schadensereignis gilt; 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 Gutschriften, 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 längstens für einen Zeitraum von dreißig Kalendertagen ab dem Eintritt der ersten Unterbrechung desselben Schadensereignisses. 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 oder Beseitigung des Mangels 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, Minderungen 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 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.

- 11.13. **Sachen des Kunden.** Sachen des Kunden befinden sich nicht in unserem Rechenzentrum; eine gesonderte Grenze für Sachschäden besteht nicht. Für Schäden an Sachen des Kunden gelten die Ziffern 11.1 bis 11.3. 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 11.26. 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. Der Bemessung nach diesem Absatz wird eine Sicherung zugrunde gelegt, die außerhalb der Systeme, die Gegenstand unserer Leistung sind, und außerhalb der Räume, in denen wir diese Systeme betreiben, vorgehalten wird. 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 des Kunden.** Die Sicherung der Daten des Kunden ist nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. 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; 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 11.26 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 11.26 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 11.26 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 11.26 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 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 einer Störung der baulichen oder technischen Umgebung, der Stromversorgung, der Klimatisierung oder der Netzanbindung, 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. **Anrechnung von Gutschriften.** Gutschriften, die wir dem Kunden nach Ziffer 6 wegen der Unterschreitung einer vereinbarten Verfügbarkeit gewähren, werden auf Schadensersatzansprüche wegen desselben Schadensereignisses angerechnet. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 11.25. **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 5.10 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 11.26. **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.
- 11.27. **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 Neuerfassung von Daten sowie des Schadens an anderen 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.

- 11.28. **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.
- 11.29. **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 Beseitigung eines Mangels 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 entfaltet 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 Bereitstellung einer Leistung ersetzen wir den Verzögerungsschaden je vollendeter Woche mit einem halben vom Hundert des Netto-Monatsentgelts der verzögerten Leistung. 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 Leistung verspätet bereitstellen oder eine vereinbarte Wiederherstellungszeit überschreiten, ist bei einfacher Fahrlässigkeit insgesamt auf den höheren der beiden folgenden Beträge begrenzt: auf zehn vom Hundert des Netto-Jahresentgelts 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, für den Anspruch auf Ersatz des Schadens wegen des Verzuges mit der Beseitigung eines Mangels nach § 536a Absatz 1 Alternative 3 BGB und für jeden weiteren Anspruch auf Ersatz eines Schadens im Sinne des Satzes 1, gleich aus welchem Rechtsgrunde. 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 Leistung verspätet bereitstellen. Ziffer 13.2 erfasst darüber hinaus den Ersatz des Schadens wegen der Überschreitung einer vereinbarten Wiederherstellungszeit und wegen des Verzuges mit der Beseitigung eines Mangels. Beide Absätze erfassen nicht den Schadensersatz wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten Leistung im Übrigen; 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 Beseitigung eines Mangels, sein Recht zum Rücktritt, sein Recht zur Kündigung, insbesondere das Recht aus § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB, und sein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung bleiben unberührt. Eine Fristsetzung ist nicht Voraussetzung dieser Rechte, soweit das Gesetz sie nicht verlangt.
- 13.6. **Prüfung bei Bereitstellung.** Der Kunde prüft die Leistung unverzüglich nach der Bereitstellung auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot, insbesondere auf Umfang, Konfiguration und Erreichbarkeit am Service-Endpunkt, und zeigt uns Abweichungen innerhalb von fünf Werktagen nach der Bereitstellung in Textform an.
- 13.7. **Anzeige von Mängeln, Störungen und Verzögerungen.** Der Kunde zeigt uns eine Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit und jede Störung 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 Ressourcen ausweist, die betroffene Ressource, 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. § 536b und § 536c Absatz 2 BGB bleiben unberührt. 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 den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen haben.
- 13.12. **Abrechnungsbezogene Ausschlussfrist.** Ansprüche des Kunden auf Gutschriften wegen der Unterschreitung einer vereinbarten Verfügbarkeit und auf die Berichtigung abgerechneter Entgelte erlöschen, wenn er sie nicht innerhalb von sechs Monaten nach Zugang der betreffenden Abrechnung oder des betreffenden Berichts 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 oder mit dem Bericht 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 die Herabsetzung des Entgelts nach § 536 BGB und nicht für den Anspruch auf Rückzahlung überzahlter Entgelte. 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 13.24 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 und 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 Werkleistung, 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. **Werkleistungen.** Ansprüche des Kunden wegen eines Mangels einer Werkleistung verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt mit der Abnahme. Ist eine Abnahme weder vereinbart noch nach der Art der Leistung vorgesehen, so beginnt die Frist mit der Vollendung der Leistung. 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 13.18. **Dauerschuldverhältnisse.** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen einer nicht vertragsgemäß erbrachten wiederkehrenden Leistung verjähren in zwölf Monaten. Die Frist beginnt für jede Abrechnungsperiode gesondert mit dem Tag, an dem der Kunde von der nicht vertragsgemäßen Leistung und von den den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.19. **Unberührte Rechte.** Unser Anspruch auf die künftige Leistung, das Recht des Kunden zur Herabsetzung des Entgelts für die Dauer einer nicht vertragsgemäßen Leistung und die Rechte zur Kündigung bleiben unberührt.
- 13.20. **Sonstige Ansprüche.** Sonstige Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.21. **Beginn der Fristen.** Für den Beginn der Fristen nach den Ziffern 13.18 und 13.20 findet § 199 Absatz 1 BGB insoweit keine Anwendung, als er den Beginn der Frist auf den Schluss des Jahres verlegt. 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.22. **Anspruchskonkurrenz.** Die Ziffern 13.17 bis 13.21 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 13.20 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 13.23. **Rücktritt und Minderung bei einmaligen Werkleistungen.** Wegen eines Mangels einer einmaligen Werkleistung kann der Kunde nicht mehr zurücktreten und das Entgelt nicht mehr mindern, wenn der Anspruch auf Beseitigung des Mangels nach Ziffer 13.17 verjährt ist und wir uns hierauf berufen. Die §§ 218 und 634a Absatz 4 und 5 BGB bleiben unberührt. Ziffer 13.19 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.24. **Höchstfrist.** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren ohne Rücksicht auf die Kenntnis und die grob fahrlässige Unkenntnis spätestens in fünf Jahren. Die Frist beginnt mit dem Ereignis, das den Schaden ausgelöst hat. Gehören mehrere Ereignisse nach Ziffer 11 zu einem Schadensereignis, so beginnt die Frist mit dem letzten Ereignis der Reihe. 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 13.16 bleibt im Übrigen unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.25. **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 13.21 nicht aus.
- 13.26. **Rückzahlungsanspruch.** Der Anspruch des Kunden auf Rückzahlung geleisteter Entgelte bleibt in Grund, Höhe und Verjährung unberührt.
- 13.27. **Kein Anerkenntnis.** Untersuchungshandlungen, die Bearbeitung einer Störungsmeldung sowie Leistungen, die wir ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erbringen, sind kein Anerkenntnis im Sinne des § 212 Absatz 1 Nummer 1 BGB.
- 13.28. **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 13.29 Satz 1 für die betroffene Position nicht ein. Dieser Absatz gilt für beide Parteien. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 13.29. **Wirkung und Hemmung.** Wird ein Anspruch nicht innerhalb der Frist nach Ziffer 13.28 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.
- 13.30. **Reichweite.** Die Ziffern 13.28 und 13.29 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 13.26. Die Anzeigepflicht nach den Ziffern 13.6 bis 13.9 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 13.31. **Vorbehalt bei der Ausschlussfrist.** Die Ziffern 13.28 bis 13.30 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.
- 13.32. **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 14.21. 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 zur Leistung eröffnet hat, Inhalte über die Leistung 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 die Leistung 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 eingegliedert 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.

- 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 haben, deren Erhebung, Verarbeitung oder Auswertung der Kunde veranlasst hat.
- 14.10. **Versprechen des Kunden gegenüber Dritten.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen seiner Kunden und sonstiger Dritter frei, denen er die Leistung ganz oder teilweise zugänglich macht, soweit diese Ansprüche darauf beruhen, dass er ihnen gegenüber Leistungen, Verfügbarkeiten 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 der 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, die Leistung 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 die Leistung über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus genutzt, sie Dritten überlassen oder sie in einer Weise verändert hat, die die Leistungsbeschreibung nicht vorsieht.
- 14.16. **Grenze bei eigener Pflichtverletzung.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 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 14.16 und 14.17 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.
- 14.17. **Grenze bei verletzter Prüf- und Hinweispflicht.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 bestehen ferner nicht, soweit wir über eine dem Kunden gegenüber bestehende Prüf-, Hinweis- oder Warnpflicht hinweggegangen sind. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.18. **Bemessung bei beiderseitiger Verursachung.** Haben beide Parteien zur Entstehung des Anspruchs beigetragen, so bemisst sich der Anspruch nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 nach dem Verhältnis der Verursachungs- und Verschuldensbeiträge entsprechend § 254 BGB; § 254 Absatz 2 Satz 2 BGB bleibt unberührt.
- 14.19. **Keine Betragsgrenze.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 sind der Höhe nach nicht begrenzt. Die Ziffern 14.16 bis 14.18 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 14.20. **Verhältnis zur gesetzlichen Haftung des Kunden.** Die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 treten neben die gesetzlichen Ansprüche; diese bleiben unberührt.
- 14.21. **Erfasste Kosten.** Die Freistellung nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 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.
- 14.22. **Vorschuss.** Auf die Kosten nach Ziffer 14.21 leistet der Kunde auf Verlangen angemessenen Vorschuss.
- 14.23. **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 14.21.

