

Diese Vertragsbestimmungen gelten für die Erbringung von Arbeitsleistungen.

§ 1 Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen

- 1) Die Leistungen der BUCS IT GmbH (im Folgenden BUCS IT) richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.
- 2) Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) ist die Erbringung von Arbeitsleistungen.
- 3) Vertragsbestandteile sind in dieser Reihenfolge:
 - a) Der Rahmenvertrag,
 - b) Der "Einzelvertrag",
 - c) Die Anlagen,
 - Anlage AVV: Regelungen zur Auftragsverarbeitung
 - Anlage HBV: Haftungsbeschränkungsvereinbarung (optional)
 - Anlage SLA: Service Level Agreement ergibt sich aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“
 - d) Diese AGB,
 - e) Die gesetzlichen Bestimmungen.
- 4) Die AGB der BUCS IT gelten ausschließlich. AGB des "Auftraggebers" werden nicht Vertragsbestandteil.
- 5) Sofern im Rahmen dieses Vertrags "Standardsoftware" von anderen Herstellern als der BUCS IT überlassen wird, gelten für die Überlassung der Nutzungsrechte die rechtlichen Bestimmungen des jeweiligen Herstellers. Diese werden aus dem jeweiligen "Einzelvertrag" referenziert und dem Auftraggeber auf Wunsch/bei Bedarf ausgehändigt.
- 6) Sofern im Rahmen dieses Vertrags "Standardsoftware", die von der BUCS IT hergestellt wurde, überlassen wird, gelten für die Überlassung der Nutzungsrechte die rechtlichen Bestimmungen EULA (EndUserLicenceAgreement ⇔ Nutzungsbestimmungen für Endanwender) der BUCS IT. Diese werden aus dem jeweiligen "Einzelvertrag" referenziert und dem Auftraggeber mit den Vertragsunterlagen ausgehändigt.
- 7) Definitionen
 - a) "Auftraggeber": Der jeweilige Nutzer des "Produkts", der entweder seinen Angestellten oder seinen berechtigten Mitarbeitern die "Produkte" zum Gebrauch überlassen darf.
 - b) "Auftragnehmer": Ist die BUCS IT.
 - c) „Antrittszeit“: Zeit bis ein Techniker der BUCS IT mit den Arbeiten beginnt.
 - d) "Betriebsverantwortung": Die "Betriebsverantwortung" ist die Verantwortung für die Kompatibilität und das Zusammenarbeiten und Zusammenwirken des "Produkts" mit anderen "Systemen", die nicht Gegenstand des jeweiligen "Einzelvertrags" sind.
 - e) "Change": Ist jede vom "Auftraggeber" gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungsumfang.
 - f) "Dokumentation": Erfasste Parameter und Konfigurationen für das "Produkt". Diese wird dem "Auftraggeber" ebenso wie das "Produkt" auf dem Server des "Auftragnehmers" online stets in aktueller Version zur Verfügung gestellt.
 - g) "Einzelvertrag": Das Dokument "Einzelvertrag", das den individuellen Vertrag wiedergibt, der zwischen dem "Auftraggeber" und der BUCS IT geschlossen wird. Der "Einzelvertrag" kann auch mündlich oder per Mail oder per formloser Beauftragung eines Angebotes zustande kommen.
 - h) "Individualsoftware": Ist Software, die im Auftrag des Auftraggebers hergestellt wurde oder noch hergestellt wird. Dies kann durch die BUCS IT oder einen anderen Hersteller erfolgen.
 - i) "Mangel": Der gesetzliche Begriff für eine "Störung" oder Fehlfunktion des vermieteten "Produkts" oder der vermieteten "Standardsoftware", die der "Auftragnehmer" zu vertreten hat.
 - j) "Mitarbeiter": Angestellte oder sonstige Erfüllungsgehilfen

