

1. Geltungsbereich, Einbeziehung, Begriffe

- 1.1. Diese Besonderen Vertragsbedingungen gelten für die Bereitstellung dediziert zugeordneter Rechenzentrums-Kapazitäten in unserem Rechenzentrum durch die BeKom Datensysteme GmbH & Co. KG („BEKOM“, „wir“). Das ist die Bereitstellung von Rechenleistung, Arbeitsspeicher, Speicherplatz, Übertragungsrate und Zahl der Ressourcen am Service-Endpunkt, die während der Laufzeit der Position ausschließlich dem Kunden zugeordnet ist und die der Kunde oberhalb des Übergabepunktes im Regelfall selbst betreibt. Den Gegenstand und den Umfang unserer Leistung 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 Bedingungswerk; für welche dieser Leistungsarten diese Bedingungen gelten, bestimmt Ziffer 1.1. Welches von ihnen für eine Leistung gilt, bestimmt sich nach dem Bedingungswerk, das die Position des Angebots oder der Auftragsbestätigung in Bezug nimmt; diese Zuordnung geht der Abgrenzung nach den vorstehenden Absätzen vor. Nimmt die Position mehrere Bedingungswerke in Bezug, so gilt für jeden Leistungsanteil dasjenige Werk, dem die Position ihn zuweist. Nimmt die Position kein Bedingungswerk in Bezug, so bestimmen die vorstehenden Absätze, welches Werk gilt. Welchem Vertragstyp die Position rechtlich zuzuordnen ist, bestimmt sich nach ihrem Inhalt; die Zuordnung nach den Sätzen 2 bis 4 ändert dies nicht. Wird eine Ressource in unserem Rechenzentrum bereitgestellt und hat der Kunde keinen physischen Zugang zu ihr, so gelten für diese Position nicht die Bedingungen für die Vermietung zur Nutzung am Standort des Kunden. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 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 liegt Administration durch den Kunden vor.
- 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. **Zusagentiefe.** Die Zusagentiefe beschreibt, wie weit sich unsere Zusage auf die zur Erbringung der Leistung eingesetzte Technik erstreckt. Sie wird für jede Position in der Leistungsbeschreibung ausgewiesen und lautet Z0, Z1 oder Z2. Z0 ist die Zusage einer Kapazität ohne Bezug auf ein bestimmtes Gerät. Z1 ist die Zusage einer Konfiguration nach ausgewiesenen Leistungsmerkmalen. Z2 ist die Zusage eines bestimmten Herstellers oder eines bestimmten Erzeugnisses. Das Nähere bestimmt Ziffer 3.
- 1.39. **Werktag.** Werktag ist ein Tag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Sitz unseres Unternehmens geltenden gesetzlichen Feiertage.
- 1.40. **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.
- 1.41. **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.

- 1.42. **Störung.** Störung ist eine reproduzierbare Abweichung der bereitgestellten Kapazität oder 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 und Ziffer 27. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 1.43. **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 Leistungsversprechen, das die Leistungsbeschreibung erteilt, wird durch diese Bedingungen nicht zurückgenommen.
- 3.6. Ändert sich der Leistungsumfang einer Position, so wird die Änderung in einer geänderten Leistungsbeschreibung mit neuem Fassungsdatum ausgewiesen. Bis dahin bleibt die bisherige 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.
- 3.29. Die Leistungsbeschreibung weist für jede Position die Zusagentiefe nach Ziffer 1 aus. Weist sie keine Zusagentiefe aus, so gilt Z0. Die Ziffern 3.30 bis 3.34 bestimmen den Inhalt der Stufen.
- 3.30. **Z0 — Kapazität ohne Gerätebezug.** Geschuldet ist die Bereitstellung der ausgewiesenen Rechen-, Speicher- oder Netzkapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang. Welche Geräte und Bauteile diese Kapazität erbringen, bestimmen wir. Wir dürfen sie jederzeit austauschen, ergänzen und innerhalb unseres Rechenzentrums verlagern; für die Aufstellung und die Verlegung gilt Ziffer 25. Der Ausfall, der Austausch und die Verlagerung eines einzelnen Geräts oder Bauteils sind kein Mangel und keine Ausfallzeit, solange die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang bereitsteht; ob sie ein Mangel und eine Ausfallzeit sind, bestimmt sich ausschließlich nach diesem Absatz. Die Verlagerung im Sinne dieses Absatzes umfasst auch die Verlegung einer Ressource innerhalb unseres Rechenzentrums. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.31. **Z1 — Leistungsklasse.** Geschuldet ist eine Konfiguration mit den in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Leistungsmerkmalen. Benennt die Leistungsbeschreibung daneben ein Erzeugnis oder einen Hersteller, so dient diese Benennung der Beschreibung der ausgewiesenen Leistungsmerkmale; sie ist Referenzangabe und trägt den Zusatz „oder gleichwertig“. Wir dürfen ein anderes Erzeugnis einsetzen, das die ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft. Ein Mangel liegt vor, wenn die ausgewiesenen Leistungsmerkmale nicht erreicht werden. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.32. **Z2 — Herstellerbindung.** Ein bestimmter Hersteller oder ein bestimmtes Erzeugnis ist nur dann geschuldet, wenn die Leistungsbeschreibung dies auf Wunsch des Kunden ausdrücklich ausweist und die Position hierfür gesondert bepreist ist. In diesem Fall ist der Hersteller oder das Erzeugnis vereinbarte Beschaffenheit; jede Abweichung ist ein Mangel. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.33. Seriennummern, Inventarnummern, Baugruppenbezeichnungen und Einbauorte sind in keiner Stufe Gegenstand der Vereinbarung. Ihre Angabe in Lieferpapieren, Bestandslisten, Protokollen oder Abrechnungen dient der Verwaltung und begründet keine Beschaffenheitsvereinbarung und keine Zuordnung einer Leistung zu einem bestimmten Gerät. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 3.34. 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 Geräte verlagern. Einer Zustimmung des Kunden bedarf es hierfür nicht. Bei einer Position der Stufe Z1 und der Stufe Z2 zeigen wir dem Kunden einen Austausch und eine Verlagerung in Textform

an, sobald sie vorgenommen sind; bei einer Position der Stufe Z0 besteht eine Anzeigepflicht nicht. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

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 bestimmt sie sich nach Ziffer 1; 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 obliegt alles oberhalb des Übergabepunktes, insbesondere die Sicherung seiner Daten außerhalb unseres Rechenzentrums. Fallen der Übergabepunkt und der Service-Endpunkt auseinander, so ist für den Umfang unserer Leistung der Service-Endpunkt maßgeblich. 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. **Risikovorsorge 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 Nachfolgröße an ihre Stelle. Besteht keine Nachfolgröße, 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. 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 32, 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 100.000 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 200.000 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 entfällt insoweit Schutzwirkung zu ihren Gunsten. Ziffer 10 bleibt unberührt.