- 14.24. **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 14.15 freizustellen hat, so unterrichten wir ihn unverzüglich in Textform und übermitteln ihm die uns vorliegenden Unterlagen.
- 14.25. **Führung der Rechtsverteidigung.** Die Rechtsverteidigung gegen einen Anspruch nach Ziffer 14.24 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.
- 14.26. **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.
- 14.27. **Sicherheit bei Widerspruch.** Widerspricht der Kunde einem Vorschlag nach Ziffer 14.26, so hat er uns auf Verlangen für die weitere Rechtsverteidigung und für das mit ihr verbundene Kostenrisiko Sicherheit in angemessener Höhe zu leisten.
- 14.28. **Wegfall des Zustimmungserfordernisses.** Leistet der Kunde die Sicherheit nach Ziffer 14.27 nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so entfällt das Zustimmungserfordernis nach Ziffer 14.26 für diesen Anspruch.
- 14.29. **Abwendung wesentlicher Nachteile.** Unabhängig von Ziffer 14.26 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.
- 14.30. **Verhältnis zu den Höchstbeträgen.** Die Höchstbeträge nach Ziffer 11 begrenzen unsere Haftung gegenüber dem Kunden. Auf unsere Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 finden sie keine Anwendung. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.31. **Schadensereignis.** Für die Ansprüche nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 gilt der Begriff des Schadensereignisses nach Ziffer 11 entsprechend.
- 14.32. **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 14.15 nicht ein zweites Mal berücksichtigt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 14.33. **Entstehung des Anspruchs.** Der Anspruch nach den Ziffern 14.1 bis 14.15 entsteht, sobald der Dritte den Anspruch uns gegenüber geltend macht.
- 14.34. **Verjährung.** Ziffer 13 findet auf die Ansprüche nach dieser Ziffer keine Anwendung. Für sie gelten die gesetzlichen Vorschriften über die Verjährung.
- 14.35. **Fortbestehen nach Beendigung.** Die Ansprüche nach dieser Ziffer bestehen nach der Beendigung der betroffenen Position und nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 14.36. **Aufrechnung.** Solange sich der Freistellungsanspruch nicht nach Ziffer 14.23 in einen Anspruch auf Zahlung gewandelt hat, ist er zur Aufrechnung nicht geeignet. Ziffer 9 bleibt unberührt.
- 14.37. **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.
- 14.38. **Streitverkündung durch den Kunden.** Kommt es über den Anspruch nach Ziffer 14.37 zu einem gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Verfahren, so verkündet der Kunde uns den Streit.
- 14.39. **Anerkenntnis durch den Kunden.** Der Kunde erkennt den Anspruch nach Ziffer 14.37 nicht an, verzichtet nicht auf Einwendungen und schließt über ihn keinen Vergleich, ohne uns zuvor Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben zu haben.
- 14.40. **Rechtsnatur der Ziffern 14.37 bis 14.39.** Die Ziffern 14.37 bis 14.39 begründen keine einklagbaren Pflichten des Kunden.
- 14.41. **Folge der Verletzung.** Verletzt der Kunde eine Obliegenheit nach den Ziffern 14.37 bis 14.39, so ist dies bei der Bemessung seines Anspruchs gegen uns nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Ein Verlust seiner Ansprüche tritt hierdurch nicht ein.
- 14.42. **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.

- 14.43. **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.
- 14.44. **Beitritt zum Rechtsstreit.** Wir können vom Kunden verlangen, dass er einem Rechtsstreit nach Ziffer 14.43 auf unserer Seite beitrifft.
- 14.45. **Grenze des Verlangens nach einem Beitritt zum Rechtsstreit.** Ein Beitritt nach Ziffer 14.44 kann nicht verlangt werden, soweit er dem Kunden unzumutbar ist.
- 14.46. **Rechtsnatur der Ziffern 14.43 und 14.44.** Die Ziffern 14.43 und 14.44 begründen keine einklagbaren Pflichten.
- 14.47. **Folge unserer Verletzung.** Verletzen wir die Obliegenheit nach Ziffer 14.43, so ist dies bei der Bemessung unserer Ansprüche gegen den Kunden nach § 254 BGB zu berücksichtigen.
- 14.48. **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. **Verantwortung für Lizenzbedingungen.** Für die Einhaltung der Lizenzbedingungen bei der Nutzung der eingesetzten Software ist der Kunde verantwortlich.
- 15.2. **Keine Lizenzverwaltung.** Die Verwaltung des Lizenzbestandes des Kunden, die Führung eines Lizenznachweises, die Erstellung einer prüfungsfesten Lizenzbilanz und die Vertretung des Kunden gegenüber Rechtsinhabern in Prüfungsverfahren schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.3. **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.
- 15.4. **Grundlage unserer Leistung.** Wir erbringen die Leistung auf der Grundlage der Angaben nach Ziffer 15.3. Ihre Prüfung schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.5. **Auskünfte zu Lizenzmodellen.** Auskünfte zu Lizenzmodellen, Lizenzmetriken und Nutzungsrechten Dritter erteilen wir auf der Grundlage der Angaben des Rechtsinhabers und der Angaben des Kunden. Eine Prüfung des Lizenzbestandes und eine Zusage der Richtigkeit und Vollständigkeit sind mit einer solchen Auskunft nicht verbunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 15.6. **Unterstützung im Prüfungsverfahren.** Auf Verlangen des Kunden unterstützen wir ihn in einem Prüfungsverfahren eines Rechtsinhabers gegen gesonderte Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Ein bestimmtes Ergebnis des Verfahrens sagen wir nicht zu. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 15.7. **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.
- 15.8. **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.
- 15.9. **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.
- 15.10. **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.
- 15.11. **Lizenzlage oberhalb des Service-Endpunkts.** Die Lizenzlage der Software, die oberhalb des Service-Endpunkts betrieben wird, gehört zum Verantwortungsbereich des Kunden. Das Nähere bestimmt Ziffer 4. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 15.12. **Freistellung bei unrichtigen Angaben.** Beruht eine Forderung eines Rechtsinhabers auf einer unrichtigen oder unvollständigen Angabe des Kunden nach Ziffer 15.3 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.

- 15.13. **Grenzen der Freistellung.** Die Freistellung nach Ziffer 15.12 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.
- 15.14. **Verfahren.** Für die Freistellung nach Ziffer 15.12 gilt das Verfahren nach Ziffer 14.
- 15.15. **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 vom Vertrag erfassten Systemen enthalten sind, 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 Bereitstellung von Rechen- und Netzkapazität, bei der Daten des Kunden weder gespeichert werden noch für uns zugänglich sind, begründen für sich genommen keine Verarbeitung personenbezogener Daten für den Kunden. Im Übrigen gilt für die Verarbeitung der oberhalb des Service-Endpunkts gespeicherten Daten Ziffer 16.1, ohne dass dies in der Leistungsbeschreibung gesondert ausgewiesen sein muss. 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 Verfügbarkeit 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 Beschäftigendaten geltenden Vorschriften, die Wahrung der ihn treffenden Berufs- und Amtsgeheimnisse sowie die Beteiligung der bei ihm bestehenden Arbeitnehmervertretungen.
- 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 und die Aufzeichnung nach den Ziffern 16.24 bis 16.33 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 Mengen- und Verbrauchsabrechnungen legen wir für den abgelaufenen Kalendermonat vor. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen ab Zugang in Textform unter Bezeichnung der beanstandeten Einträge, gelten die dokumentierten Zeiten, Mengen, Messwerte und Materialeinsätze als genehmigt. Für nicht bezeichnete Einträge tritt diese Wirkung auch bei einem Widerspruch ein. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.19. **Hinweis.** Wir weisen bei der Vorlage auf die Frist und auf die Folge des Schweigens besonders hin. Der Hinweis ist Bestandteil des Nachweises. Unterbleibt der Hinweis, so tritt die Wirkung des Ziffer 16.18 nicht ein.
- 16.20. **Zugang.** Für den Zugang der Nachweise gilt Ziffer 19.
- 16.21. **Reichweite der Genehmigung.** Die Genehmigung nach Ziffer 16.18 erstreckt sich nicht auf die Berechtigung des Ansatzes, nicht auf die Erforderlichkeit des Aufwands und nicht auf die Vertragsgemäßheit der Leistung. Einwendungen hiergegen bleiben unberührt. Mängelrechte und Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.22. **Keine Änderung der Beweislast.** Eine Änderung der Darlegungs- und Beweislast ist mit der Genehmigung nach Ziffer 16.18 nicht verbunden.
- 16.23. **Erfassungssystem.** Die Nachweise nach Ziffer 16.18 werden aus dem in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Erfassungssystem erzeugt und dort unveränderlich mit Zeitstempel gespeichert. Die Ziffern 16.24 bis 16.33 gelten.
- 16.24. **Aufzeichnung.** Wir zeichnen die Zugriffe, Änderungen und Wartungseingriffe an den vom Vertrag erfassten Systemen auf, soweit diese Systeme und die betroffenen Ebenen Gegenstand unserer Leistung sind. Das hierfür eingesetzte Erfassungs- und Überwachungssystem bezeichnet die Leistungsbeschreibung der jeweiligen Position.
- 16.25. **Umfang der Aufzeichnung.** Die Aufzeichnungen beschränken sich auf administrative Zugriffe, administrative Änderungen und Wartungseingriffe. Eine weitergehende Aufzeichnung schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 16.26. **Maßgebliche Aufzeichnungen.** Für den Nachweis der Verfügbarkeit, der Ausfall-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sowie der Zugriffe, Änderungen und Wartungseingriffe an den vom Vertrag erfassten Systemen sind die Aufzeichnungen desjenigen Erfassungs- und Überwachungssystems maßgeblich, das die Leistungsbeschreibung bezeichnet.
- 16.27. **Vorlage.** Wir legen diese Aufzeichnungen für den streitigen Zeitraum auf Verlangen vor.
- 16.28. **Gegenbeweis.** Beiden Parteien bleibt der Nachweis offen, dass eine Aufzeichnung unrichtig oder unvollständig ist.
- 16.29. **Verhältnis zur Beweislast.** Die Ziffern 16.26 bis 16.28 betreffen die Mittel des Nachweises. Die Verteilung der Darlegungs- und Beweislast wird durch sie nicht verändert.
- 16.30. **Aufbewahrung.** Wir bewahren die Aufzeichnungen nach Ziffer 16.24 vierundzwanzig Monate ab ihrer Entstehung auf und löschen sie danach. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.31. **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 16.30 gilt insoweit nicht.
- 16.32. **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 16.27 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.33. **Mitbestimmung.** Die Aufzeichnung und ihre Auswertung stehen unter dem Vorbehalt der Mitbestimmung der bei uns zuständigen Betriebsräte. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 16.34. **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 Gestaltung unseres Rechenzentrums. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.35. **Ausnahmen von der Vertraulichkeit.** Die Pflicht nach Ziffer 16.34 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.
- 16.36. **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.
- 16.37. **Dauer und Berufsgeheimnis.** Die Pflicht nach Ziffer 16.34 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. Unterliegt der Kunde einer Verschwiegenheitspflicht nach § 203 StGB, so teilt er uns dies vor Vertragsschluss in Textform mit; wir verpflichten die bei uns mit der Leistung befassten Personen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit zur Verschwiegenheit. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 16.38. **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. Die Ziffern 17.4 und 17.5 gelten abweichend von Satz 1 für alle Positionen dieser Bedingungen.
- 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; aufsichtsrechtliche Anforderungen.** Unterbleibt eine Mitteilung nach Ziffer 17.3 oder ist sie unrichtig oder unvollständig, so schulden wir die Leistungen und Mitwirkungen dieser Ziffer nicht. Unabhängig von Satz 1 und unabhängig von Ziffer 17.1 gilt: Dass eine Leistung den für den Kunden geltenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen nicht genügt, ist kein Mangel und keine nicht vertragsgemäß erbrachte Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung diese Anforderungen nicht als Gegenstand der Leistung ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 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 der Mindestlaufzeit.** Weist die Leistungsbeschreibung hierzu nichts aus, beträgt die Mindestlaufzeit der Position 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. **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.
- 18.4. **Datenverarbeitungsdienste.** Ist eine Position ein Datenverarbeitungsdienst im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854, so gehen die Vorschriften des Kapitels VI dieser Verordnung den Ziffern 18.1 und 18.2 vor. Für den Anspruch auf das Entgelt für die verbleibende Laufzeit bei einer Beendigung wegen eines Wechsels gilt Ziffer

29.12; im Übrigen bleibt der Anspruch auf das Entgelt für die Laufzeit der Position unberührt, und das Nähere bestimmt Ziffer 9.