- k) "Produkt": Bezeichnet das im "Einzelvertrag" und seinen Anlagen genannte, vertragsgegenständliche "Produkt" und/oder "Standardsoftware" und/oder "Individualsoftware".
- l) "Release": Oberbegriff für neue Softwareversionen, die dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.
- m) "Standardsoftware": Ist Software, die weder im Auftrag des Auftraggebers hergestellt wurde noch hergestellt wird. Diese "Standardsoftware" kann von der BUCS IT oder anderen Herstellern entwickelt worden sein.
- n) "Störung": Ist ein Sachverhalt, in dem noch nicht klar ist, ob eine Fehlfunktion von "Produkt" oder "Standardsoftware" durch die BUCS IT zu vertreten ist oder ein "technischer Fehler" vorliegt.
- o) "System": Besteht aus dem jeweils zur Verfügung gestellten "Produkt" und/oder der "Standardsoftware" wie auch der für den Betrieb erforderlichen "Systemumgebung".
- p) "Systemumgebung": Technische Um Systeme, die zum ordnungsgemäßen Betrieb des gewarteten "Produkts" erforderlich sind. Die erforderliche und empfohlene "Systemumgebung" ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des technischen "Produkts" wie insbesondere der "Standardsoftware" beschrieben. Eine ohne Zustimmung der BUCS IT erfolgende Abweichung von der empfohlenen oder erforderlichen "Systemumgebung" oder eine per Installation durch den "Auftraggeber" vorgenommene Änderung der "Systemumgebung" kann zu einem "technischen Fehler" führen, der nicht von der BUCS IT zu vertreten ist, da die BUCS IT keine Gewähr für das Funktionieren der von ihr/ihm zur Verfügung gestellten Software in jedweder, teilweise erst in der Zukunft existierenden "Systemumgebung" geben kann.
- q) "Technischer Fehler": "Technischer Fehler" bedeutet, dass die dem "Auftraggeber" zur Verfügung gestellten "Systeme", Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder das "Produkt" falsche Ergebnisse liefern. Ein "technischer Fehler" liegt unabhängig von der Frage vor, ob eine der "Vertragsparteien" im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung des "technischen Fehlers" schuldet.
- r) "technischer Change": bedeutet eine Änderung des "Produkts", der "Standardsoftware" oder der "Systemumgebung".

§ 2 Sicherheitshinweise

1) Datenschutz bei der Fernwartung

Die "Vertragsparteien" sind sich der hohen Anforderungen des Datenschutzes bewusst. Sie haben deswegen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung getroffen. Diesem Vertrag ist diese Vereinbarung als **Anlage AVV** beigelegt und gilt für sämtliche im Zusammenhang mit dem "Einzelvertrag" erbrachten Leistungen unmittelbar.

2) Qualitätssicherung

Jegliche Änderung des "Produktes" und/oder der "Standardsoftware" selbst oder der "Systemumgebung" kann theoretisch zu einer Fehlfunktion des gewarteten "Produkts" und/oder der "Standardsoftware" führen. Die Durchführung von "technischen Changes", begründet immer ein erhebliches Risiko für das Entstehen eines "technischen Fehlers".

Vor der Durchführung von Leistungen ist durch den "Auftraggeber" eine Datensicherung aller Daten und der Programme durchzuführen, die für die ordnungsgemäße Funktion des "Produktes" und/oder der "Standardsoftware" erforderlich sind. In angemessenen Intervallen ist vom "Auftraggeber" zu überprüfen, ob

- a) die richtigen Daten und Programme gesichert werden und
- b) ob die Rücksicherung der Daten und Programme innerhalb einer vom "Auftraggeber" akzeptierten Zeitspanne wieder ein produktives Arbeiten mit dem "Produkt" und/oder der "Standardsoftware" und den Daten selbst erlaubt.

Sofern durch die BUCS IT neue "Releases" für "Standardsoftware" zur Verfügung gestellt werden, ist vor dem Produktivschalten der neuen "Releases" in einer Testumgebung zu überprüfen, ob die Funktionen des "Produkts" ordnungsgemäß arbeiten.

3) Technische Voraussetzungen für die Fernwartung

Voraussetzung für die Erbringung von Nachbesserungsarbeiten und/oder Wartungsleistungen der "Produkte" und/oder "Standardsoftware" ist ein Zugang für die BUCS IT zum "Auftraggeber"-Netzwerk, über den die Verbindung zu einer

vom "Auftraggeber" bereitzustellenden Remote-Desktop-Umgebung mittels RDP-Protokoll hergestellt wird. Die Remote-Desktop-Umgebung ist vom "Auftraggeber" so zu gestalten, dass der BUCS IT zur Supporterbringung eine Nutzung der Software sowie ein bidirektionaler Datenaustausch ermöglicht werden.

Unterstützen die "Systeme" kein RDP, sind andere Verbindungsmethoden für die Fernwartung, wie SSH, http, https Voraussetzung.

Der Zugang zum "Auftraggeber"-Netzwerk ist mittels Bereitstellung eines nicht proprietären VPN-Zugangs oder per Teamviewer bereitgestellt werden.