- 12.3. **Inanspruchnahme.** Für Schäden aus diesem Vertragsverhältnis nimmt der Kunde ausschließlich uns in Anspruch. Er nimmt die in Ziffer 12.2 genannten Personen persönlich nicht in Anspruch. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit dieser Personen, nicht für Ansprüche wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht für Ansprüche wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, nicht für Ansprüche aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos und nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz. Nimmt der Kunde eine dieser Personen gleichwohl unmittelbar in Anspruch, so wird der von ihr erlangte oder gegen sie titulierte Betrag auf die für dieselbe Position nach Ziffer 11 geltenden Höchstbeträge angerechnet; eine Kumulation findet nicht statt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.4. **Berechtigte.** Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis stehen ausschließlich dem Kunden zu; verbundene Unternehmen, Kunden des Kunden, Nutzer und sonstige Dritte werden in den Schutzbereich dieses Vertrages nicht einbezogen. Soll die Leistung auch verbundenen Unternehmen zugutekommen, so bedarf dies der Vereinbarung; in diesem Fall gelten diese Bedingungen einschließlich der Höchstbeträge auch im Verhältnis zu dem einbezogenen Unternehmen, und die Höchstbeträge stehen für alle Berechtigten zusammen nur einmal zur Verfügung. Wird ein Anspruch des Kunden abgetreten oder geht er kraft Gesetzes über, so gelten die Beschränkungen dieser Bedingungen auch gegenüber dem neuen Gläubiger. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.5. **Ansprüche betroffener Personen.** Ansprüche betroffener Personen nach Artikel 82 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung, die sich unmittelbar gegen uns richten, bleiben von den Höchstbeträgen nach Ziffer 11 und von den Ziffern 12.1 bis 12.4 unberührt. Unsere Haftung als Auftragsverarbeiter richtet sich nach Artikel 82 Absatz 2 Satz 2 und Ziffer 12.3 der Datenschutz-Grundverordnung.
- 12.6. **Vertragliche Ansprüche aus datenschutzbezogenen Pflichtverletzungen.** Vertragliche Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz wegen der Verletzung datenschutzbezogener Pflichten, einschließlich seines Anspruchs auf Erstattung dessen, was er selbst an betroffene Personen geleistet hat, unterliegen den Begrenzungen nach Ziffer 10, den Höchstbeträgen nach Ziffer 11 und den Ziffern 12.1 bis 12.4. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.7. **Ausgleich zwischen den Parteien.** Für den Ausgleich zwischen den Parteien nach Artikel 82 Absatz 5 der Datenschutz-Grundverordnung gilt Ziffer 12.6 entsprechend. Steht Artikel 82 Absatz 5 der Datenschutz-Grundverordnung dem entgegen, so bemisst sich der Ausgleich nach dem Anteil der Parteien an der Verantwortung für den Schaden. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.8. **Weitergabe der Beschränkungen.** Macht der Kunde die Leistung mit ihm verbundenen Unternehmen, seinen Kunden oder sonstigen Dritten zugänglich, so vereinbart er mit ihnen, dass Ansprüche gegen uns denselben Beschränkungen unterliegen, die nach diesen Bedingungen für seine eigenen Ansprüche gelten.
- 12.9. **Freistellung.** Soweit der Kunde dies unterlässt, obwohl ihm die Vereinbarung möglich und zumutbar war, und wir von einem solchen Dritten über die für die betroffene Position nach Ziffer 11 geltenden Höchstbeträge hinaus in Anspruch genommen werden, stellt der Kunde uns von dem übersteigenden Betrag frei und erstattet uns die Kosten der zweckentsprechenden Rechtsverteidigung. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 12.10. **Grenzen der Freistellung.** Die Freistellung nach Ziffer 12.9 besteht nicht, soweit uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, ferner nicht bei der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, nicht bei Ansprüchen aus der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder eines Beschaffungsrisikos, nicht bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und nicht bei Ansprüchen betroffener Personen nach Artikel 82 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung. Der letzte Halbsatz gilt nicht, soweit der Anspruch der betroffenen Person darauf beruht, dass der Kunde als Verantwortlicher seine eigenen Pflichten verletzt oder uns eine rechtswidrige Weisung erteilt hat. § 254 BGB bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 12.11. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen. Die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.
13. **Verzug, Anzeige, Fristen, Verjährung**
- 13.1. **Pauschalierter Verzögerungsschaden.** Bei einfach fahrlässig verursachtem Verzug mit der 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

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 32.12; 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 Abhilf Frist.** 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 32 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 behebbar 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 zugegangen.
- 19.7. **Fristhinweis.** Eine Erklärung, für die diese Bedingungen eine Frist des Kunden vorsehen, enthält den Hinweis auf die Frist und auf die Folge ihrer Versäumung in der Erklärung selbst.
- 19.8. **Erklärungen an andere Stellen.** Erklärungen an eine andere als die nach Ziffer 19.5 benannte Adresse bleiben wirksam.
- 19.9. **Unsere Empfangsadresse.** Wir benennen im Angebot eine Adresse für den Empfang von Erklärungen des Kunden. Die Ziffern 19.5 bis 19.8 gelten für Erklärungen des Kunden an uns entsprechend.
- 19.10. **Mitteilung von Änderungen dieser Bedingungen.** Änderungen dieser Bedingungen teilen wir dem Kunden mindestens acht Wochen vor dem vorgesehenen Wirksamwerden in Textform mit.
- 19.11. **Inhalt der Mitteilung.** In der Mitteilung weisen wir auf die vorgesehenen Änderungen, auf das Widerspruchsrecht des Kunden, auf die Frist und darauf besonders hin, dass sein Schweigen bis zum Wirksamwerden als Zustimmung gilt. Für den Zugang der Mitteilung gelten die Ziffern 19.5 und 19.6. Fehlt einer dieser Hinweise, so tritt die Wirkung des Ziffer 19.12 nicht ein.
- 19.12. **Wirkung des Schweigens.** Widerspricht der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden in Textform, so gelten die Änderungen als angenommen.
- 19.13. **Sonderkündigungsrecht.** Widerspricht der Kunde, so 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 höchstgerichtlichen 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 höchststrichterlichen 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. **Außervertragliche Ansprüche.** Der Gerichtsstand nach Ziffer 20.3 gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung und aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis, soweit sie mit dem Vertragsverhältnis in Zusammenhang stehen.
- 20.5. **Unser Wahlrecht.** Ziffer 20.3 lässt unser Recht unberührt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 20.6. **Ausschließliche gesetzliche Gerichtsstände.** Ausschließliche gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.
- 20.7. **Form bei Kunden ohne inländischen Gerichtsstand.** Hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so bedürfen die Vereinbarungen nach den Ziffern 20.3 bis 20.5 der Schriftform. Eine mündlich getroffene Vereinbarung bestätigen wir schriftlich.
- 20.8. **Folge fehlender Form.** Ist die Form nach Ziffer 20.7 nicht gewahrt, bestimmt sich die Zuständigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Ziffer 20.1 bleibt unberührt.
- 20.9. **Rechtswahl.** Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.
- 20.10. **Rechtswahl für außervertragliche Ansprüche.** Für außervertragliche Ansprüche, die mit dem Vertragsverhältnis in Zusammenhang stehen, vereinbaren die Parteien ebenfalls die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 20.11. **Abtretung.** Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertragsverhältnis nur mit unserer vorherigen Zustimmung auf Dritte übertragen. Die Zustimmung bedarf der Textform.
- 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. Gegenstand der dedizierten Kapazität und Grenze der Leistung