- 18.5. **Form und Zugang der Kündigung.** Die Kündigung bedarf der Textform. Für ihren Zugang gilt Ziffer 19.
- 18.6. **Reichweite der Kündigung.** Eine Kündigung erfasst ausschließlich die Position, für die sie erklärt ist. Die übrigen Positionen desselben Angebots bleiben unberührt.
- 18.7. **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.
- 18.8. **Ersatzlösung.** Das Recht nach Ziffer 18.7 besteht nicht, wenn wir dem Kunden innerhalb von dreißig Kalendertagen nach seiner Anzeige eine wirtschaftlich zumutbare Ersatzlösung bereitstellen.
- 18.9. **Kündigung aus wichtigem Grund.** Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiderseits unberührt.
- 18.10. **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 und § 543 Absatz 3 BGB bleiben unberührt.
- 18.11. **Vorenthaltung des Gebrauchs und Unzumutbarkeit.** Das Recht des Kunden zur außerordentlichen fristlosen Kündigung nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB bleibt unberührt; ob eine Abmahnung und eine Fristsetzung entbehrlich sind, bestimmt sich nach § 543 Absatz 3 BGB. Ziffer 18.10 gilt ferner 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.
- 18.12. **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 erreicht, wenn er die für die Nutzung vereinbarten Sicherheitsbestimmungen in einer Weise verletzt, die unsere Systeme oder die Leistung an andere Kunden gefährdet, oder wenn er eine Mitwirkungsleistung trotz Abmahnung wiederholt nicht erbringt.
- 18.13. **Kündigung des Kunden aus wichtigem Grund.** Das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Unterschreitung eines ausgewiesenen Verfügbarkeitswerts, die Überschreitung einer Reaktionszeit, eines Entstörungsbegins oder einer ausgewiesenen Wiederherstellungszeit begründet für sich allein noch keinen wichtigen Grund. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung, seine Ansprüche auf Gutschrift nach Ziffer 6 und seine Rechte nach den Ziffern 10 bis 13 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.14. **Dauerschuldverhältnis und festes Entgelt.** Die Leistungen nach diesen Bedingungen werden im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses und gegen ein wiederkehrendes, der Höhe nach im Voraus bestimmtes Entgelt erbracht. Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung der beschriebenen Leistung, nicht die persönliche Dienstleistung einer bestimmten Person auf Grund besonderen Vertrauens. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund nach § 626 BGB bleibt unberührt.
- 18.15. **Fortsetzung des Gebrauchs.** Setzt der Kunde die Nutzung einer ihm auf Zeit überlassenen Leistung nach dem Ende der Laufzeit fort, so verlängert sich das Vertragsverhältnis nicht. § 545 BGB findet keine Anwendung.
- 18.16. **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.
- 18.17. **Anhaltspunkte.** Anhaltspunkte für eine Gefährdung nach Ziffer 18.16 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.
- 18.18. **Art und Höhe der Sicherheitsleistung.** Als Sicherheitsleistung nach Ziffer 18.16 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.
- 18.19. **Folge der Nichtleistung.** Erbringt der Kunde die Sicherheitsleistung nicht innerhalb einer von uns gesetzten angemessenen Frist, so können wir bei einmaligen Leistungen vom Vertrag zurücktreten und bei Dauerschuldverhältnissen die betroffenen Positionen mit Wirkung für die Zukunft kündigen.

- 18.20. **Insolvenzantrag.** Eine Kündigung, ein Rücktritt oder eine Leistungsverweigerung allein wegen eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder wegen dessen Eröffnung findet nicht statt.
- 18.21. **Unterrichtung bei Insolvenzantrag.** 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.
- 18.22. **Wirkung der Unterrichtung.** Die Unterrichtung nach Ziffer 18.21 und die ihr zugrunde liegenden Umstände begründen für sich genommen kein Recht zur Kündigung, zum Rücktritt oder zur Leistungsverweigerung.
- 18.23. **Aussetzung der Leistung bei Zahlungsverzug.** Ist der Kunde mit einem Betrag in Verzug, der das Entgelt von zwei Monaten für die betroffene Position erreicht, so können wir die Leistung dieser Position nach vorheriger Androhung in Textform mit einer Frist von vierzehn Kalendertagen ganz oder teilweise aussetzen, bis der Rückstand ausgeglichen ist.
- 18.24. **Berechtigter Einbehalt.** Wir stellen die Leistung nicht ein, soweit der Kunde die Zahlung nach Ziffer 9 berechtigt zurückbehält.
- 18.25. **Entgelt während der Aussetzung.** Die Entgeltpflicht des Kunden bleibt für die Dauer der Aussetzung nach Ziffer 18.23 bestehen. Ersparte Aufwendungen rechnen wir an.
- 18.26. **Verfügbarkeitszusagen während der Aussetzung.** Für die Dauer der berechtigten Aussetzung nach Ziffer 18.23 entstehen keine Ansprüche aus Verfügbarkeitszusagen. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.27. **Aussetzung im Bericht.** Zeiten der berechtigten Aussetzung nach Ziffer 18.23 weisen wir im Bericht des betroffenen Messzeitraums gesondert aus. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 18.28. **Wiederbereitstellung.** Wir stellen die Leistung unverzüglich, spätestens am nächsten Werktag nach dem Eingang der Zahlung, wieder bereit. Ein Entgelt für die Wiederaufnahme berechnen wir nicht.
- 18.29. **Speicherung der Daten.** Die Aussetzung nach Ziffer 18.23 erfasst nicht die Speicherung der Daten des Kunden.
- 18.30. **Kein Zurückbehaltungsrecht an Daten.** Ein Zurückbehaltungsrecht an Daten des Kunden und an personenbezogenen Daten steht uns nicht zu.
- 18.31. **Ausnahmen von der Aussetzung.** Von der Aussetzung nach Ziffer 18.23 ausgenommen sind Leistungen, deren Aussetzung Leib oder Leben gefährden würde.
- 18.32. **Nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens.** Nach der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden stellen wir die Leistung wegen Rückständen aus der Zeit vor der Eröffnung nicht ein, solange der Insolvenzverwalter Erfüllung verlangt und die laufende Gegenleistung erbringt.
- 18.33. **Keine gleichzeitige Ausübung.** Solange wir die Leistung nach Ziffer 18.23 ausgesetzt haben, üben wir das Leistungsverweigerungsrecht nach Ziffer 18.16 nicht zugleich aus.
- 18.34. **Zugang zu den eigenen Daten.** Der Kunde hat während der Laufzeit der Position jederzeit Zugang zu den Daten, die er in ihr speichert und verarbeitet, über denjenigen Zugang, über den er die Position nutzt, und in dem Umfang, den dieser Zugang vorsieht. Über ihn kann er seine Daten einsehen, herunterladen, vervielfältigen und außerhalb der Position sichern, ohne dass es einer Mitwirkung von uns bedarf. Weitere Schnittstellen der eingesetzten Systeme, insbesondere administrative Schnittstellen und Schnittstellen der Plattform, der Virtualisierung, der Speichersysteme und des Netzes, setzen wir für die Erbringung der Leistung ein; sie sind nicht Gegenstand der Position, und ein Zugang des Kunden über sie besteht nicht. Daten, die der Kunde über den Zugang nach Satz 1 nicht erreicht, insbesondere Aufzeichnungen über den Betrieb der in Satz 3 bezeichneten Bereiche, sind nicht Gegenstand des Zugangs; Ziffer 16 bleibt unberührt. Eine gesonderte Ausleitung und eine gesonderte Übergabe der Daten sind nicht Gegenstand der Position. Für die Formate gilt Ziffer 18.37.
- 18.35. **Kein weitergehender Herausgabeanspruch.** Ein Anspruch auf Herausgabe bei Beendigung besteht über Ziffer 18.34 hinaus nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.36. **Nicht bereitzustellende Gegenstände.** Nicht bereitzustellen sind Quellcode, Entwicklungsstände, unsere Aufzeichnungen nach Ziffer 16, unsere Betriebsplattformen und die zur Erbringung der Leistung eingesetzten Werkzeuge und Verfahren. Ziffer 16 bleibt unberührt; sie bestimmt die Vorlage und die Einsicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.37. **Formate.** Wir stellen die 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.

- 18.38. **Systeme, Dienste und Lizenzen.** Die für die Position eingesetzten Systeme, virtuellen Systeme, Dienste und Anwendungen sowie die für sie beschafften Lizenzen verbleiben bei uns. Sie sind nicht Gegenstand einer Herausgabe, einer Übertragung oder einer Überlassung über das Ende der Position hinaus; ein Recht des Kunden, sie nach dem Ende der Position zu nutzen, besteht nicht. Ziffer 18.34 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.39. **Unterstützung beim Anbieterwechsel.** Unterstützungsleistungen beim Wechsel zu einem anderen Anbieter, die über Ziffer 18.34 hinausgehen, erbringen wir aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung. Auf eine Position, für die Ziffer 29 gilt, findet dieser Absatz keine Anwendung.
- 18.40. **Zwingende Vorschriften.** Die Ziffern 18.34 bis 18.39 gelten nicht, soweit zwingende Vorschriften über den Wechsel des Anbieters und über den Datenzugang etwas anderes bestimmen.
- 18.41. **Wahl des Kunden.** Der Kunde teilt uns bis zum Ende der Position in Textform mit, ob wir die bei uns verbliebenen Daten herausgeben oder löschen sollen.
- 18.42. **Auffangregel bei unterbliebener Wahl.** Trifft der Kunde die Wahl nach Ziffer 18.41 nicht, so stellen wir den Bestand dreißig Kalendertage nach der Beendigung zum Abruf bereit und löschen ihn danach nachweisbar.
- 18.43. **Kein Zurückbehaltungsrecht bei der Abwicklung.** Ein Zurückbehaltungsrecht an Daten des Kunden und an personenbezogenen Daten steht uns auch bei der Abwicklung nach den Ziffern 18.34 bis 18.42 nicht zu.
- 18.44. **Daten auf den bereitgestellten Kapazitäten.** Die auf den bereitgestellten Kapazitäten gespeicherten Daten löschen wir nach Maßgabe der Ziffern 18.41 und 18.42. Eine über diese Absätze hinausgehende Sicherung dieser Daten vor der Löschung schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.45. **Eingehende Nachrichten und Verbindungen.** Ab der Beendigung nehmen wir für die betroffenen Adressen eingehende Nachrichten nicht mehr an. Die Ablehnung erfolgt so, dass der Absender sie erkennt. Eine Annahme mit anschließender Löschung findet nicht statt.
- 18.46. **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.
- 18.47. **Begriff.** Höhere Gewalt ist ein unvorhersehbares, außerhalb unseres Einflussbereichs liegendes Ereignis, das auch durch zumutbare Sorgfalt nicht abgewendet werden kann.
- 18.48. **Gleichgestellte Leistungshindernisse.** Der höheren Gewalt stehen die in den Ziffern 18.49 bis 18.55 bezeichneten Leistungshindernisse gleich. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.49. **Arbeitskampf.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist ein Arbeitskampf, auch ein Arbeitskampf in unserem eigenen Betrieb.
- 18.50. **Öffentliche Versorgung.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist der Ausfall der öffentlichen Versorgung mit Energie oder mit Telekommunikationsdiensten außerhalb unserer eigenen technischen Einrichtungen.
- 18.51. **Behördliche Anordnung.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist eine behördliche oder gerichtliche Anordnung, die uns die Erbringung der Leistung untersagt oder wesentlich erschwert.
- 18.52. **Sanktions- und Außenwirtschaftsrecht.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist ein Verbot oder eine Beschränkung des Sanktions-, Außenwirtschafts- oder Ausfuhrrechts.
- 18.53. **Verkehrswege.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist die Unterbrechung der Verkehrswege.
- 18.54. **Naturereignisse.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 ist ein Naturereignis, ein Brand, ein Hochwasser, ein Erdbeben, eine Epidemie oder eine Pandemie sowie eine zu ihrer Bekämpfung getroffene hoheitliche Maßnahme.
- 18.55. **Angriff auf unsere Systeme.** Ein Leistungshindernis nach Ziffer 18.48 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 behebbbar war.
- 18.56. **Grenze der Ziffern 18.49 bis 18.55.** Die Ziffern 18.49 bis 18.55 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.
- 18.57. **Unterrichtung über das Ereignis.** Wir unterrichten den Kunden unverzüglich nach Kenntnis über Beginn, voraussichtliche Dauer, Umfang und Ende des Ereignisses sowie über die getroffenen Maßnahmen.
- 18.58. **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 Minderung seines Schadens nicht ergreifen konnte.