4) Remote Access

Fernwartungen können über die durch BUCS IT zur Verfügung gestellte Lösung durchgeführt werden. Die Sitzungen erfolgen über eine verschlüsselte Verbindung. Es werden sowohl beaufsichtigte ("Auftraggeber" startet ein Fernwartungsprogramm) als auch unbeaufsichtigte Fernwartungen unterstützt.

5) Abweichende Regelungen

Falls der "Auftraggeber" die Leistungserbringung nicht per Remote Access zulässt, können Mehrkosten entstehen.

Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen von den vorgenannten Regelungen oder bei Nichtvorhandensein einer Fernwartung gehen zu Lasten des "Auftraggebers".

6) Änderungen an der Fernwartungsumgebung

Sofern der "Auftraggeber" ohne frühzeitige schriftliche Information gegenüber der BUCS IT Änderungen an der Fernwartungsverbindung vornimmt, werden Arbeiten der BUCS IT zur Aufrechterhaltung der Funktion/ Betriebsbereitschaft dem "Auftraggeber" nach den im "Einzelvertrag" genannten Preisen in Rechnung gestellt. Des Weiteren gehen Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen durch "nicht durch die BUCS IT verschuldete Ausfälle der Fernwartung" zu Lasten des "Auftraggebers".

7) Inhalt einer Supportanfrage

Für jede (Fehl-)Funktion soll, wenn möglich, eine separate Supportanfrage gestellt werden, damit der entsprechende Zeiteinsatz so straff und für den Kunden so günstig wie möglich von BUCS IT geplant werden kann. Jede Supportanfrage bedarf gewisser Mindestangaben, die es dem BUCS IT-Team erst ermöglichen, eine Anfrage anzunehmen und zu bearbeiten. Die folgenden Mindestangaben werden bei Hotline-Anrufen abgefragt bzw. müssen bei schriftlichen Anfragen angegeben sein:

- a. Datum, Uhrzeit des Eingangs der Supportanfrage
- b. Name des Kunden, evtl. Kundennummer
- c. Vorname, Name des Anfragenden
- d. Telefonnummer bzw. Emailadresse des Anfragenden
- e. Genaue Bezeichnung der eingesetzten Soft- und Hardware (Version, Betriebssystem und Datenbank)
- f. Detaillierte Beschreibung der (Fehl-)Funktion oder der gewünschten Funktionserweiterung
- g. Vermutung des Anfragenden über die Ursache der (Fehl-)Funktion, wenn möglich
- h. Wenn möglich, genaue Angabe der Stelle / URL, bei der die (Fehl-)Funktion auftritt
- i. die Angabe der Änderungswünsche an Texten, Programmfunktionalität, Templates etc.
- j. Screenshots

Zusätzlich verkürzen folgende Informationen die Bearbeitungszeit:

- a. Zeitpunkt des erstmaligen Auftretens der (Fehl-)Funktion,

- b. Angabe der Häufigkeit, Regelmäßigkeit und Gleichmäßigkeit des Auftretens der (Fehl-)Funktion, evtl. Angabe der exakten URL, bei der die (Fehl-)Funktion auftritt bzw. Angabe aller notwendigen Informationen, damit BUCS IT die (Fehl-)Funktion replizieren bzw. lokalisieren kann.
- c. Ggf. weiterhin Angabe, ob Remote- oder Vor-Ort-Support gewünscht wird, in diesem Fall außerdem
- d. Angabe eines zuständigen Ansprechpartners mit Telefon- und Email-Adresse, der für Rückfragen / Bereitstellung von Zugangsdaten / Terminvereinbarungen direkt zur Verfügung steht.

8) Supportkontakte

Grundsätzlich sollen Kunden Supportanfragen schriftlich (per E-Mail oder Ticket) an BUCS IT richten. Und zwar an Team- oder Abteilungsadressen und nicht an persönliche Adressen von Mitarbeitern. Sollte eine schriftliche Supportanfrage nicht möglich sein, kann das BUCS IT-Team auch per Telefon erreicht werden.

§ 3 Inhalt der konkreten Leistung, "Changes"

- 1) Die konkreten Leistungen der Parteien sind im jeweiligen "Einzelvertrag" dokumentiert. Gegenstand sind ausschließlich die im "Einzelvertrag" bezeichneten IT-"Systeme" gemäß Funktionsbeschreibung und "Dokumentation".
- 2) Ein "Change" eines "Einzelvertrags" wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch BUCS IT Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

§ 4 Leistungsort und Laufzeit

Leistungsort und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen "Einzelvertrag".