- 21.1. **Gegenstand.** Geschuldet ist die Bereitstellung der in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Kapazität am Service-Endpunkt in dem dort ausgewiesenen Umfang während der Laufzeit der Position. Den Umfang bestimmen die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Merkmale, namentlich Rechenleistung, Arbeitsspeicher, Speicherplatz, Übertragungsrate und Zahl der Ressourcen. Die Servicezeit ist für die Verfügbarkeit und für die Zeiten nach Ziffer 6 maßgeblich; sie begrenzt die Bereitstellung nach Satz 1 nicht.
- 21.2. **Kapazitätsposition.** Eine Position, die eine Kapazität nach Ziffer 21.1 ausweist, ist Kapazitätsposition. Sie ist eine Position im Sinne der Ziffer 1. Knüpfen diese Bedingungen an ein Netto-Entgelt an, so ist für eine Kapazitätsposition das Netto-Jahresentgelt der Position nach Ziffer 1 maßgeblich.
- 21.3. **Dedizierte Zuordnung.** Dediziert bedeutet, dass die ausgewiesene Kapazität während der Laufzeit der Position ausschließlich dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung steht und nicht gleichzeitig einem anderen Kunden zugeordnet wird. Eine Aussage darüber, mit welchen Geräten und an welchem Ort innerhalb unseres Rechenzentrums wir sie erbringen, ist damit nicht verbunden; Ziffer 21.12 bleibt unberührt.
- 21.4. **Kein Anspruch auf ein bestimmtes Gerät.** Gegenstand der Leistung ist die Kapazität, nicht ein Gerät. Ein Anspruch auf die Nutzung eines bestimmten Geräts, eines bestimmten Bauteils, eines bestimmten Gestells, eines bestimmten Stellplatzes, eines bestimmten Raumes oder eines bestimmten Gebäudes besteht nicht. Ziffer 3 und Ziffer 22 bleiben unberührt.
- 21.5. **Grenze der Leistung.** Unsere Leistung endet am Übergabepunkt der Position; er wird im Angebot bezeichnet. Ziffer 3 und Ziffer 4 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.6. **Oberhalb des Übergabepunktes.** Das Betriebssystem, die Anwendungen, die Datenbestände, die Konfiguration oberhalb des Übergabepunktes, die Rechtevergabe, die Zugangsmittel, die Verschlüsselung, die Absicherung gegen Schadsoftware und die Sicherung der Daten sind nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. Ziffer 4, Ziffer 7 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.7. **Zustand bei der Bereitstellung.** Wir stellen die Kapazität in einem betriebsbereiten Grundzustand bereit. Welche Software wir dabei einrichten, weist die Leistungsbeschreibung aus. Weist sie hierzu nichts aus, stellen wir die Kapazität ohne Betriebssystem und ohne Anwendungssoftware bereit. An der Software, die wir nach Satz 2 einrichten, räumen wir dem Kunden für die Dauer der Position ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht ein, sie im Rahmen der Position zu nutzen. Die für diese Software erforderlichen Lizenzen beschaffen wir; Ziffer 21.8 gilt für sie nicht.
- 21.8. **Lizenzen des Kunden.** Software, die der Kunde oberhalb des Übergabepunktes einsetzt, lizenziert er selbst. Ob eine Lizenz die Nutzung auf einer von uns bereitgestellten Kapazität deckt und welche Nachweise ihr Rechtsinhaber hierfür verlangt, prüfen wir nicht und schulden wir nicht. Die Sätze 1 und 2 gelten auch dann, wenn

wir die Software auf Weisung des Kunden für ihn einrichten. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 21.9. **Auskünfte für Lizenznachweise.** Verlangt der Rechtsinhaber einer vom Kunden eingesetzten Software eine Bestätigung über die dedizierte Zuordnung der Kapazität, so erteilen wir sie dem Kunden auf Verlangen in Textform. Die Bestätigung beschreibt die dedizierte Zuordnung nach Ziffer 21.3; eine Angabe zu einem bestimmten Gerät enthält sie nicht.
- 21.10. **Sicherung der Daten.** Die Sicherung der Daten des Kunden außerhalb unseres Rechenzentrums bestimmt Ziffer 4. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 21.11. **Einrichtung und Änderung des Umfangs.** Die Einrichtung einer Position erbringen wir aufgrund einer Vereinbarung der Parteien. Eine Erhöhung oder eine Verringerung der ausgewiesenen Kapazität setzt eine Vereinbarung der Parteien voraus und wird in einer geänderten Leistungsbeschreibung ausgewiesen; Ziffer 3 bleibt unberührt.
- 21.12. **Ausschließliche Gerätezuordnung.** Weist die Leistungsbeschreibung für eine Position die ausschließliche Gerätezuordnung nach Maßgabe dieses Absatzes und das hierfür geltende Entgelt gesondert aus, so erbringen wir die Kapazität auf Geräten, auf denen wir während der Laufzeit der Position keine Leistung für einen anderen Kunden erbringen. Welche Geräte wir einsetzen, bestimmen wir; unser Recht, ein Gerät durch ein Gerät zu ersetzen, das die ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft, und die Verlegung nach Ziffer 25 bleiben unberührt, soweit sie den Zustand nach Satz 1 wahren. Können wir die Kapazität aus Gründen der Instandsetzung, der Störungsbeseitigung oder bei Gefahr vorübergehend nicht auf Geräten nach Satz 1 erbringen, so dürfen wir sie für diese Zeit auf Geräten erbringen, auf denen wir auch für andere Kunden Leistungen erbringen; wir stellen den Zustand nach Satz 1 unverzüglich wieder her. Dauert eine Abweichung nach Satz 3 länger als sechsenddreißig Stunden oder überschreiten mehrere Abweichungen innerhalb eines Kalendermonats zusammen diese Dauer, so teilen wir dies dem Kunden in Textform mit und benennen die voraussichtliche Dauer; für die über sechsenddreißig Stunden hinausgehende Zeit ist das für die ausschließliche Gerätezuordnung ausgewiesene Entgelt nicht geschuldet. Die Dauer einer Abweichung beginnt mit ihrem Beginn und endet mit der Wiederherstellung des Zustands nach Satz 1. Auf sein Verlangen erteilen wir dem Kunden Auskunft über die Zuordnung; Ziffer 16 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 21.13. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

22. Zusagentiefe der Kapazitätsposition und Ausschluss der Individualisierung

- 22.1. **Grundlage.** Die Zusagentiefe wird für jede Position in der Leistungsbeschreibung ausgewiesen. Ihre Stufen Z0, Z1 und Z2, ihren Inhalt und die Regel für den Fall, dass sie nicht ausgewiesen ist, bestimmen die Ziffern 1 und 3. Diese Ziffer bestimmt ihre Anwendung auf die dedizierte Kapazität.
- 22.2. **Auffangregel.** Weist die Leistungsbeschreibung für eine Position keine Zusagentiefe aus, so gilt für sie nach Ziffer 3 die Stufe Z0. Ein Regelfall zugunsten einer anderen Stufe besteht nicht.
- 22.3. **Umfang der Zusage bei der Stufe Z0.** Bei der Stufe Z0 bezieht sich unsere Zusage ausschließlich auf die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt und auf ihren ausgewiesenen Umfang. Sie bezieht sich nicht auf die Zahl, die Art, die Bauform, den Hersteller, das Alter und den Einbauort der Geräte und Bauteile, mit denen wir sie erbringen. Ziffer 3 bleibt unberührt.
- 22.4. **Leistungsmerkmale bei der Stufe Z1.** Bei der Stufe Z1 weist die Leistungsbeschreibung die Leistungsmerkmale der Konfiguration selbst aus. Weist sie allein ein Erzeugnis oder einen Hersteller aus, ohne die Leistungsmerkmale zu bezeichnen, so ist eine Konfiguration nach Leistungsmerkmalen nicht vereinbart; für die Position gilt die Stufe Z0. Für die Benennung eines Erzeugnisses und für die Gleichwertigkeit gilt Ziffer 23.
- 22.5. **Herstellerbindung.** Ein bestimmter Hersteller und ein bestimmtes Erzeugnis sind nur geschuldet, wenn die Leistungsbeschreibung dies nach Ziffer 3 auf Wunsch des Kunden ausdrücklich ausweist und die Position hierfür gesondert bepreist ist. Bei einer solchen Position weist die Leistungsbeschreibung die Wiederherstellungszeit gesondert aus.
- 22.6. **Ausschluss der Individualisierung.** Seriennummern, Inventarnummern, Baugruppenbezeichnungen, Bezeichnungen von Gestellen, Stellplätzen, Räumen und Einbauorten und Angaben zur baulichen Lage sind in keiner Zusagentiefe Gegenstand der Vereinbarung. Ziffer 3 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 22.7. **Solche Angaben in Unterlagen.** Enthalten Bestandslisten, Störungsberichte, Verfügbarkeitsberichte, Abrechnungen, Verwaltungsoberflächen oder Auskünfte nach Ziffer 25 Angaben nach Ziffer 22.6, so dienen sie der Verwaltung, der Nachvollziehbarkeit und der Bearbeitung von Störungen. Sie begründen keine Vereinbarung über die Beschaffenheit, keine Zuordnung der Leistung zu einem bestimmten Gerät und keinen Anspruch auf dessen Beibehaltung. Ziffer 5 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.