- 18.59. **Ruhen der Leistungspflicht.** Die Leistungspflicht entfällt nicht; sie ruht für die Dauer der Befreiung. Nach dem Wegfall des Ereignisses nehmen wir die Leistung unverzüglich wieder auf.
- 18.60. **Fristen.** Fristen, die für unsere Leistung bestimmt sind, verlängern sich um die Dauer des Leistungshindernisses zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- 18.61. **Kein Verzug.** Für die Dauer der Befreiung geraten wir nicht in Verzug.
- 18.62. **Keine Gutschriften.** Für Zeiten der Befreiung entstehen keine Ansprüche auf Gutschriften. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 18.63. **Keine Ausfallzeit.** Zeiten der Befreiung sind keine Ausfallzeit. Wir weisen sie im Bericht des betroffenen Messzeitraums gesondert aus. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 18.64. **Minderung der Vergütung.** Die Vergütung mindert sich für die Dauer der Befreiung in demjenigen Verhältnis, in dem wir die Leistung nicht erbringen.
- 18.65. **Fortbestehende Entgelte.** Entgelte für die Bereitstellung von Kapazitäten und von Anschlüssen bleiben bestehen, soweit die betreffende Leistung weiterhin erbracht wird.
- 18.66. **Zahlungspflicht.** Die Pflicht des Kunden zur Zahlung fälliger Entgelte wird durch ein Ereignis nach den Ziffern 18.46 bis 18.55 nicht berührt.
- 18.67. **Hindernis beim Kunden.** Ist der Kunde durch ein Ereignis, das den Voraussetzungen der Ziffern 18.46 bis 18.56 entspricht, an der Erbringung einer Mitwirkungsleistung gehindert, so gelten die Ziffern 18.46 und 18.56 bis 18.61 zu seinen Gunsten entsprechend.
- 18.68. **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 18.67 an der rechtzeitigen Anzeige gehindert, so verlängert sich die Frist um die Dauer der Verhinderung.
- 18.69. **Beendigung bei andauerndem Leistungshindernis.** Dauert das Leistungshindernis länger als acht Wochen ununterbrochen an, so kann jede Partei die betroffene Position beenden.
- 18.70. **Form der Beendigung.** Die Beendigung nach Ziffer 18.69 erfolgt bei Dauerschuldverhältnissen durch Kündigung mit Wirkung für die Zukunft und im Übrigen durch Rücktritt.
- 18.71. **Zusammenrechnung.** Mehrere Leistungshindernisse werden für die Frist nach Ziffer 18.69 nur zusammengerechnet, wenn sie auf derselben Ursache beruhen.
- 18.72. **Unerhebliche Beeinträchtigung.** Das Recht nach Ziffer 18.69 besteht nicht, soweit das Leistungshindernis den Nutzen der Position für den Kunden nur unerheblich beeinträchtigt.
- 18.73. **Entstandene Ansprüche.** Bereits entstandene Ansprüche bleiben von der Beendigung nach Ziffer 18.69 unberührt.
- 18.74. **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 zugeworfen.
- 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 kann jede Partei die betroffene Position zu dem für das Wirksamwerden vorgesehenen Zeitpunkt kündigen.
- 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 Verfügbarkeit, der Haftung, der Haftungshöchstbeträge, der Verjährung, der Freistellungspflichten, der Sicherheiten, 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.** 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 und aus unserem Rechenzentrum; dies gilt auch dann, wenn wir mittels Fernzugriffs auf Systeme des Kunden an anderen Orten einwirken. Ein Einsatz an einem Standort des Kunden ändert den Ort der Leistungserbringung für die übrigen Leistungen nicht.
- 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. **Außerververtragliche 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 außerververtragliche Ansprüche.** Für außerververtragliche 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.
- 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.
- 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.
- 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. Bereitstellungsformen und Messgröße der Verfügbarkeit

- 21.1. **Bereitstellungsform der Position.** Die Leistungsbeschreibung weist für jede Position aus, in welcher der in den Ziffern 21.2 bis 21.7 bezeichneten Bereitstellungsformen wir die Leistung erbringen. Die Bereitstellungsform bestimmt die Messgröße der Verfügbarkeit nach den Ziffern 21.9 bis 21.14.
- 21.2. **Geteilter Dienst.** Geteilter Dienst ist die Bereitstellung einer von uns betriebenen Anwendung zur Nutzung über das Netz. Der Kunde nutzt die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Funktionen der Anwendung; Betriebssystem, Laufzeitumgebung und Anwendung betreiben wir.
- 21.3. **Geteilte Anwendung.** Geteilte Anwendung ist die Bereitstellung einer von uns betriebenen Laufzeitumgebung, in die der Kunde eigene Programmlogik einbringt und die ihm über eine ausgewiesene Programmierschnittstelle zugänglich ist. Die Instanziierung der Verarbeitungseinheiten, das Zusammenwirken der Komponenten und die Verteilung der zu verarbeitenden Daten innerhalb der Laufzeitumgebung erbringen wir.
- 21.4. **Geteiltes virtuelles System.** Geteiltes virtuelles System ist die Bereitstellung eines virtuellen Systems auf einer von uns betriebenen Virtualisierungsumgebung, deren physische Grundlage mehreren Kunden gleichzeitig zugeordnet ist. Die Virtualisierungsumgebung betreiben wir; das Gastbetriebssystem und die auf ihm betriebenen Anwendungen betreibt der Kunde, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist.
- 21.5. **Geteilte Kapazität.** Geteilte Kapazität ist die Bereitstellung von Rechen-, Speicher- oder Übertragungskapazität in einem ausgewiesenen Umfang auf Systemen, die mehreren Kunden gleichzeitig zugeordnet sind. Hierzu gehört auch die Bereitstellung von Speicherplatz zur Ablage und zum Abruf über das Netz.
- 21.6. **Dedizierter Dienst.** Dedizierter Dienst ist die Bereitstellung einer von uns betriebenen Anwendung zur Nutzung über das Netz, die nach der Leistungsbeschreibung ausschließlich dem Kunden zugeordnet ist. Der Kunde nutzt die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Funktionen der Anwendung; das Betriebssystem, die Laufzeitumgebung und die Anwendung betreiben wir.
- 21.7. **Dedizierte Laufzeitumgebung.** Dedizierte Laufzeitumgebung ist die Bereitstellung einer von uns betriebenen Umgebung, die nach der Leistungsbeschreibung ausschließlich dem Kunden zugeordnet ist und in der der Kunde eigene Systeme, Programme oder Programmlogik betreibt; hierzu gehören insbesondere eine Virtualisierungsumgebung, eine Container-Laufzeitumgebung und eine Datenbankumgebung. Die Umgebung betreiben wir; die in ihr betriebenen Systeme, Programme und Daten betreibt der Kunde, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist. Weist das Angebot für eine Position allein eine Kapazität aus, namentlich nach Rechenleistung, Arbeitsspeicher, Speicherplatz, Übertragungsrate oder Zahl der Ressourcen, ohne eine von uns betriebene Umgebung auszuweisen, so liegt keine dedizierte Laufzeitumgebung vor.
- 21.8. **Mehrere Bereitstellungsformen in einer Position.** Weist eine Position mehrere Bereitstellungsformen aus, so gelten die Ziffern 21.9 bis 21.14 für jeden ausgewiesenen Teil der Leistung gesondert.
- 21.9. **Messgröße beim geteilten Dienst.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die Nutzbarkeit der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Funktionen des Dienstes am Service-Endpunkt. Die Verarbeitungsergebnisse, die sich aus den vom Kunden eingebrachten Daten und Einstellungen ergeben, sind nicht Messgröße. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.10. **Messgröße bei der geteilten Anwendung.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die Erreichbarkeit der ausgewiesenen Programmierschnittstelle am Service-Endpunkt sowie die Annahme und die Ausführung der über sie übergebenen Aufrufe. Die vom Kunden eingebrachte Programmlogik, ihr Ablaufverhalten und ihre Ergebnisse sind nicht Messgröße. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.11. **Messgröße beim geteilten virtuellen System.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die Erreichbarkeit des virtuellen Systems am Service-Endpunkt auf der Ebene der Virtualisierung. Das Gastbetriebssystem, die auf ihm betriebenen Anwendungen und deren Zustand sind Messgröße nur, soweit die Leistungsbeschreibung sie ausweist. Ziffer 4 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.12. **Messgröße bei der geteilten Kapazität.** Messgröße der Verfügbarkeit ist der Zugriff auf die Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang. Steht der Zugriff nur für einen Teil des ausgewiesenen Umfangs zur Verfügung, so gilt der betroffene Zeitraum in demjenigen Verhältnis als Ausfallzeit, in dem der fehlende Umfang zu dem ausgewiesenen Umfang steht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.13. **Messgröße beim dedizierten Dienst.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die Nutzbarkeit der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Funktionen des Dienstes am Service-Endpunkt. Die Verarbeitungsergebnisse, die sich aus den vom Kunden eingebrachten Daten und Einstellungen ergeben, sind nicht Messgröße. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.14. **Messgröße bei der dedizierten Laufzeitumgebung.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die Erreichbarkeit der in der Leistungsbeschreibung für die Umgebung ausgewiesenen Schnittstelle am Service-Endpunkt auf der Ebene der Umgebung sowie die Annahme und die Ausführung der über sie übergebenen Aufrufe. Die vom Kunden in der Umgebung betriebenen Systeme, Programme und Programmlogik, ihr Zustand, ihr Ablaufverhalten und ihre Ergebnisse sind nicht Messgröße, soweit die Abweichung nicht auf einer Ursache der Umgebung beruht. Ziffer 4 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 21.15. **Anbindung und Netze Dritter.** Die Anbindung des Kunden an den Service-Endpunkt, die dafür erforderlichen Leitungen und Zugangsdienste, die von ihm genutzten Netze Dritter, sein internes Netz und seine Endgeräte sind nicht Gegenstand der Verfügbarkeit. Ziffer 3 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.16. **Nicht ausgewiesene Bereitstellungsform.** Weist die Leistungsbeschreibung die Bereitstellungsform nicht aus, so ist diejenige Form maßgeblich, deren Merkmale nach dem Inhalt der Leistungsbeschreibung vorliegen.
- 21.17. **Abruf und Änderung des ausgewiesenen Umfangs.** Der ausgewiesene Umfang steht dem Kunden während der Servicezeit zum Abruf zur Verfügung. Die Einrichtung einer Position erbringen wir aufgrund einer Vereinbarung der Parteien; eine Änderung des ausgewiesenen Umfangs setzt eine Vereinbarung der Parteien voraus und wird nach Ziffer 3 in einer geänderten Leistungsbeschreibung ausgewiesen.
- 21.18. **Keine Zuordnung bestimmter Geräte und Systeme der Erbringung.** Ein Anspruch auf die ausschließliche Zuordnung bestimmter Geräte, Bauteile oder Systeme, auf denen oder mit denen wir die Leistung erbringen, besteht nicht. Die ausschließliche Zuordnung eines Dienstes oder einer Umgebung nach den Ziffern 21.6 und 21.7 und die Ausweisung einer Ressource als dediziert nach Ziffer 1.21 wirken auf der Ebene des Dienstes, der Umgebung oder der Ressource; sie begründen keinen Anspruch nach Satz 1. Eine darüber hinausgehende Zuordnung vereinbaren wir nach Ziffer 22.3. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.19. **Ort der Erbringung.** Wir erbringen die Leistung in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union. Weist die Leistungsbeschreibung einen Standort oder ein Land aus, so erbringen wir die Leistung dort; eine Verlagerung an einen anderen Standort innerhalb desselben Landes zeigen wir dem Kunden vier Wochen vor dem Wechsel in Textform an.
- 21.20. **Verlagerung in ein anderes Land.** Eine Verlagerung in ein anderes Land als das nach Ziffer 21.19 ausgewiesene setzt eine Vereinbarung mit dem Kunden voraus.
- 21.21. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