§ 5 Mitwirkungspflichten

- 1) Generell gelten für die Durchführung von Einzelverträgen folgende Mitwirkungs-/Beistellungspflichten:
 - Der "Auftraggeber" hat für die Mitwirkungshandlungen die notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen und wird insbesondere
 - während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen und mindestens einen Vertreter benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
 - die BUCS IT im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von der BUCS IT eingesetzten "Mitarbeitern" anhalten;
 - Rückfragen und Entscheidungen zu Konfigurationsdetails beantworten bzw. treffen;
 - Soweit zumutbar als Remote Hand einfache Arbeiten unter Anleitung von BUCS IT ausführen;
 - die technischen Installationsvoraussetzungen der "Systemumgebung" schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten;
 - den für die Durchführung der Unterstützung von BUCS IT beauftragten "Mitarbeitern" Zugang zu den "Produkten" und/oder der "Standardsoftware" zu gewähren.
- 2) Sofern für die BUCS IT ersichtlich ist, dass der "Auftraggeber" eine ihr obliegende Mitwirkungshandlung nicht vertragsgemäß erbringt, wird die BUCS IT dem "Auftraggeber" dieses mitteilen und auf die Folgen hinweisen. Die BUCS IT kommt nicht in Verzug, solange der "Auftraggeber" eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 3) Weitere Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem jeweiligen "Einzelvertrag".

§ 6 Vergütung, Zurückbehaltungsrechte des "Auftraggebers", Aufrechnung

- 1) Die Höhe der Vergütung und die Erstattung sonstiger Aufwendungen (Nebenkosten, Spesen etc.) richten sich nach dem jeweiligen "Einzelvertrag". Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti etc. sind "einzelvertraglich" geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.

- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3) Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus diesem Vertragsverhältnis beruht, ist ausgeschlossen.
- 4) Der "Auftraggeber" ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird. Unbeschadet dessen ist das Recht des "Auftraggebers" zur Aufrechnung nicht ausgeschlossen oder beschränkt, soweit die zur Aufrechnung gestellten Forderungen auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungsmehrkosten beruhen.
- 5) Sofern im Rahmenvertrag oder im „Einzelvertrag“ keine abweichende Regelung definiert ist, ist der „Auftragnehmer“ berechtigt, die Entgelthöhe zwölf (12) Monate ab dem Zeitpunkt sich aus dem „Einzelvertrags“ ergebenden Beginn des Vertrags bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 5% des jeweils im „Einzelvertrags“ dokumentierten Betrags, zu erhöhen. Dies unter der Bedingung, dass er dies dem „Auftraggeber“ spätestens vier Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform mitteilt.
- 6) Die Zeiterfassungssysteme der BUCS IT sind maßgeblich.

§ 7 Zahlungsbedingungen, Verzug, Teilleistungen durch BUCS IT

- 1) Zahlungen des "Auftraggebers" sind mit Zugang und innerhalb von zehn Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen (sofern keine anderweitigen Vereinbarungen in Einzelverträgen getroffen sind) und müssen zugunsten der BUCS IT auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen.
- 2) Der "Auftraggeber" hat in seinen Zahlungen eine Bestimmung zu treffen, auf welche Schuld er zahlt. Unterlässt er dies, werden Zahlungseingänge zunächst gegen bestehende Nebenforderungen (Zinsen etc.) und dann gegen die jeweils älteste Schuld des "Auftraggebers" verbucht.