- 22.8. **Keine Rechte an den Geräten.** Der Kunde erwirbt an den Geräten und Bauteilen, mit denen wir die Kapazität erbringen, kein Eigentum, kein Anwartschaftsrecht, kein Besitzrecht und kein Recht zu ihrem Erwerb. Ziffer 9 und Ziffer 31 bleiben unberührt.
- 22.9. **Wirkung auf die Höchstbeträge.** Die Zusagentiefe einer Position wirkt auf den Inhalt der Zusage, auf den Mangelbegriff, auf die Ausfallzeit und auf das Austauschrecht. Auf die Höchstbeträge nach Ziffer 11 wirkt sie nicht.
- 22.10. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

23. Bezugnahme auf Erzeugnisse und Gleichwertigkeit

- 23.1. **Anwendungsbereich.** Diese Ziffer bestimmt, wie die Benennung eines Herstellers oder eines Erzeugnisses zu verstehen ist und wann ein anderes Erzeugnis gleichwertig ist. Für die Zusagentiefe gilt Ziffer 22.
- 23.2. **Bezugnahme.** Benennt das Angebot oder die Leistungsbeschreibung bei einer Position der Stufe Z1 einen Hersteller, ein Erzeugnis, eine Typen-, Modell- oder Artikelbezeichnung, so dient die Benennung der Beschreibung der ausgewiesenen Leistungsmerkmale. Sie trägt den Zusatz „oder gleichwertig“. Sie ist keine Vereinbarung über die Beschaffenheit des benannten Erzeugnisses.
- 23.3. **Maßstab der Gleichwertigkeit.** Gleichwertig ist ein Erzeugnis, das die in der Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft. Maßgeblich sind ausschließlich die dort ausgewiesenen Merkmale. Merkmale, die die Leistungsbeschreibung nicht ausweist, bleiben außer Betracht.
- 23.4. **Einsatz eines anderen Erzeugnisses.** Wir dürfen zur Erbringung der Kapazität ein anderes als das benannte Erzeugnis einsetzen, das die ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft. Der Einsatz bedarf keiner Zustimmung des Kunden.
- 23.5. **Anzeige.** Ob wir einen Austausch und eine Verlagerung anzuzeigen haben und bei welcher Zusagentiefe dies gilt, bestimmt Ziffer 3. Zeigen wir bei einer Position der Stufe Z1 den Einsatz eines anderen als des benannten Erzeugnisses an, so weisen wir dabei zusätzlich die Leistungsmerkmale des eingesetzten Erzeugnisses aus. Ziffer 22 bleibt unberührt.
- 23.6. **Darlegung.** Dass das eingesetzte Erzeugnis die ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft, haben wir darzulegen und zu beweisen.
- 23.7. **Abweichung.** Ob das Zurückbleiben des eingesetzten Erzeugnisses hinter den ausgewiesenen Leistungsmerkmalen ein Mangel ist, bestimmt Ziffer 3. Die Rechte des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften; Ziffer 6 und Ziffer 10 bleiben unberührt.
- 23.8. **Ersatz bei Herstellerbindung.** Für die Dauer einer Entstörung und für die Dauer der Beschaffung eines Erzeugnisses dürfen wir bei einer Position nach Ziffer 22.5 ein Erzeugnis einsetzen, das die ausgewiesenen Leistungsmerkmale erreicht oder übertrifft, ohne von dem vereinbarten Hersteller zu stammen. Wir zeigen dies dem Kunden in Textform an. Die Rechte des Kunden wegen der Abweichung von der Herstellerbindung bleiben unberührt.
- 23.9. **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. Unsere Pflichten aus Ziffer 3 und Ziffer 27 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 23.10. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

24. Aufstellung in unserem Rechenzentrum und nicht anwendbare Bestimmungen

- 24.1. **Ort der Leistungserbringung.** Die Kapazität wird ausschließlich in unserem Rechenzentrum erbracht. Der Kunde hat zu den Räumen, den Gestellen und den Geräten keinen physischen Zugang. Die Zuordnung der Verantwortungsbereiche bestimmt Ziffer 4.
- 24.2. **Instandhaltung.** Bestimmungen über die Instandhaltung, die Wartung und die Pflege der eingesetzten Geräte durch den Kunden finden auf dieses Werk keine Anwendung. Die Instandhaltung der Geräte und Bauteile, mit denen wir die Kapazität erbringen, obliegt ausschließlich uns.
- 24.3. **Besitz, Obhut und Standort.** Bestimmungen über den unmittelbaren Besitz, die Obhut, die Verwahrung, die Aufstellung an einem bestimmten Standort, die Bindung an einen Standort und die Anzeige eines Standortwechsels durch den Kunden finden auf dieses Werk keine Anwendung. Der Kunde erlangt an den eingesetzten Geräten keinen Besitz.

- 24.4. **Versicherung.** Eine Pflicht des Kunden, die eingesetzten Geräte gegen Sach-, Elementar- oder Diebstahlgefahren zu versichern, uns als Mitversicherten oder als Zahlungsempfänger zu benennen, einen Sicherungsschein beizubringen oder eine Deckung nachzuweisen, besteht nicht.
- 24.5. **Zugangsgewährung.** Eine Pflicht des Kunden, uns oder von uns beauftragten Dritten Zutritt zu Räumen oder Zugang zu den eingesetzten Geräten zu verschaffen, besteht nicht. Der Zugang zu den Geräten liegt ausschließlich bei uns.
- 24.6. **Wirkung der Ziffern 24.2 bis 24.5.** Die Ziffern 24.2 bis 24.5 begründen keine Pflichten des Kunden. Sie lassen die Zuordnung der Verantwortungsbereiche nach Ziffer 4 und die Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten nach Ziffer 7 unberührt.
- 24.7. **Ansprechpartner.** Der Kunde benennt uns die Personen, die für seine Positionen Störungen melden, Zugangsmittel entgegennehmen und Auskünfte erhalten dürfen, und hält die Angabe aktuell. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 24.8. **Kein Zutritt zum Rechenzentrum.** Ein Recht des Kunden, unser Rechenzentrum zu betreten oder betreten zu lassen, besteht nicht. Zutritts-, Prüfungs- und Auskunftsrechte, die sich aus zwingenden Vorschriften, aus Ziffer 16 oder aus Ziffer 17 ergeben, bleiben unberührt.
- 24.9. **Nachweise anstelle des Zutritts.** Anstelle eines Zutritts stellen wir dem Kunden auf Verlangen die für seine Position vorliegenden Prüfberichte, Bescheinigungen und Nachweise Dritter über das Rechenzentrum in der jeweils aktuellen Fassung bereit. Ziffer 26 bleibt unberührt.
- 24.10. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