22. Geteilte Ressourcen, Mandantentrennung, Ressourcenverteilung und Wiederherstellung

- 22.1. **Gleichzeitige Nutzung.** Bei den Bereitstellungsformen nach Ziffern 21.2 bis 21.5 sind die Systeme, auf denen wir die Leistung erbringen, mehreren Kunden gleichzeitig zugeordnet. Die zu einem bestimmten Zeitpunkt erreichbare Rechenleistung, Übertragungsrate und Zugriffszeit hängen innerhalb des ausgewiesenen Umfangs von der gleichzeitigen Inanspruchnahme durch andere Nutzer ab. Bei einer Position nach Ziffer 21.6 oder Ziffer 22.7 gelten die Ziffern 22.2 bis 22.4 nur, soweit wir die Leistung auf Systemen erbringen, die mehreren Kunden gleichzeitig zugeordnet sind; die Ziffern 22.5 bis 22.17 gelten für sie uneingeschränkt.
- 22.2. **Mandantentrennung.** Wir trennen die Daten, die Verarbeitung und die Zugriffe der Kunden nach dem Stand der Technik logisch voneinander. Die hierfür eingesetzten Maßnahmen weist die Leistungsbeschreibung oder die Anlage zu den technisch-organisatorischen Maßnahmen aus.
- 22.3. **Umfang der Trennung.** Eine über die nach Ziffer 22.2 ausgewiesenen Maßnahmen hinausgehende Trennung, insbesondere die Zuordnung eigener physischer Systeme, eigener Datenträger oder eigener Netze an den Kunden, erbringen wir aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung. Für eine solche Vereinbarung gelten unsere Besonderen Vertragsbedingungen für dedizierte Rechenzentrums-Kapazitäten. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.4. **Ressourcenverteilung.** Das Verfahren, nach dem die geteilten Ressourcen auf die gleichzeitigen Nutzer verteilt werden, bestimmen wir. Wir richten es darauf aus, dass jedem Kunden der für ihn ausgewiesene Umfang zum Abruf zur Verfügung steht.
- 22.5. **Grenze der Zusage.** Geschuldet ist die Bereitstellung des ausgewiesenen Umfangs am Service-Endpunkt. Eine bestimmte Rechenleistung, eine bestimmte Übertragungsrate und eine bestimmte Zugriffszeit im Einzelfall sind nicht geschuldet. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.6. **Ausgewiesene Mindestwerte.** Weist die Leistungsbeschreibung für eine Position Mindestwerte der Rechenleistung, der Übertragungsrate oder der Zugriffszeit aus, so sind diese Werte geschuldet; Ziffer 22.5 gilt für sie nicht.
- 22.7. **Bestimmungsgemäße Nutzbarkeit.** Ziffer 22.5 gilt nicht, soweit die Leistung ohne die im Einzelfall erreichbare Rechenleistung, Übertragungsrate oder Zugriffszeit für den Kunden nicht bestimmungsgemäß nutzbar wäre. Ziffer 3 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.8. **Übermäßige Inanspruchnahme.** Der Kunde nimmt die Leistung in dem Umfang in Anspruch, den die Leistungsbeschreibung ausweist. Überschreitet er die dort ausgewiesenen Grenzwerte und beeinträchtigt er dadurch die Leistung an andere Kunden, so fordern wir ihn in Textform zur Rückführung auf und setzen ihm hierfür eine angemessene Frist, die im Regelfall fünf Werktage beträgt.

- 22.9. **Maßnahmen nach fruchtloser Aufforderung.** Führt der Kunde die Inanspruchnahme innerhalb der Frist nach Ziffer 22.8 nicht zurück, so können wir die Inanspruchnahme auf die ausgewiesenen Grenzwerte begrenzen. Für Maßnahmen bei einer unmittelbar drohenden Beeinträchtigung gilt Ziffer 25.
- 22.10. **Erweiterung.** Benötigt der Kunde einen größeren Umfang, so ist dessen Bereitstellung Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung. Ziffer 3 und Ziffer 9 bleiben unberührt.
- 22.11. **Verlagerung und Austausch.** Welche Geräte, Bauteile und Systeme die Leistung erbringen, bestimmen wir. Wir dürfen sie jederzeit austauschen, ergänzen und innerhalb unseres Rechenzentrums verlagern. Der Ausfall, der Austausch und die Verlagerung eines einzelnen Geräts, Bauteils oder Systems sind kein Mangel und keine Ausfallzeit, solange die Leistung am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang bereitsteht; ob sie ein Mangel und eine Ausfallzeit sind, bestimmt sich in diesem Werk ausschließlich nach diesem Absatz. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.12. **Art der Wiederherstellung.** Ist eine Ressource gestört, so bestimmen wir die Art der Wiederherstellung. Wir können sie instand setzen, ein Bauteil austauschen, sie durch eine andere Ressource gleicher oder höherer Leistungsmerkmale ersetzen oder die Leistung auf andere Systeme verlagern. Einer Zustimmung des Kunden bedarf es hierfür nicht. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.13. **Anzeige.** Eine Verlagerung, die den Zugriffsweg des Kunden, seine Adressierung oder seine Schnittstellen berührt, zeigen wir ihm in Textform an, sobald sie vorgenommen ist.
- 22.14. **Keine Zuordnung zu einzelnen Geräten.** Angaben zu Geräten, Bauteilen, Systemnamen, Kennungen und Einbauorten in Bestandslisten, Protokollen, Berichten oder Abrechnungen dienen der Verwaltung. Sie begründen keine Beschaffenheitsvereinbarung und keine Zuordnung der Leistung zu einem bestimmten Gerät. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.15. **Adressen und Namen.** Adressen und Namen, unter denen die Leistung erreichbar ist, bleiben dem Kunden zugeordnet, soweit die Leistungsbeschreibung dies ausweist. Ist eine Neuordnung aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich, so nehmen wir sie vor und zeigen sie dem Kunden vorher in Textform an; ist eine vorherige Anzeige nicht möglich, so unterrichten wir ihn unverzüglich danach.
- 22.16. **Gemeinsame Störungsursachen.** Für die Zugehörigkeit mehrerer Ressourcen zu derselben Fehlerdomäne gilt Ziffer 4.
- 22.17. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

23. Eigen- und Co-Administration

- 23.1. **Administrationsform und administrative Rechte.** Welche Administrationsform für eine Position gilt, bestimmt Ziffer 4. Die Leistungsbeschreibung weist für jede Position aus, welche Ebenen der Kunde und welche wir administrieren.
- 23.2. **Ebenen beim geteilten virtuellen System.** Beim geteilten virtuellen System administrieren wir die physische Umgebung, das Netz bis zum Übergabepunkt, die Speichersysteme und die Virtualisierungsumgebung. Der Kunde administriert das Gastbetriebssystem, die auf ihm betriebenen Anwendungen, die dort verarbeiteten Daten, die Rechtevergabe und die Zugangsmittel, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist.
- 23.3. **Ebenen bei der geteilten Anwendung.** Bei der geteilten Anwendung administrieren wir die Laufzeitumgebung einschließlich der Verarbeitungseinheiten und der Programmierschnittstelle. Der Kunde administriert die von ihm eingebrachte Programmlogik, die von ihr verarbeiteten Daten, die Rechtevergabe innerhalb seiner Anwendung und seine Zugangsmittel.
- 23.4. **Ebenen beim geteilten Dienst.** Beim geteilten Dienst administrieren wir sämtliche Ebenen bis einschließlich der Anwendung. Der Kunde administriert die Rechtevergabe für seine Nutzer, die von ihm gesetzten Einstellungen und seine Zugangsmittel, soweit der Dienst ihm diese Möglichkeit eröffnet.
- 23.5. **Folge für die Verfügbarkeitszusage.** Administriert der Kunde nach den Ziffern 23.2 bis 23.4 oder nach der Leistungsbeschreibung eine Ebene selbst oder gemeinsam mit uns, so bestimmt sich die Messgröße der Verfügbarkeit nach Ziffern 21.9 bis 21.14; die vom Kunden administrierten Ebenen und ihr Zustand sind nicht Messgröße, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht als Messgröße ausweist. Ziffer 21 und Ziffer 4 bleiben unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 23.6. **Keine Übernahme durch Zugangsgewährung.** In der Einrichtung administrativer Zugänge für den Kunden, in ihrer Aufrechterhaltung und in der Erbringung einer administrativen Maßnahme im Einzelfall liegt keine Übernahme der Administration der betroffenen Ebene. Ziffer 3 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 23.7. **Administration oberhalb des Service-Endpunkts.** Betriebsführung, Überwachung, Fehlerbehebung, Aktualisierung und Datensicherung oberhalb des Service-Endpunkts schulden wir aufgrund einer Position, die sie

ausweist; für die Administration von Systemen des Kunden besteht ein gesondertes Bedingungsmerk. Ziffer 4 bleibt unberührt.