§ 8 Mitarbeiter der BUCS IT

- 1) BUCS IT verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der "Mitarbeiter" obliegen BUCS IT. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der "Mitarbeiter" erfolgen unter verantwortlicher Leitung von BUCS IT. Die "Mitarbeiter" der BUCS IT unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von BUCS IT, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- 2) Die "Mitarbeiter" von BUCS IT erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem "Auftraggeber" das Recht, sich in den Räumen des "Auftraggebers" während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der "Auftraggeber" ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten "Mitarbeitern" der BUCS IT den Zugang zu den Räumen des "Auftraggebers" zu verweigern. Wenn die Verweigerung nicht auf einem wichtigen Grund beruht, den nur BUCS IT zu vertreten hat, ist diese berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- 3) Die Fachaufsicht über die "Mitarbeiter" der BUCS IT obliegt ausschließlich dieser selbst. Verlangt der "Auftraggeber" unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines "Mitarbeiters", ist BUCS IT verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechseln.
- 4) BUCS IT ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber den von ihr für die Leistungserbringung eingesetzten Personen allein verantwortlich. BUCS IT wird den "Auftraggeber" von entsprechenden Ansprüchen, die gegenüber dem "Auftraggeber" geltend gemacht werden, freistellen. Dies umfasst insbesondere alle Lohn- und Gehaltszahlungen sowie alle übrigen aus Arbeits- oder Dienstleistungsverhältnissen resultierenden Zahlungsverpflichtungen, wie z.B. Sozialversicherungsbeiträge. Es ist ausschließlich die Aufgabe von BUCS IT, die Vereinbarungen und Maßnahmen zu treffen, die ihr Verhältnis zu den von ihr zur Leistungserbringung eingesetzten Personen regeln.

§ 9 Regelungen für Werkverträge

Sofern der Inhalt der Leistung der BUCS IT als Werkleistung zu qualifizieren ist, gelten folgende Regelungen des § 9 dieser AGB:

- 1) Eine Abnahme erfolgt gegen die Bestimmungen des "Einzelvertrags".
- 2) Der Auftragnehmer ist zur Erbringung von Teilleistungen und deren Abrechnung berechtigt. Die Gewährleistung für alle erbrachten Teilleistungen beginnt mit der Schlussabnahme.
- 3) Der Auftragnehmer zeigt dem Auftraggeber die Abnahmefähigkeit der vertragsgegenständlichen der Leistung(en) bzw. Teilleistung(en) in Textform an.
- 4) Der Auftraggeber hat ab Zugang der Anzeige der Abnahmefähigkeit eine Frist von fünf (5) Tage Zeit, die Abnahme durchzuführen. Die Abnahme erfolgt durch Erklärung mindestens in Textform gegenüber dem Auftragnehmer.
- 5) Sofern der Auftraggeber die Leistung bzw. Teilleistung nicht innerhalb der im vorherigen Absatz genannten Frist abnimmt und auch nicht mindestens einen Mangel in Textform gegenüber dem Auftragnehmer geltend macht, gilt die Teilleistung mit Ablauf der Frist als abgenommen (konkludente Abnahme).
- 6) Sofern der "Auftraggeber" die Leistung bzw. Teilleistung der BUCS IT in Betrieb nimmt, ohne wesentliche Mängel geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus.
- 7) BUCS IT leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem "Auftraggeber" einen neuen, mangelfreien Leistungsstand oder beseitigt den "Mangel"; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn BUCS IT durch Lieferung oder andere Leistungen Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkung des " Mangels" vermeiden, wenn deren Einsatz dem "Auftraggeber" zumutbar ist.
- 8) Schlägt eine der Schwere des " Mangels" angemessene Anzahl der Nacherfüllungen fehl und sind diese nicht innerhalb von einer zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der "Auftraggeber" berechtigt, weitere Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts wegen des Vorliegens eines unwesentlichen " Mangels", der die Nutzbarkeit der Funktionen der "Software" nur unwesentlich einschränkt, ist ausgeschlossen.
- 9) Das Recht zur Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
- 10) Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf (12) Monate und beginnt mit der Abnahme der vereinbarten Leistungen. Für die Verjährung der Schadensersatzansprüche gilt eine Frist von zwölf (12) Monaten. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ansprüche auf Aufwendungsersatz verjähren unter den gleichen Bedingungen. Ansprüche aus einer Verletzung von Nachbesserungsansprüchen verjähren ab dem Moment der Abnahme.

§ 10 Regelungen für Dienstverträge

- 1) Die Regelungen dieses Paragraphen sind anwendbar, wenn die BUCS IT auf der Basis einer erfolgsunabhängigen Vergütung beauftragt wird.
- 2) Beim gleichzeitigen Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der "Auftraggeber" berechtigt, BUCS IT die Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. BUCS IT wird den "Auftraggeber" über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lässt, wird BUCS IT nach Wunsch dem "Auftraggeber" eine Behelfslösung bereitstellen.
- 3) Termine und Fristen sowie Kündigungsmöglichkeiten ergeben sich aus dem jeweiligen "Einzelvertrag", sonst aus dem Gesetz.