25. Aufstellung, Verlegung und Fehlerdomäne

- 25.1. **Grundlage.** Die Zugehörigkeit mehrerer Ressourcen zu derselben Fehlerdomäne und die Verteilung auf getrennte Fehlerdomänen gegen gesonderte Vergütung bestimmt Ziffer 4. Diese Ziffer bestimmt die Aufstellung, die Verlegung, die Auskunft über die Fehlerdomäne und den Inhalt einer vereinbarten Verteilung.
- 25.2. **Wahl der Aufstellung.** Den Ort der Aufstellung innerhalb unseres Rechenzentrums, das Gestell, den Stellplatz, den Stromkreis, den Verteiler, den Netzpfad und den Brandabschnitt bestimmen wir.
- 25.3. **Verlegung.** Wir dürfen die Kapazität und die zu ihrer Erbringung eingesetzten Geräte und Bauteile jederzeit innerhalb unseres Rechenzentrums verlegen, austauschen und ergänzen. Ob die Verlegung ein Mangel und eine Ausfallzeit ist, bestimmt Ziffer 3. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.4. **Verlegung mit Unterbrechung.** Erfordert eine Verlegung eine Unterbrechung der Kapazität, so kündigen wir sie dem Kunden mindestens zehn Werktage vorher in Textform an und benennen die voraussichtliche Dauer. Die Zeit der Unterbrechung ist Ausfallzeit, soweit sie nicht innerhalb eines nach Ziffer 6 angekündigten Wartungsfensters liegt.
- 25.5. **Ort der Leistungserbringung.** Weist die Leistungsbeschreibung einen Standort, ein Rechenzentrum oder ein Land der Leistungserbringung aus, so erbringen wir die Leistung dort und verlegen die Kapazität ohne Zustimmung des Kunden nicht aus dem ausgewiesenen Bereich heraus. Weist die Leistungsbeschreibung hierzu nichts aus, erbringen wir die Leistung in der Bundesrepublik Deutschland.
- 25.6. **Auskunft über die Fehlerdomäne.** Auf Verlangen des Kunden teilen wir ihm in Textform mit, ob die Ressourcen einer Position derselben Fehlerdomäne angehören. Die Auskunft bezieht sich auf den Zeitpunkt ihrer Erteilung; sie begründet keinen Anspruch auf die Beibehaltung der mitgeteilten Verteilung. Ziffer 22 bleibt unberührt.
- 25.7. **Inhalt einer vereinbarten Verteilung.** Ist die Verteilung auf getrennte Fehlerdomänen nach Ziffer 4 vereinbart, so weist die Leistungsbeschreibung aus, welche Merkmale getrennt werden, namentlich Gestell, Stromkreis, Verteiler, Netzpfad oder Brandabschnitt, und für welche Ressourcen der Position die Trennung gilt.
- 25.8. **Einhaltung der vereinbarten Verteilung.** Eine nach Ziffer 25.7 ausgewiesene Trennung halten wir während der Laufzeit der Position ein. Eine Verlegung nach Ziffer 25.3 lässt sie unberührt; wir stellen die ausgewiesene Trennung mit der Verlegung wieder her.
- 25.9. **Vergütung der Verteilung.** Die Verteilung nach den Ziffern 25.7 und 25.8 wird gesondert vergütet; das Entgelt weist das Angebot aus. Ob die Verteilung Gegenstand unserer Leistung ist, bestimmt Ziffer 4.15. Weist das Angebot ein Entgelt für die Verteilung aus, ohne dass die Leistungsbeschreibung sie bezeichnet, so schulden wir die Verteilung nicht und der Kunde schuldet das Entgelt nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 25.10. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

26. Umgebung des Rechenzentrums, Redundanz und Zertifizierung

- 26.1. **Umgebung als eigene Leistung.** Die bauliche und die technische Umgebung unseres Rechenzentrums, die Stromversorgung, die Klimatisierung, die Zutrittssicherung und die Netzanbindung bis zum Übergabepunkt gehören zu der von uns geschuldeten Leistung. Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 26.2. **Betreiber des Rechenzentrums.** Erbringen wir die Umgebung nach Ziffer 26.1 nicht selbst, sondern über den Betreiber eines Rechenzentrums, dessen Flächen und Versorgung wir nutzen, so ist dieser bei der Gewährung des Gebrauchs unser Erfüllungsgehilfe. Sein Verschulden haben wir nach § 278 BGB wie eigenes Verschulden zu vertreten.
- 26.3. **Keine Anwendung auf bezogene Leistungen.** Die Bestimmungen der Ziffer 3 über Leistungen, die wir von Dritten beziehen, finden auf die Umgebung nach Ziffer 26.1 keine Anwendung. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 26.4. **Vorgehaltene Versorgungseinheiten und Angaben zum Rechenzentrum.** Die Behandlung von Zeiten, in denen eine über den Bedarf hinaus vorgehaltene Versorgungseinheit nicht zur Verfügung steht, während die Versorgung selbst fortbesteht, und die Rechtsnatur von Angaben zu Ausstattung, Redundanz und Zertifizierung des Rechenzentrums bestimmt Ziffer 4.
- 26.5. **Ort der Angaben.** Angaben zu Ausstattung, Redundanz, Versorgungs- und Verfügbarkeitsklassen und Zertifizierungen unseres Rechenzentrums treffen das Angebot und die Leistungsbeschreibung. Für ihre Wirkung als Beschaffenheitsangabe und für die Erklärung einer Garantie gilt Ziffer 5.
- 26.6. **Kein Anspruch auf einen bestimmten Betreiber.** Ein Anspruch auf die Erbringung der Leistung durch einen bestimmten Betreiber, in einem bestimmten Gebäude oder in einem bestimmten Gebäudeteil besteht nicht. Ziffer 25 bleibt unberührt.
- 26.7. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

27. Verfügbarkeit der dedizierten Kapazität

- 27.1. **Zusage.** Eine bestimmte Verfügbarkeit schulden wir für eine Kapazitätsposition, soweit das Angebot für sie einen Verfügbarkeitswert ausweist. Weist das Angebot keinen Wert aus, so gilt der Auffangwert nach Ziffer 6.1; Ziffer 3 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Für die Ermittlung, die Messung, den Bericht und die Gutschrift gilt Ziffer 6.
- 27.2. **Messgröße der Verfügbarkeit.** Messgröße der Verfügbarkeit ist die für die Position ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang. Messgröße ist nicht ein einzelnes Gerät und nicht ein einzelnes Bauteil.
- 27.3. **Ermittlung je Ressource.** Die gesonderte Ermittlung der Verfügbarkeit für jede Ressource, ihre Mittelung über die Ressourcen der Position und die gesonderte Ermittlung der Ausfallzeit für jede Ressource bestimmt Ziffer 6. Fallen mehrere Ressourcen einer Position aus derselben Ursache gleichzeitig aus, so wird die Ausfallzeit gleichwohl für jede Ressource gesondert ermittelt.
- 27.4. **Teilweise Beeinträchtigung.** Steht die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt nur teilweise bereit, so liegt eine Beeinträchtigung in dem Umfang vor, in dem der ausgewiesene Umfang unterschritten wird. Die Tauglichkeit der Leistung zum vertragsgemäßen Gebrauch ist in diesem Umfang gemindert. 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.
- 27.5. **Keine Gesamtausfallschwelle.** Eine Nichtverfügbarkeit setzt nicht voraus, dass sämtliche Ressourcen der Position ausgefallen sind.
- 27.6. **Einzelne Geräte bei der Stufe Z0.** Ob der Ausfall, der Austausch und die Verlegung eines einzelnen Geräts oder Bauteils bei einer Position der Stufe Z0 ein Mangel und eine Ausfallzeit sind, bestimmt Ziffer 3. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.7. **Störungen der Klassen H3 und H4.** Eine Störung der Klassen H3 und H4 nach Ziffer 28 ist keine Ausfallzeit, solange die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang bereitsteht. Ziffer 3 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.8. **Umgebung des Rechenzentrums.** Zeiten, in denen die ausgewiesene Kapazität aus einem Grund der Umgebung nach Ziffer 26.1 nicht bereitsteht, sind Ausfallzeit.
- 27.9. **Keine Herausrechnung nach Ursachen unserer Sphäre.** Zeiten, in denen die ausgewiesene Kapazität wegen eines Fehlers des Herstellers, wegen der Beschaffung eines Ersatzteils oder eines Ersatzgeräts oder wegen des Verhaltens eines von uns eingesetzten Dritten nicht bereitsteht, sind Ausfallzeit.