- 23.8. **Vorherige Anzeige von Änderungen.** Beabsichtigt der Kunde eine administrative Änderung auf einer von ihm administrierten Ebene, die die vereinbarte Verfügbarkeit, die Sicherheit unserer Systeme oder die Schnittstellen zu unserer Leistung berührt, so zeigt er sie uns vorher in Textform an.
- 23.9. **Angabe mit der Störungsmeldung.** Mit jeder Störungsmeldung teilt der Kunde uns mit, welche administrativen Änderungen auf den von ihm administrierten Ebenen in den letzten sieben Kalendertagen vorgenommen worden sind, oder dass keine vorgenommen worden sind. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 23.10. **Rechtsfolge.** Die Ziffern 23.8 und 23.9 begründen Obliegenheiten des Kunden. Ihre Verletzung führt nicht zum Verlust von Rechten; sie wird bei der Entstehung und bei der Bemessung eines Schadensersatzanspruchs des Kunden nach § 254 BGB berücksichtigt, soweit sie hierfür ursächlich geworden ist. Ziffer 7 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 23.11. **Mehraufwand der Störungsanalyse.** Entsteht uns dadurch, dass der Kunde eine Angabe nach Ziffer 23.9 nicht, nicht rechtzeitig oder unrichtig gemacht hat, ein Mehraufwand bei der Eingrenzung der Störung, so vergütet er ihn nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Dass der Mehraufwand hierauf beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen.
- 23.12. **Störungen aus der Sphäre des Kunden.** Beruht eine gemeldete Störung auf einer Ursache aus der Sphäre des Kunden, so sind ihre Analyse und die Wiederherstellung nicht Gegenstand unserer Leistung. Ziffer 4 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 23.13. **Tätigwerden auf Wunsch.** Führen wir Arbeiten nach Ziffer 23.12 auf Wunsch des Kunden gleichwohl aus, so vergütet er sie nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen.
- 23.14. **Kennungen und Aufzeichnungen.** Für getrennte administrative Kennungen, für die Aufzeichnung administrativer Anmeldungen und Änderungen und für die Vermutung der Zuordnung zu einer Sphäre gilt Ziffer 4. Für die Aufbewahrung der Aufzeichnungen und für die Einsicht in sie gilt Ziffer 16.
- 23.15. **Datenschutzrechtliche Rolle.** Verarbeitungen personenbezogener Daten, die der Kunde durch eigenes administratives Handeln auf einer von ihm administrierten Ebene veranlasst, erfolgen nicht auf unsere Weisung und nicht in unserer Verantwortung. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 23.16. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

24. Nutzung, zulässige und unzulässige Inhalte, Zugangsmittel

- 24.1. **Eigenverantwortliche Nutzung.** Der Kunde nutzt die Leistung in eigener Verantwortung und für eigene Zwecke. Er darf eigene Daten und eigene Programme auf ihr einsetzen und vorhalten, soweit die Leistungsbeschreibung nichts anderes ausweist. Für die Rechte an Arbeitsergebnissen, für die Verantwortung für die Einhaltung der Lizenzbedingungen der eingesetzten Software und für Lizenzen Dritter gilt Ziffer 15.
- 24.2. **Rechtmäßigkeit der Inhalte.** Der Kunde setzt auf der Leistung keine Inhalte und keine Programme ein, deren Einsatz gegen ein gesetzliches Verbot verstößt oder Rechte Dritter verletzt.
- 24.3. **Unzulässige Inhalte und Handlungen.** Über Ziffer 24.2 hinaus unterlässt der Kunde bei der Nutzung der Leistung:
- a) das Speichern, Bereitstellen und Übermitteln rechtswidriger Inhalte;
 - b) das Speichern, Bereitstellen und Übermitteln pornographischer Inhalte;
 - c) Angriffe auf fremde Systeme, einschließlich des Ausspähsens von Daten und einschließlich Handlungen, die darauf gerichtet sind, ein fremdes System durch Überlastung in seiner Erreichbarkeit oder in seiner Funktion zu beeinträchtigen;
 - d) den Versand unerbetener Nachrichten sowie die Bereitstellung von Einrichtungen, die einem solchen Versand dienen;
 - e) Handlungen, die die Betriebssicherheit unseres Rechenzentrums, die Sicherheit unserer Systeme und Netze oder die Leistung an andere Kunden gefährden.
- 24.4. **Nutzung durch Dritte.** Eröffnet der Kunde Dritten den Zugang zu der Leistung, so verpflichtet er sie zur Einhaltung der Anforderungen der Ziffern 24.2 und 24.3. Ihr Verhalten steht bei der Anwendung dieser Ziffer seinem eigenen gleich. Ziffer 14 bleibt unberührt.
- 24.5. **Verwendungen mit besonderem Gefährdungspotenzial.** Die Leistung ist nicht für Verwendungen bestimmt, bei denen ihr Ausfall oder ihre Fehlfunktion zu einer Gefahr für Leben, Körper oder Gesundheit von Menschen oder zu einer Gefahr für die Umwelt führen kann. Eine solche Verwendung setzt eine gesonderte Vereinbarung voraus,

die den Umfang, die Redundanzen und die Vergütung ausweist. Ziffer 11 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 24.6. **Keine Überwachung der Inhalte.** Eine allgemeine Pflicht zur Überwachung der Inhalte des Kunden und zur Nachforschung nach Umständen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen, übernehmen wir nicht; das Nähere bestimmt Ziffer 16. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.7. **Keine Verwahrung.** Für die Daten des Kunden schulden wir keine Verwahrung im Sinne des § 688 BGB und keine Aufbewahrung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist; die Bereitstellung von Speicherkapazität nach der Leistungsbeschreibung bleibt unberührt. Die Einhaltung der ihn treffenden handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen obliegt dem Kunden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 24.8. **Zugangsmittel.** Der Kunde hält die ihm überlassenen und die von ihm vergebenen Zugangsmittel geheim, gibt sie nur den zur Nutzung berechtigten Personen weiter und zeigt uns unverzüglich in Textform an, sobald er Anhaltspunkte dafür hat, dass ein Zugangsmittel einem Unbefugten bekannt geworden ist. Auf seine Anzeige sperren wir das betroffene Zugangsmittel unverzüglich.
- 24.9. **Zuordnung der Inanspruchnahme.** Wird die Leistung unter einem dem Kunden oder einer von ihm eingesetzten Person zugeordneten Zugangsmittel in Anspruch genommen, so wird vermutet, dass die Inanspruchnahme aus seinem Verantwortungsbereich stammt. Dem Kunden bleibt der Nachweis offen, dass das Zugangsmittel ohne sein Zutun und ohne Verletzung der ihm obliegenden Sorgfalt verwendet worden ist.
- 24.10. **Entgelt für in Anspruch genommene Leistungen.** Für Leistungen, die nach Ziffer 24.9 seinem Verantwortungsbereich zuzurechnen sind, schuldet der Kunde das vereinbarte Entgelt. Ziffer 9 bleibt unberührt.
- 24.11. **Anzeige durch den Kunden.** Erlangt der Kunde Kenntnis davon, dass auf der ihm bereitgestellten Leistung rechtswidrige Inhalte vorgehalten werden, so entfernt oder sperrt er sie unverzüglich und zeigt uns dies in Textform an.
- 24.12. **Hinweise Dritter.** Erhalten wir von einem Dritten einen Hinweis darauf, dass ein vom Kunden eingebrachter Inhalt gegen Ziffer 24.2 oder Ziffer 24.3 verstößt, so leiten wir ihn dem Kunden zu und geben ihm Gelegenheit zur Stellungnahme. Ziffer 25 bleibt unberührt.
- 24.13. **Rechtsnatur.** Die Ziffern 24.2, 24.3, 24.4, 24.8, 24.11 und 24.14 sind vertragliche Pflichten des Kunden. Ziffer 14 und Ziffer 18 bleiben unberührt.
- 24.14. **Weitergabe der Leistung.** Eine Überlassung der Leistung zur Nutzung an einen Dritten, eine Weitervermietung und die Bereitstellung von Rechen-, Speicher- oder Übertragungskapazität an Dritte durch den Kunden setzen unsere Zustimmung in Textform voraus. Wir erteilen sie, wenn keine sachlichen Gründe entgegenstehen. Keine Weitergabe im Sinne des Satzes 1 ist der Betrieb eigener Anwendungen des Kunden, auch wenn seine Beschäftigten, mit ihm verbundene Unternehmen oder seine Kunden diese Anwendungen nutzen. Ziffer 24.4 gilt für einen mit unserer Zustimmung eröffneten Zugang und für den Betrieb nach Satz 3. Ziffer 14 bleibt unberührt.
- 24.15. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

25. Sperrung, Sofortmaßnahmen und Verfahren

- 25.1. **Voraussetzungen.** Wir können den Zugang zu der Leistung, zu einem Teil der Leistung oder zu einem einzelnen Inhalt sperren oder die Nutzung beschränken, wenn der Kunde gegen Ziffer 24.2 oder Ziffer 25.3 verstößt oder wenn objektive Anhaltspunkte für einen solchen Verstoß oder für eine Gefährdung nach Ziffer 24.3 Buchstabe e vorliegen.
- 25.2. **Vorherige Aufforderung.** Vor einer Maßnahme nach Ziffer 25.1 fordern wir den Kunden in Textform zur Beseitigung auf, bezeichnen den Anlass und setzen ihm eine angemessene Frist; sie beträgt im Regelfall fünf Werktage und ist bei einer erheblichen Gefährdung entsprechend kürzer zu bemessen.
- 25.3. **Gefahr im Verzug.** Die vorherige Aufforderung nach Ziffer 25.2 entfällt, wenn die Maßnahme zur Abwendung einer unmittelbar drohenden erheblichen Beeinträchtigung unserer Systeme, unserer Netze, der Leistung an andere Kunden oder der Rechte Dritter keinen Aufschub duldet. Wir unterrichten den Kunden in diesem Fall unverzüglich nach der Maßnahme.
- 25.4. **Verhältnismäßigkeit.** Wir wählen unter den geeigneten Maßnahmen diejenige, die den Kunden am wenigsten beeinträchtigt. Die Maßnahme beschränkt sich auf den betroffenen Inhalt, den betroffenen Teil der Leistung oder den betroffenen Zeitraum; eine Sperrung der gesamten Leistung erfolgt nur, wenn eine engere Maßnahme zur Abwendung nicht geeignet ist.
- 25.5. **Begründung in Textform.** Wir teilen dem Kunden jede Maßnahme nach Ziffer 25.1 unverzüglich in Textform mit. Die Mitteilung bezeichnet den Gegenstand und den Umfang der Maßnahme, die Tatsachen und die Erwägungen,

auf die wir sie stützen, den Zeitpunkt ihres Beginns und ihre voraussichtliche Dauer sowie die Möglichkeit der Einwand nach Ziffer 25.6.