§ 11 "Managed Services"

- 1) Liegt ein "technischer Fehler" vor, unterstützt die BUCS IT den "Auftraggeber" nach Maßgabe der Regelungen, die im "Einzelvertrag" festgelegt sind. Einen Erfolg der Fehlerbeseitigung schuldet sie in diesen Fällen aber nicht.
- 2) Im Rahmen der "Managed Services" erbringt BUCS IT Leistungen entsprechend des im Einzelvertrags enthaltenen Leistungsumfangs. Diese Leistungen werden montags bis freitags von 8:30 - 16:30 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen) wird keine Hotline betrieben. Wenn der 24.12. oder 31.12. auf einen Werktag fällt, endet die Geschäftszeit an diesem Tag um

12:30 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin. Weitergehende Leistungen werden entsprechend den im "Einzelvertrag" vereinbarten Bedingungen und Konditionen abgerechnet.

- Nicht zu den Leistungen der "Managed Services" gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der "Produkte".
- Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der "Auftraggeber" die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-"Dokumentation" und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

§ 12 Haftung

- 1) Die Haftung für einfach oder leicht fahrlässig verursachte Schadensersatz- und/oder Aufwendungsersatzansprüche wird der Höhe nach auf denjenigen Umfang beschränkt, der dem Risikoumfang entspricht, der für den "Auftraggeber" bei der Eingehung des "Einzelvertrags" bestand und der der BUCS IT erkennbar war.
- 2) Schadensersatz- und/oder Aufwendungsersatzansprüche verjähren ab dem Zeitpunkt, in dem der "Auftraggeber" den Schaden kannte oder ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen hätte Kenntnis erlangen müssen. Diese Verjährungsfristen gelten nicht in den Fällen, in denen der "Auftraggeber" Schadensersatzansprüche wegen einer Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit geltend macht, und/oder in den Fällen in denen der "Auftraggeber" geltend macht, dass der "Mangel" grob fahrlässig oder vorsätzlich und/oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben ebenfalls unberührt.

§ 13 Höhere Gewalt

Wird die BUCS IT an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B.

- Eingriffe durch Malware, sei es auf den "Systemen" des "Auftraggebers" oder auf den "Systemen" der BUCS IT,
- Betriebsstörungen, die nicht von der BUCS IT zu vertreten sind,
- behördliche Eingriffe,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der BUCS IT oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von acht Wochen. Ist eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt ausgeschlossen, so gilt diese als unmöglich.

§ 14 Vertragsdauer und Kündigung von "Managed Services"

Der Vertrag gilt zunächst für die im "Einzelvertrag" geregelte Zeitspanne. Er verlängert sich stillschweigend um die "einzelvertraglich" vereinbarte Zeitspanne, wenn er nicht von einer Vertragspartei schriftlich zum Ende der erstmaligen oder jeder darauffolgenden Vertragsperiode gekündigt wird. Die Kündigung muss sechs (6) Monate vor Ende der jeweiligen Vertragsperiode schriftlich bei der BUCS IT eingegangen sein. Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

§ 15 Subunternehmer

- 1) Die BUCS IT hat die Möglichkeit, dem "Auftraggeber" eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen die BUCS IT ständig zusammenarbeitet. Der "Auftraggeber" hat die Möglichkeit, der BUCS IT die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. Die BUCS IT haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.
- 2) Nach der DSGVO besteht für die BUCS IT die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der "Auftraggeber" verpflichtet sich mit Abschluss eines "Einzelvertrags" für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von zwölf (12) Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren

Höhe im Einzelfall durch die BUCS IT festzulegen ist und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des "Auftraggebers" überprüfbaren Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger als 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00 EURO, zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

§ 16 Datenschutz

- 1) Die Vereinbarungen der "Vertragsparteien" über den Datenschutz sind in der **Anlage AVV** gesondert geregelt, die mit ihren Anlagen über den jeweiligen "Einzelvertrag" referenziert werden.
- 2) Sofern gewünscht, können die Parteien eine separate Geheimhaltungsvereinbarung abschließen.

§ 17 Allgemeines

- 1) Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsregelungen oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen dieser Regelung unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Der "Auftraggeber" darf Rechte und Ansprüche aus dem "Einzelvertrag" nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der BUCS IT an Dritte abtreten. Die BUCS IT ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem "Einzelvertrag" insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihm verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.
- 3) Die "Vertragsparteien" vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 4) Sofern der "Auftraggeber" Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der BUCS IT als Gerichtsstand vereinbart. Die BUCS IT ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des "Auftraggebers" zuständig ist.