- 27.10. **Anbindung des Kunden.** Die Anbindung des Kunden an den Übergabepunkt, 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, Ziffer 4 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 27.11. **Darlegung.** Dass eine Zeit auf einem Grund der Sphäre des Kunden oder auf einem Grund nach Ziffer 27.10 beruht, haben wir darzulegen und zu beweisen. Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 27.12. **Minderung und Gutschrift.** Das Verhältnis der Gutschrift zur Minderung nach § 536 BGB und zu Schadensersatzansprüchen bestimmt Ziffer 6.
- 27.13. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

28. Störungsklassen, Zeiten und Wiederherstellung

- 28.1. **Anwendungsbereich.** Diese Ziffer bestimmt die Einordnung von Störungen der bereitgestellten Kapazität und die daran anknüpfenden Zeiten. Die Reaktionszeit, den Entstörungsbeginn und die Wiederherstellungszeit bestimmt Ziffer 1; für die Störungsmeldung, die Messung, die getrennte Ermittlung der drei Zeiten und den Bericht gilt Ziffer 6. Welche Störung Ausfallzeit ist, bestimmt Ziffer 27. Die Klassen dieser Ziffer gelten ausschließlich für Positionen dieses Bedingungswerks.
- 28.2. **Zuordnungsmerkmale.** Jede Störung wird nach den folgenden Merkmalen einer Störungsklasse zugeordnet. Maßgeblich sind ausschließlich diese Merkmale:
- a) ob die für die Position ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang bereitsteht;
 - b) ob innerhalb der betroffenen Ressource ein für dieselbe Funktion doppelt vorhandenes Bauteil die Funktion fortführt;
 - c) wie viele der für die Position ausgewiesenen Ressourcen betroffen sind.
- 28.3. **Störungsklasse H1.** Eine Störung der Klasse H1 liegt vor, wenn die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt insgesamt nicht bereitsteht.
- 28.4. **Störungsklasse H2.** Eine Störung der Klasse H2 liegt vor, wenn die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt nur teilweise bereitsteht oder wenn bei mehreren ausgewiesenen Ressourcen mindestens eine, aber nicht alle die ausgewiesene Kapazität nicht erbringen.
- 28.5. **Störungsklasse H3.** Eine Störung der Klasse H3 liegt vor, wenn ein Bauteil innerhalb der bereitgestellten Ressource ausgefallen ist oder eine Abweichung anzeigt, ein für dieselbe Funktion doppelt vorhandenes Bauteil innerhalb derselben Ressource die Funktion jedoch fortführt und die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang weiterhin bereitsteht. Das Fortführen der Funktion durch das doppelt vorhandene Bauteil ist kein Ausfall der ausgewiesenen Kapazität. Weist die Leistungsbeschreibung das doppelt vorhandene Bauteil aus, so stellen wir das ausgefallene Bauteil in einem angemessenen Zeitraum wieder her; angemessen ist der Zeitraum, der für die Beschaffung und den Einbau erforderlich ist. Weist das Angebot für die Klasse H3 eine Wiederherstellungszeit aus, so gilt diese.
- 28.6. **Störungsklasse H4.** Eine Störung der Klasse H4 liegt vor, wenn eine Abweichung besteht, die die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt nicht beeinträchtigt, insbesondere ein Eintrag in einem Protokoll, eine Verschleiß- oder Alterungsanzeige, eine Abweichung an einem Anzeigeelement oder eine Abweichung an einer Verwaltungsschnittstelle.
- 28.7. **Vorschlag des Kunden.** Der Kunde kann in seiner Störungsmeldung eine Störungsklasse vorschlagen. Wir ordnen die Störung nach den Merkmalen des Ziffer 28.2 zu; ein Recht, die Zuordnung nach beliebigem Ermessen zu treffen, steht uns nicht zu. Eine Mitteilung der Zuordnung schulden wir nicht; auf Verlangen des Kunden erteilen wir ihm für eine bestimmte Störung Auskunft über die Zuordnung und über das maßgebliche Merkmal.
- 28.8. **Zuordnung bis zur Feststellung.** Bis zur Feststellung der Merkmale des Ziffer 28.2 behandeln wir die Störung nach der vom Kunden vorgeschlagenen Klasse; schlägt er keine Klasse vor, nach der Klasse H2. Für den Lauf der Reaktionszeit ist bis zur Feststellung die Reaktionszeit dieser Klasse maßgeblich.
- 28.9. **Umstufung.** Ändern sich die Merkmale des Ziffer 28.2, so wird die Störung neu zugeordnet. Die Umstufung wirkt ab dem Zeitpunkt der Änderung; sie wirkt nicht zurück. Auf Verlangen des Kunden erteilen wir ihm über die Umstufung und das ihr zugrunde liegende Merkmal Auskunft in Textform.
- 28.10. **Zeiten.** Für jede Störungsklasse weist das Angebot die Reaktionszeit und, soweit vereinbart, die Wiederherstellungszeit aus. Weist das Angebot keine Reaktionszeit aus, beträgt sie innerhalb der Servicezeit für die Klasse H1 sechs Stunden, für die Klasse H2 einen Werktag, für die Klasse H3 eine Woche und für die Klasse H4 zwei Wochen.
- 28.11. **Inhalt der Reaktionszeit.** Innerhalb der Reaktionszeit schulden wir die Aufnahme der Bearbeitung. Die Beseitigung der Störung innerhalb der Reaktionszeit schulden wir nicht. Ziffer 10 bleibt unberührt.

- 28.12. **Wiederherstellungszeit.** Eine Wiederherstellungszeit schulden wir, soweit das Angebot sie für die betroffene Störungsklasse ausweist. Dass die Beschaffung von Ersatzteilen und Ersatzgeräten Bestandteil der Wiederherstellungszeit ist und bei ihrer Ermittlung nicht außer Betracht bleibt, bestimmt Ziffer 6. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.13. **Art der Wiederherstellung.** Die Art der Wiederherstellung bestimmen wir. Wir können die Störung insbesondere durch einen Eingriff an der eingesetzten Hardware, durch den Austausch eines Bauteils, durch den Austausch des eingesetzten Geräts, durch die Verlegung der Kapazität auf andere Geräte oder durch die Bereitstellung der ausgewiesenen Kapazität an anderer Stelle unseres Rechenzentrums beseitigen. Ziffer 3, Ziffer 22 und Ziffer 25 bleiben unberührt.
- 28.14. **Keine Zustimmung des Kunden.** Der Austausch eines Geräts oder eines Bauteils und die Verlegung nach Ziffer 28.13 bedürfen keiner Zustimmung des Kunden, soweit die ausgewiesene Kapazität am Service-Endpunkt in dem ausgewiesenen Umfang erhalten bleibt. Ziffer 28.15 bleibt unberührt.
- 28.15. **Unterbrechung für die Entstörung.** Erfordert die Entstörung eine Unterbrechung, so dürfen wir die betroffene Ressource außer Betrieb setzen. Wir teilen dies dem Kunden vorher mit und benennen die voraussichtliche Dauer; bei Gefahr im Verzug entfällt die vorherige Mitteilung, und wir teilen die Maßnahme unverzüglich nach ihrer Vornahme mit. Die Zeit der Außerbetriebsetzung ist Ausfallzeit.
- 28.16. **Datenberührende Maßnahmen.** Ob und wann wir vor einer Maßnahme, die zu einem Verlust von Daten des Kunden führen kann, auf dieses Risiko hinzuweisen und zur Sicherung aufzufordern haben, wann der Hinweis nach der Maßnahme genügt und welche Folge sein Unterbleiben hat, bestimmt Ziffer 11. Die Sicherung und die Rückspeicherung der Daten des Kunden sind nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung sie nicht ausweist. Ziffer 4, Ziffer 7, Ziffer 10 und Ziffer 11 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.17. **Ersatzkapazität.** Stellen wir für die Dauer der Entstörung eine andere Kapazität bereit, die den ausgewiesenen Umfang erreicht oder übertrifft, so ist die Zeit, in der sie am Service-Endpunkt bereitsteht, keine Ausfallzeit. Für sie gelten diese Bedingungen. Ziffer 3 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 28.18. **Reproduzierbarkeit und Feststellung.** Wann eine Abweichung eine reproduzierbare Störung ist, bestimmt Ziffer 1. Ein Nachweis, dass der Kunde die Störung selbst wiederholt herbeiführen oder ihren Eintritt vorführen kann, ist nicht erforderlich; es genügt, dass wir sie bei einer eigenen Prüfung feststellen können oder dass sie belegt ist. Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 28.19. **Störungen im Bericht.** Die Reaktionszeit, den Entstörungsbeginn und die Wiederherstellungszeit weisen wir für jede Störung getrennt aus; Ziffer 6 bleibt unberührt.
- 28.20. **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.
- 28.21. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