- 25.6. **Einwand des Kunden.** Der Kunde kann der Maßnahme in Textform entgegenreten und die Umstände darlegen, aus denen sich ergibt, dass der Anlass nicht besteht oder entfallen ist. Wir entscheiden hierüber innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang und begründen die Entscheidung in Textform.
- 25.7. **Aufhebung.** Wir heben die Maßnahme unverzüglich auf, sobald ihr Anlass entfallen ist. Für die Wiederaufnahme gilt Ziffer 7.
- 25.8. **Sofortmaßnahmen zur Abwehr.** Zur Abwehr einer unmittelbar drohenden Beeinträchtigung nach Ziffer 25.3 können wir die nach dem Stand der Technik geeigneten technischen Maßnahmen treffen, insbesondere den betroffenen Datenverkehr filtern, die Übertragungsrate begrenzen, ein Netzsegment oder ein System vom Netz trennen und Maßnahmen zur Abwehr von Überlastangriffen ergreifen. Die Ziffern 25.4 bis 25.7 gelten für diese Maßnahmen.
- 25.9. **Abgrenzung.** Maßnahmen nach Ziffer 25.8 sind keine Maßnahmen im Sinne der Ziffer 3; sie sind nicht gesondert zu vergüten.
- 25.10. **Löschung von Inhalten.** Einen Inhalt löschen wir erst, wenn die Aufforderung nach Ziffer 25.2 fruchtlos geblieben ist und eine Sperrung zur Abwendung nicht ausreicht. Bei Gefahr im Verzug können wir ihn ohne vorherige Aufforderung löschen; wir unterrichten den Kunden unverzüglich und mit der Begründung nach Ziffer 25.5.
- 25.11. **Keine Prüfpflicht aus der Maßnahme.** Die Vornahme einer Maßnahme nach dieser Ziffer begründet keine Pflicht, weitere Inhalte des Kunden zu prüfen oder zu überwachen. Ziffer 24.6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.12. **Berechtigte Maßnahme und Ausfallzeit.** Zeiten einer nach dieser Ziffer berechtigten Maßnahme sind keine Ausfallzeit; sie bleiben bei der Ermittlung der Verfügbarkeit außer Betracht und lösen keine Gutschrift aus. Sie werden auf die Grenze nach Ziffer 6 angerechnet und im Bericht nach Ziffer 6 gesondert ausgewiesen. Der Entgeltanspruch bleibt für die Dauer der berechtigten Maßnahme bestehen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.13. **Unberechtigte Maßnahme.** Zeiten einer Maßnahme, deren Voraussetzungen nach Ziffer 25.1 nicht vorgelegen haben, sind Ausfallzeit. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 25.14. **Kündigung.** Für die Kündigung aus wichtigem Grund gilt Ziffer 18.
- 25.15. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

26. Wartung, Änderungen der Realisation und Herausrechnung

- 26.1. **Instandhaltung an geteilten Systemen.** Wir führen an den Systemen, mit denen wir die Leistung erbringen, die Arbeiten aus, die für den sicheren Betrieb, für die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, für die Interoperabilität der Dienste und für den Datenschutz erforderlich sind. Diese Arbeiten betreffen mehrere Kunden gleichzeitig.
- 26.2. **Wartungsfenster.** Für die Ankündigung und für den zeitlichen Umfang planmäßiger Wartungsfenster gilt Ziffer 6. Weist die Leistungsbeschreibung die Lage des Wartungsfensters nicht aus, so legen wir es außerhalb der Servicezeit.
- 26.3. **Unaufschiebbare Maßnahmen.** Duldet eine Maßnahme zur Abwendung einer unmittelbar drohenden Gefahr für die Sicherheit, für die Integrität oder für die Verfügbarkeit unserer Systeme keinen Aufschub, so führen wir sie ohne Einhaltung der Ankündigungsfrist aus. Wir unterrichten den Kunden vorher in Textform, soweit dies möglich ist und die Unterrichtung die Maßnahme nicht verzögert, im Übrigen unverzüglich danach. Die Maßnahme beschränkt sich auf das zur Abwendung erforderliche Maß.
- 26.4. **Unaufschiebbare Maßnahmen und Ausfallzeit.** Zeiten einer Maßnahme nach Ziffer 26.3 sind keine Ausfallzeit, soweit sie das zur Abwendung erforderliche Maß nicht überschreiten. Sie werden auf die Grenze nach Ziffer 6 angerechnet und im Bericht nach Ziffer 6 gesondert ausgewiesen. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.5. **Aktualisierung.** Wir dürfen die eingesetzte Software aktualisieren, die eingesetzten Komponenten austauschen und die Realisation der Leistung ändern, soweit der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesene Funktionsumfang erhalten bleibt.
- 26.6. **Änderung des ausgewiesenen Funktionsumfangs.** Ändern wir den ausgewiesenen Funktionsumfang einer Position erheblich, so kündigen wir dies dem Kunden drei Monate vor dem Wirksamwerden in Textform an und bezeichnen dabei die Änderung, ihren Grund und den Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens.

- 26.7. **Sonderkündigungsrecht.** Der Kunde kann die betroffene Position bis zum Wirksamwerden einer Änderung nach Ziffer 26.6 zu diesem Zeitpunkt in Textform kündigen. Wir weisen ihn in der Ankündigung nach Ziffer 26.6 auf dieses Recht hin. Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 26.8. **Änderungen aufgrund zwingender Vorgaben.** Beruht eine Änderung auf einer gesetzlichen oder behördlichen Vorgabe oder ist sie zur Abwendung einer Gefahr nach Ziffer 26.3 erforderlich, so können wir sie auch ohne Einhaltung der Frist nach Ziffer 26.6 vornehmen. Wir unterrichten den Kunden unverzüglich; Ziffer 26.7 bleibt unberührt.
- 26.9. **Abschließende Herausrechnung.** Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleiben ausschließlich diejenigen Zeiten außer Betracht, die nach Ziffer 3, nach Ziffer 4, nach Ziffer 6, nach Ziffer 7, nach Ziffer 8, nach Ziffer 16, nach Ziffer 18, nach Ziffer 25.12 oder nach Ziffer 26.4 dieser Ziffer außer Betracht bleiben oder nicht als Ausfallzeit gelten. Weitere Zeiten bleiben nicht außer Betracht. Dieser Absatz betrifft die Herausrechnung von Ausfallzeit; die Bestimmungen dieser Bedingungen darüber, ob eine Zeit Ausfallzeit ist, insbesondere Ziffer 21, Ziffer 22, Ziffer 23 und Ziffer 28, bleiben unberührt. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.10. **Nicht herausgerechnete Zeiten.** Zeiten, in denen die Leistung wegen einer Störung der von uns eingesetzten Geräte, Bauteile, Systeme oder Software, wegen der Beschaffung von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten oder wegen des Verhaltens von Personen, die wir zur Erbringung der Leistung einsetzen, nicht zur Verfügung steht, bleiben nicht außer Betracht. Ziffer 3 bleibt unberührt.
- 26.11. **Abtretung von Ansprüchen gegen Dritte.** Haften wir für einen Schaden des Kunden nicht, weil wir ihn nicht zu vertreten haben, und stehen uns wegen desselben Sachverhalts Ansprüche gegen den Hersteller, einen Vorlieferanten oder einen sonstigen Dritten zu, so treten wir sie auf Verlangen des Kunden an ihn ab, soweit sie abtretbar sind. Der Kunde trägt die Kosten ihrer Geltendmachung. Erlangt er aus einem abgetretenen Anspruch Zahlung, so wird sie auf Ansprüche gegen uns wegen desselben Schadens angerechnet. Ziffer 26.10 und unsere Pflichten aus Ziffer 3 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.12. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

27. Datenrückgabe und Löschung bei Beendigung

- 27.1. **Abruf während der Laufzeit.** Wir stellen dem Kunden während der Laufzeit der Position die Möglichkeit bereit, die nach Ziffer 27.2 bezeichneten Daten selbst abzurufen. Den Weg des Abrufs weist die Leistungsbeschreibung aus; weist sie ihn nicht aus, so erfolgt der Abruf über denjenigen Zugang, über den der Kunde die Position nutzt. Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 27.2. **Umfang.** Bereitzustellen sind die vom Kunden eingebrachten Daten, die durch seine Nutzung auf der Leistung erzeugten Daten, die von ihm gesetzten Einstellungen und, bei Postfach- und Nachrichtendiensten, die Nachrichtenbestände. Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 27.3. **Format.** Wir stellen die 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.
- 27.4. **Einmaliger Export.** Einen Export in ein anderes Format, auf einen Datenträger oder über einen anderen als den nach Ziffer 27.1 bereitgestellten Weg erbringen wir aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung nach den im Angebot ausgewiesenen Sätzen. Auf eine Position, für die Ziffer 29 gilt, findet dieser Absatz keine Anwendung.
- 27.5. **Nach der Beendigung.** Für die Wahl des Kunden zwischen Herausgabe und Löschung, für den Zeitraum der Bereitstellung zum Abruf nach der Beendigung und für die Auffangregel gilt Ziffer 18. Während dieses Zeitraums beschränkt sich der Zugang des Kunden auf den Abruf.
- 27.6. **Art der Löschung.** Die Löschung erfolgt bei geteilten Ressourcen durch die Löschung der dem Kunden zugeordneten Mandanten- und Datenbereiche und durch die Freigabe des belegten Speicherplatzes zur Überschreibung.
- 27.7. **Keine Zerstörung von Datenträgern.** Eine Zerstörung oder eine Aussonderung einzelner Datenträger ist bei geteilten Ressourcen nicht möglich und nicht geschuldet. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.8. **Sicherungsbestände.** Sicherungen, die Daten des Kunden enthalten, laufen nach dem in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Aufbewahrungszeitraum turnusmäßig aus; weist sie keinen Aufbewahrungszeitraum aus, so beträgt er sieben Kalendertage. Bis zum Ablauf verwenden wir diese Bestände nicht.

- 27.9. **Keine Wiederherstellung nach Ablauf.** Nach dem Ablauf des Zeitraums der Bereitstellung nach Ziffer 18 stellen wir Daten des Kunden aus Sicherungen nicht wieder her. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.10. **Nachweis.** Auf Verlangen des Kunden bestätigen wir die Löschung in Textform unter Angabe des Zeitpunkts und des Umfangs.
- 27.11. **Gesetzliche Aufbewahrungspflichten und Löschsperre.** Unterliegen Daten einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht oder einer Löschsperre, so bleiben sie bis zum Wegfall gespeichert; wir beschränken den Zugriff auf sie auf das für den Aufbewahrungszweck erforderliche Maß und löschen sie nach dem Wegfall. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 27.12. **Zurückbehaltung.** Für das Zurückbehaltungsrecht an Daten des Kunden gilt Ziffer 18.
- 27.13. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

28. Störungsklassen und Bearbeitung

- 28.1. **Klassen.** Störungen der Leistungen dieses Werks werden den Klassen S1 bis S4 zugeordnet. Maßgeblich sind ausschließlich die in den Ziffern 28.2 bis 28.5 bezeichneten Merkmale. Die Klassen dieser Ziffer gelten ausschließlich für Positionen dieses Bedingungswerks.
- 28.2. **Klasse S1.** Der Klasse S1 gehört eine Störung an, bei der die Leistung am Service-Endpunkt nicht zur Verfügung steht, bei der eine in der Leistungsbeschreibung als solche ausgewiesene Hauptfunktion nicht genutzt werden kann oder bei der auf die Daten des Kunden nicht zugegriffen werden kann.
- 28.3. **Klasse S2.** Der Klasse S2 gehört eine Störung an, bei der eine ausgewiesene Funktion nicht genutzt werden kann und eine Umgehung nicht zur Verfügung steht, oder bei der der ausgewiesene Umfang der Kapazität unterschritten wird, ohne dass die Merkmale der Klasse S1 vorliegen.
- 28.4. **Klasse S3.** Der Klasse S3 gehört eine Störung an, bei der eine ausgewiesene Funktion nur eingeschränkt oder nur über eine Umgehung genutzt werden kann, ohne dass die Merkmale der Klassen S1 oder S2 vorliegen.
- 28.5. **Klasse S4.** Der Klasse S4 gehört eine Störung an, die die Nutzung der ausgewiesenen Funktionen nicht einschränkt, insbesondere eine Abweichung in der Darstellung oder in der Dokumentation.
- 28.6. **Zuordnung.** Wir ordnen jede Störungsmeldung anhand der Merkmale der Ziffern 28.2 bis 28.5 einer Klasse zu. Der Kunde kann mit der Meldung eine Klasse vorschlagen. Weichen wir von seinem Vorschlag ab, so teilen wir ihm die Zuordnung mit der Angabe des maßgeblichen Merkmals in Textform mit.
- 28.7. **Umstufung.** Eine Umstufung erfolgt, sobald sich die maßgeblichen Merkmale ändern. Wir teilen sie dem Kunden mit der Angabe des geänderten Merkmals in Textform mit; sie wirkt vom Zeitpunkt der Änderung an.
- 28.8. **Beweislast.** Die Verteilung der Darlegungs- und Beweislast richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 28.9. **Störungsmeldung.** Für den Inhalt der Störungsmeldung und für den Beginn der Zeiten gilt Ziffer 6; bei Administration durch den Kunden und bei gemeinsamer Administration gilt ergänzend Ziffer 23.
- 28.10. **Erreichbarkeit.** Wir halten während der Servicezeit eine Annahmestelle für Störungsmeldungen bereit; den Kanal weist die Leistungsbeschreibung aus. Eine Meldung, die außerhalb der Servicezeit eingeht, gilt mit dem Beginn der nächsten Servicezeit als eingegangen. Eine Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeit besteht, soweit das Angebot sie ausweist.
- 28.11. **Reaktionszeiten.** Weist das Angebot keine Reaktionszeiten aus, so betragen sie innerhalb der Servicezeit für die Klasse S1 sechs Stunden, für die Klasse S2 einen Werktag, für die Klasse S3 eine Woche und für die Klasse S4 zwei Wochen.
- 28.12. **Wiederherstellungszeit.** Eine Wiederherstellungszeit schulden wir, soweit das Angebot sie ausweist. Innerhalb der Reaktionszeit schulden wir die Aufnahme der Bearbeitung, nicht die Beseitigung der Störung. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 28.13. **Umgehung.** Stellen wir eine Umgehung bereit, mit der die betroffene Funktion genutzt werden kann, so richtet sich die Zuordnung von diesem Zeitpunkt an nach den Merkmalen, die nach der Bereitstellung der Umgehung vorliegen. Die Beseitigung der Störung bleibt geschuldet.
- 28.14. **Verhältnis zur Ausfallzeit.** Störungen der Klassen S1 und S2 sind Ausfallzeit nach Maßgabe der Ziffer 21. Störungen der Klassen S3 und S4 sind keine Ausfallzeit, soweit die Leistung am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang zur Verfügung steht. Ziffer 6 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 28.15. **Rechte des Kunden.** Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Leistung bleiben unberührt. Bei Positionen der Gebrauchsüberlassung auf Zeit werden die Herabsetzung des Entgelts nach § 536 BGB und die Kündigung nach § 543 BGB durch die Zuordnung zu einer Klasse und durch die Bearbeitung nach dieser Ziffer weder ersetzt noch beschränkt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.16. **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, der Entstörungsbeginn und die Wiederherstellungszeit 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.
- 28.17. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

29. Wechsel des Anbieters bei Datenverarbeitungsdiensten

- 29.1. **Anwendungsbereich.** Diese Ziffer gilt für eine Position, die ein Datenverarbeitungsdienst im Sinne des Artikels 2 Nummer 8 der Verordnung (EU) 2023/2854 ist. Sie gilt ferner für eine Position, für die das Angebot ihre Geltung ausweist; auf die Einordnung der Position kommt es in diesem Fall nicht an. Für die übrigen Positionen gelten die Ziffern 18 und 27.
- 29.2. **Wechselverlangen.** Der Kunde kann den Wechsel zu einem anderen Anbieter, den Wechsel zu einer eigenen Infrastruktur der Informations- und Kommunikationstechnik oder die Löschung seiner Daten und digitalen Vermögenswerte im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 verlangen. Er erklärt das Verlangen in Textform. Einer Kündigung bedarf es nicht.
- 29.3. **Ankündigungsfrist.** Zwischen dem Zugang des Verlangens und dem Beginn des Übergangszeitraums liegt eine Frist von zwei Monaten. Der Kunde kann eine kürzere Frist bestimmen.
- 29.4. **Übergangszeitraum.** Der Übergangszeitraum beträgt dreißig Kalendertage ab dem Ablauf der Frist nach Ziffer 29.3. Während seiner Dauer erbringen wir die Leistung unverändert gegen das vereinbarte Entgelt weiter.
- 29.5. **Verlängerung durch den Kunden.** Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal um einen von ihm bestimmten angemessenen Zeitraum verlängern. Er erklärt dies in Textform vor dem Ablauf des Übergangszeitraums.
- 29.6. **Technische Undurchführbarkeit.** Ist der Wechsel innerhalb des Übergangszeitraums technisch nicht durchführbar, so teilen wir dies dem Kunden innerhalb von vierzehn Werktagen nach dem Zugang des Verlangens in Textform mit, begründen es und benennen einen Zeitraum von höchstens sieben Monaten. Ziffer 29.5 bleibt unberührt.
- 29.7. **Abrufzeitraum.** Nach dem Ablauf des Übergangszeitraums stellen wir die Daten und die digitalen Vermögenswerte des Kunden für weitere dreißig Kalendertage zum Abruf bereit. Während dieses Zeitraums beschränkt sich der Zugang des Kunden auf den Abruf.
- 29.8. **Ende der Position.** Die Position endet mit dem Ablauf des Abrufzeitraums. Nach dem Ende löschen wir den Bestand nachweisbar. Ziffer 18 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.9. **Wechselunterstützung.** Wir unterstützen den Kunden und einen von ihm benannten Dritten bei der Übertragung in angemessenem Umfang, insbesondere durch den Zugang über denjenigen Zugang, über den der Kunde die Position nutzt, durch die Bereitstellung der Daten und der digitalen Vermögenswerte in denjenigen Formaten, die die für die Position eingesetzten Systeme erzeugen, und durch die Überlassung der Angaben zu ihrem Umfang und ihrer Struktur. Eine Umwandlung in ein anderes Format und die Bereitstellung über eine andere Schnittstelle schulden wir nicht; erbringen wir sie auf Wunsch des Kunden, so geschieht dies aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen Vergütung. Die Handlungen, die die Verordnung (EU) 2023/2854 für den Wechsel vorschreibt, bleiben hiervon unberührt; für sie erheben wir nach Ziffer 29.11 keine Entgelte. Ziffer 18.36 bleibt unberührt; er betrifft nicht die Daten und die digitalen Vermögenswerte des Kunden.
- 29.10. **Kategorien der Daten.** Die Kategorien der Daten und der digitalen Vermögenswerte, die wir nach Ziffer 29.9 bereitstellen, weist die Leistungsbeschreibung der Position abschließend aus.
- 29.11. **Keine Entgelte für den Wechsel.** Für den Wechsel, für die Wechselunterstützung, für die Datenübertragung und für den Datenausgang erheben wir keine Entgelte. Das Entgelt für die während des Übergangszeitraums und eines nach den Ziffern 29.5 und 29.6 verlängerten Zeitraums erbrachte Leistung bleibt geschuldet.
- 29.12. **Entschädigung bei vorzeitiger Beendigung.** Endet die Position nach Ziffer 29.8 vor dem Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit, so schuldet der Kunde eine Entschädigung in Höhe der für die nach dem Ende der Position verbleibende Mindestlaufzeit vereinbarten Entgelte abzüglich fünfzehn vom Hundert für die von uns infolge der früheren Beendigung ersparten Aufwendungen. Dem Kunden bleibt der Nachweis höherer, uns der

Nachweis geringerer Ersparnisse vorbehalten. Die Anteile der Kostenarten nach Ziffer 9 bestimmen die Zusammensetzung des Entgelts und nicht den Umfang ersparter Aufwendungen. Die Entschädigung ist kein Entgelt im Sinne des Ziffer 29.11. Wir weisen sie und ihre Berechnung im Angebot aus; weisen wir sie nicht aus, so besteht sie nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 29.13. **Sicherheit, Fortführung und Unterrichtung.** Während des Übergangszeitraums und eines nach den Ziffern 29.5 und 29.6 verlängerten Zeitraums erbringen wir die Leistung unverändert weiter. Während dieser Zeiträume und während des Abrufzeitraums halten wir das für die Position vereinbarte Sicherheitsniveau ein. Risiken für die Fortführung der Leistung, die uns bekannt sind, teilen wir dem Kunden mit dem Zugang des Wechselverlangens in Textform mit. Verlangt der Kunde ausschließlich die Löschung seiner Daten und digitalen Vermögenswerte, so endet die Position mit dem Vollzug der Löschung; die Ziffern 29.7 und 29.8 gelten insoweit nicht. Den Vollzug des Wechsels und die Beendigung der Position teilen wir dem Kunden in Textform mit.
- 29.14. **Verhältnis zu den übrigen Bestimmungen.** Die Ziffern 18 und 27 gelten, soweit diese Ziffer nichts anderes bestimmt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 29.15. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.