29. Eigen- und Co-Administration, Zugänge und Betriebssicherheit

- 29.1. **Administrationsform.** Die Administrationsform der Position weist das Angebot aus; die Administrationsformen und die Folgen, wenn es sie nicht ausweist, bestimmen Ziffer 1 und Ziffer 4. Bei dedizierter Kapazität ist die Administration durch den Kunden oberhalb des Übergabepunktes der Regelfall.
- 29.2. **Eigenadministration.** Bei der Administration durch den Kunden administriert er die Systeme oberhalb des Übergabepunktes selbst. Er richtet die Zugänge ein, vergibt und entzieht die Rechte und führt die Änderungen an Betriebssystem, Anwendungen und Konfiguration durch.
- 29.3. **Co-Administration.** Bei der gemeinsamen Administration weist die Leistungsbeschreibung aus, welche Ebenen wir und welche der Kunde administrieren. Für Ebenen, die die Leistungsbeschreibung nicht uns zuweist, administriert der Kunde. Ziffer 4 bleibt unberührt.
- 29.4. **Weisungsrechte.** Die von uns eingesetzten Personen unterliegen ausschließlich unserem Weisungsrecht. Ziffer 8 bleibt unberührt.
- 29.5. **Übermittlung der Zugangsmittel.** Die Zugangsmittel zu der bereitgestellten Kapazität übermitteln wir dem Kunden über den in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Weg an die nach Ziffer 24 benannten Personen. Der Kunde ändert die von uns gesetzten Anfangskennwörter unverzüglich nach der ersten Anmeldung.

- 29.6. **Sorgfalt des Kunden bei Zugangsmitteln.** Der Kunde hält die Zugangsmittel geheim, gibt sie nur an Personen weiter, die für ihn tätig sind, und entzieht sie unverzüglich, wenn eine Person nicht mehr für ihn tätig ist. Er zeigt uns den Verlust eines Zugangsmittels und den Verdacht seiner unbefugten Verwendung unverzüglich an. Ziffer 7 bleibt unberührt.
- 29.7. **Zugänge für uns.** Einen Zugang, der uns Eingriffe oberhalb des Übergabepunktes ermöglicht, richten wir ein, soweit die Leistungsbeschreibung dies ausweist. Räumt uns der Kunde einen solchen Zugang ein, ohne dass die Leistungsbeschreibung ihn ausweist, so liegt darin keine Übernahme der Administration und keine Erweiterung des Leistungsumfanges. Ziffer 3 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.8. **Ebenen unterhalb des Übergabepunktes.** Änderungen an der Firmware, an den Verwaltungsschnittstellen der eingesetzten Geräte und an der Konfiguration unterhalb des Übergabepunktes nimmt der Kunde nicht vor. Ein Zugriff auf diese Ebenen ist nicht Gegenstand unserer Leistung, soweit die Leistungsbeschreibung ihn nicht ausweist. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 29.9. **Betriebssicherheit des Rechenzentrums.** Der Kunde unterlässt Maßnahmen, die die Betriebssicherheit unseres Rechenzentrums, die Versorgung, die Netzlast oder die Leistungen anderer Kunden erheblich beeinträchtigen. Er betreibt oberhalb des Übergabepunktes keine Dienste, die auf unser Verwaltungsnetz zugreifen oder es abbilden.
- 29.10. **Umfang unserer Überwachung.** Wir überwachen die eingesetzte Hardware und die Umgebung des Rechenzentrums. Eine Überwachung der Systeme, der Anwendungen, des Datenverkehrs und der Inhalte oberhalb des Übergabepunktes schulden wir nicht. 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.
- 29.11. **Feststellung der Sphäre.** Für die Vermutung bei administrativen Änderungen unter einer dem Kunden zugeordneten Kennung, für die Vorlage der Aufzeichnungen und für die Verteilung der Darlegungslast gilt Ziffer 4. Für die Aufzeichnungen und ihre Aufbewahrung gilt Ziffer 16.
- 29.12. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

30. Nutzung, unzulässige Inhalte und Sperrung

- 30.1. **Nutzung.** Der Kunde nutzt die bereitgestellte Kapazität im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und dieser Bedingungen. Für die von ihm und von den seinen Zugang nutzenden Personen eingebrachten Inhalte und Daten ist er verantwortlich.
- 30.2. **Unzulässige Inhalte.** Über die bereitgestellte Kapazität werden nicht gespeichert, verbreitet oder zugänglich gemacht: Inhalte, deren Herstellung, Besitz oder Verbreitung nach den anwendbaren Vorschriften mit Strafe bedroht ist; Inhalte, die Rechte Dritter verletzen; pornographische Inhalte; Inhalte, deren Verbreitung eine behördliche Anordnung untersagt.
- 30.3. **Unzulässige Handlungen.** Über die bereitgestellte Kapazität werden nicht vorgenommen: Zugriffe auf fremde Systeme, Netze oder Daten ohne Berechtigung; Maßnahmen, die dazu geeignet sind, fremde Systeme, Netze oder Dienste zu überlasten oder in ihrer Funktion zu beeinträchtigen, einschließlich verteilter Überlastangriffe; der Versand unerbetener Nachrichten; die Verbreitung von Schadsoftware; Maßnahmen, die die Betriebssicherheit unseres Rechenzentrums oder die Leistungen anderer Kunden gefährden.
- 30.4. **Keine allgemeine Überwachung.** 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.
- 30.5. **Hinweise auf Verstöße.** Erhalten wir Kenntnis von Tatsachen, die auf einen Verstoß gegen Ziffer 30.2 oder Ziffer 30.3 hindeuten, so teilen wir sie dem Kunden mit und fordern ihn auf, den Verstoß innerhalb einer angemessenen Frist zu beenden oder darzulegen, dass ein Verstoß nicht vorliegt. Die Frist beträgt fünf Werktage, soweit die Umstände keine kürzere Frist erfordern.
- 30.6. **Sperrung nach Aufforderung.** Beendet der Kunde einen Verstoß gegen Ziffer 30.2 oder Ziffer 30.3 innerhalb der Frist nach Ziffer 30.5 nicht und legt er auch nicht dar, dass ein Verstoß nicht vorliegt, so dürfen wir den betroffenen Inhalt oder die betroffene Ressource sperren.
- 30.7. **Maß der Sperrung.** Eine Sperrung beschränkt sich auf das zur Beendigung des Verstoßes Erforderliche. Sie erfasst die Position nicht insgesamt, wenn die Beschränkung auf einzelne Inhalte, einzelne Dienste oder einzelne Ressourcen möglich und zur Beendigung des Verstoßes ausreichend ist.
- 30.8. **Sperrung bei Gefahr im Verzug.** Bei einer erheblichen und gegenwärtigen Gefahr für die Betriebssicherheit unseres Rechenzentrums, für die Leistungen anderer Kunden, für Rechte Dritter oder bei einem offensichtlich mit

Strafe bedrohten Inhalt dürfen wir ohne die vorherige Aufforderung nach Ziffer 30.5 sperren. Wir unterrichten den Kunden unverzüglich nach der Sperrung.

- 30.9. **Begründung.** Jede Sperrung begründen wir gegenüber dem Kunden in Textform. Die Begründung bezeichnet die gesperrten Inhalte oder Ressourcen, den Grund, die zugrunde gelegten Tatsachen und den Zeitpunkt der Maßnahme und weist auf die Möglichkeit hin, ihr zu widersprechen. Wir erteilen sie spätestens am Tag der Sperrung, bei einer Sperrung nach Ziffer 30.8 unverzüglich nach ihr.
- 30.10. **Aufhebung.** Wir heben eine Sperrung unverzüglich auf, sobald ihr Grund entfallen ist.
- 30.11. **Wirkung einer berechtigten Sperrung.** Für die Dauer einer berechtigten Sperrung bleibt die Entgeltspflicht bestehen; ersparte Aufwendungen rechnen wir an. Zeiten einer berechtigten Sperrung sind keine Ausfallzeit; wir weisen sie im Bericht des betroffenen Messzeitraums gesondert aus. Ziffer 6 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.12. **Wirkung einer nicht berechtigten Sperrung.** War eine Sperrung nicht berechtigt, so ist die Zeit der Sperrung Ausfallzeit. Die Rechte des Kunden bleiben unberührt.
- 30.13. **Löschung von Inhalten.** Eine Löschung von Inhalten des Kunden nehmen wir nur vor, soweit uns eine behördliche oder gerichtliche Anordnung dazu verpflichtet oder soweit die Speicherung für uns mit Strafe bedroht wäre. Wir unterrichten den Kunden hierüber, soweit uns dies nicht untersagt ist.
- 30.14. **Ansprüche Dritter.** Für Ansprüche Dritter wegen der vom Kunden eingebrachten Inhalte und für das Verfahren bei ihrer Geltendmachung gilt Ziffer 14.
- 30.15. **Kündigung.** Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt; Ziffer 18 bleibt unberührt.
- 30.16. **Weitergabe der Kapazität.** Eine Überlassung der bereitgestellten Kapazität 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 30.1, Ziffer 14 und Ziffer 29.6 bleiben unberührt.
- 30.17. **Einwand des Kunden.** Der Kunde kann einer Maßnahme nach dieser Ziffer in Textform entgegentreten 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.
- 30.18. **Sofortmaßnahmen zur Abwehr.** Zur Abwehr einer Gefahr nach Ziffer 30.8 können wir die nach dem Stand der Technik geeigneten technischen Maßnahmen treffen, insbesondere den betroffenen Datenverkehr filtern, die Übertragungsraten begrenzen, ein Netzsegment oder ein System vom Netz trennen und Maßnahmen zur Abwehr von Überlastangriffen ergreifen. Die Ziffern 30.7, 30.9, 30.10 und 30.17 gelten für diese Maßnahmen entsprechend.
- 30.19. **Wirkung der Sofortmaßnahmen.** Zeiten einer berechtigten Maßnahme nach Ziffer 30.18 sind keine Ausfallzeit; wir weisen sie im Bericht des betroffenen Messzeitraums gesondert aus. Ziffer 30.11 Satz 1 gilt entsprechend. War die Maßnahme nicht berechtigt, so ist die Zeit der Maßnahme Ausfallzeit; die Rechte des Kunden bleiben unberührt. Maßnahmen nach Ziffer 30.18 sind keine Maßnahmen im Sinne der Ziffer 3; sie sind nicht gesondert zu vergüten. Ziffer 6 und Ziffer 10 bleiben unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.20. **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 30.4 bleibt unberührt. Ziffer 10 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 30.21. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

31. Beendigung der Kapazitätsposition

- 31.1. **Wirkung der Beendigung.** Mit der Beendigung einer Kapazitätsposition endet die Bereitstellung der Kapazität. Die Zugänge des Kunden zu ihr werden mit dem Ende der Position deaktiviert.
- 31.2. **Löschung der Kapazität.** Die auf der bereitgestellten Kapazität gespeicherten Daten löschen wir nach Maßgabe der Ziffer 18. Wir setzen die Speicherbereiche der Kapazität danach in einen Zustand zurück, in dem die Daten des Kunden nach dem Stand der Technik nicht wiederhergestellt werden können.
- 31.3. **Nachweis der Löschung.** Auf Verlangen des Kunden bestätigen wir die Löschung und die Zurücksetzung nach Ziffer 31.2 in Textform unter Angabe des Zeitpunkts und der betroffenen Position.

- 31.4. **Keine Herausgabe von Geräten.** Ein Anspruch des Kunden auf Herausgabe, auf Übereignung oder auf Überlassung der Geräte, Bauteile und Datenträger, mit denen wir die Kapazität erbracht haben, besteht nicht. Dies gilt auch für Datenträger, auf denen Daten des Kunden gespeichert waren. Ziffer 18 bleibt unberührt. Dieser Absatz ist eine rechtlich selbständige Regelung.
- 31.5. **Ausgefallene Datenträger.** Fällt ein Datenträger aus, auf dem Daten des Kunden gespeichert sind, so löschen wir ihn nachweisbar oder führen ihn einer Vernichtung nach dem Stand der Technik zu. Eine Herausgabe des Datenträgers an den Kunden findet nicht statt. Auf Verlangen bestätigen wir die Löschung oder die Vernichtung in Textform. Ziffer 16 bleibt unberührt.
- 31.6. **Kein Übernahmerecht.** Ein Recht des Kunden, die eingesetzten Geräte oder Bauteile zu erwerben, zu übernehmen oder ihre Übereignung zu verlangen, besteht nicht. Eine Anrechnung gezahlter Entgelte auf einen Kaufpreis findet nicht statt. Ein Restwert wird nicht vereinbart, nicht angedient und nicht abgerechnet.
- 31.7. **Keine Rückgabepflicht des Kunden.** Eine Pflicht des Kunden, Gegenstände an uns zurückzugeben, besteht nicht. Ein Gegenstand wird ihm nach diesem Werk nicht überlassen; für die Überlassung von Gegenständen zur Nutzung an einem Standort des Kunden besteht ein gesondertes Bedingungsmerk.
- 31.8. **Abruf der Daten.** Der Abruf der Daten während der Laufzeit der Position und bei ihrer Beendigung, die Fristen, die Formate und die Wahl zwischen Herausgabe und Löschung richten sich nach Ziffer 18.
- 31.9. **Kein stillschweigender Fortbestand.** Für die Fortsetzung des Gebrauchs nach dem Ende der Position gilt Ziffer 18.
- 31.10. **Entgelt bei fortgesetzter Nutzung.** Für die Zeit einer Nutzung nach der Beendigung schuldet der Kunde eine Vergütung in Höhe des zuletzt für die Position geschuldeten Entgelts. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.
- 31.11. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.

32. Wechsel des Anbieters bei Datenverarbeitungsdiensten

- 32.1. **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 31.
- 32.2. **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.
- 32.3. **Ankündigungsfrist.** Zwischen dem Zugang des Verlangens und dem Beginn des Übergangszeitraums liegt eine Frist von zwei Monaten. Der Kunde kann eine kürzere Frist bestimmen.
- 32.4. **Übergangszeitraum.** Der Übergangszeitraum beträgt dreißig Kalendertage ab dem Ablauf der Frist nach Ziffer 32.3. Während seiner Dauer erbringen wir die Leistung unverändert gegen das vereinbarte Entgelt weiter.
- 32.5. **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.
- 32.6. **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 32.5 bleibt unberührt.
- 32.7. **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.
- 32.8. **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.
- 32.9. **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 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 32.11 keine Entgelte. Ziffer 18.36 bleibt unberührt; er betrifft nicht die Daten und die digitalen Vermögenswerte des Kunden.

- 32.10. **Kategorien der Daten.** Die Kategorien der Daten und der digitalen Vermögenswerte, die wir nach Ziffer 32.9 bereitstellen, weist die Leistungsbeschreibung der Position abschließend aus.
- 32.11. **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 32.5 und 32.6 verlängerten Zeitraums erbrachte Leistung bleibt geschuldet.
- 32.12. **Entschädigung bei vorzeitiger Beendigung.** Endet die Position nach Ziffer 32.8 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 32.11. 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.
- 32.13. **Sicherheit, Fortführung und Unterrichtung.** Während des Übergangszeitraums und eines nach den Ziffern 32.5 und 32.6 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 32.7 und 32.8 gelten insoweit nicht. Den Vollzug des Wechsels und die Beendigung der Position teilen wir dem Kunden in Textform mit.
- 32.14. **Verhältnis zu den übrigen Bestimmungen.** Die Ziffern 18 und 31 gelten, soweit diese Ziffer nichts anderes bestimmt. Ziffer 10 bleibt unberührt.
- 32.15. **Selbständigkeit.** Die vorstehenden Absätze sind rechtlich selbständige Regelungen; die Unwirksamkeit einer von ihnen lässt die übrigen unberührt.