

Servicebedingungen
INES AG
Konrad-Zuse-Str. 9
84579 Unterneukirchen
(Version: 1.2 Stand: 01.05.2018)

Inhalt

1.	Regelungen für alle Vertragsarten	5
1.1	Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen	5
1.2	Angebot und Annahme	5
1.3	Leistungserbringung	5
1.4	Vergütung und Zahlungsbedingungen	6
1.5	Leistungsstermine, Verzug	6
1.6	Laufzeit	7
1.7	Rangregelung, Austauschverhältnis	7
1.8	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	8
1.9	Abtretung von Rechten	10
1.10	Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte	11
1.11	Datenschutz	11
1.12	Subunternehmer	11
1.13	Leistungsstörung, Mängelhaftung	11
1.14	Haftung	12
1.15	Höhere Gewalt	12
1.16	Schutzrechte Dritter	13
1.17	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden.....	13
1.18	Nutzungsrechte	13
1.19	Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen.....	14
1.20	IT-Sicherheit	14
1.21	Zustellungen	15
1.22	Exportkontrollvorschrift	15
1.23	Rechtswahl	15
1.24	Change Request	15
1.25	Eskalationen.....	16

1.26	Gerichtsstand.....	16
1.27	Schlussbestimmungen	16
2.	Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software	17
2.1	Anwendungsbereich.....	17
2.2	Leistungsbeschreibung.....	17
2.3	Untersuchungs- und Rügepflicht	17
2.4	Mängelhaftung	17
2.5	Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung	18
2.6	Systemvoraussetzungen für Software	19
2.7	Lizenzbedingungen für Software Dritter	19
3.	Hosting.....	20
3.1	Anwendungsbereich.....	20
3.2	Leistungsumfang	20
3.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	20
3.4	Reseller-Ausschluss	21
3.5	Vergütung.....	21
3.6	Vertragslaufzeit	22
3.7	Mängelhaftung	22
3.8	Haftung	23
4.	Regelungen zum Monitoring.....	23
4.1	Anwendungsbereich.....	23
4.2	Leistungsumfang	23
4.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	24
4.4	Vergütung.....	24
4.5	Vertragslaufzeit	25
4.6	Mängelhaftung	25
4.7	Haftung	25
5.	Regelungen zum Online-Backup.....	26
5.1	Anwendungsbereich.....	26
5.2	Leistungsumfang	26
5.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	27
5.4	Wartungsfenster.....	27

5.5	Vergütung.....	27
5.6	Vertragslaufzeit	28
5.7	Mängelhaftung	28
5.8	Haftung	29
6.	Managed Service - Antivirus	29
6.1	Anwendungsbereich.....	29
6.2	Leistungsumfang	29
6.3	Mitwirkungspflichten.....	30
6.4	Vertragsdauer	30
6.5	Vergütung.....	30
6.6	Mängelhaftung	31
6.7	Haftung	31
7.	Managed Service - Webfilterung	32
7.1	Anwendungsbereich.....	32
7.2	Leistungsumfang	32
7.3	Mitwirkungspflichten.....	32
7.4	Vertragsdauer	33
7.5	Vergütung.....	33
7.6	Mängelhaftung	33
7.7	Haftung	34
8.	Fernwartung.....	34
8.1	Anwendungsbereich.....	34
8.2	Leistungsumfang	35
8.3	Pflichten des Kunden	36
8.4	Bereitstellung der Leistungen	36
8.5	Vertragsdauer	36
8.6	Vergütung.....	36
8.7	Mängelhaftung	37
8.8	Haftung	38
9.	Vermietung von Hardware und/oder Software	38
9.1	Anwendungsbereich.....	38
9.2	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden.....	38

9.3	Nutzungsrechte	39
9.4	Vertragslaufzeit	39
9.5	Mängelhaftung	40
9.6	Vergütung.....	40
9.7	Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte.....	40
9.8	Änderungen an der Mietsache; Veränderung des Aufstellungsortes	41
9.9	Rückgabe	41
10.	Hostet Exchange	41
10.1	Anwendungsbereich.....	41
10.2	Leistungsumfang	41
10.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	42
10.4	Reseller-Anschluss	42
10.5	Vertragslaufzeit	43
10.6	Mängelhaftung	43
10.7	Vergütung.....	43
11.	Dienstleistungen.....	43
11.1	Anwendungsbereich.....	43
11.2	Durchführung der Dienstleistung	44
11.3	Vergütung, Dienstleistungskontingente	44
11.4	Nutzungsrechte	44
11.5	Leistungsstörung.....	45
11.6	Vertragsdauer.....	45
12.	Mobile Device Management.....	45
12.1	Anwendungsbereich.....	45
12.2	Leistungsumfang	46
12.3	Pflichten des Kunden	46
12.4	Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes.....	47
12.5	Vergütung.....	47
12.6	Vertragslaufzeit	47
12.7	Datenschutz	47
12.8	Nutzungsrechte	47

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen

Diese Servicebedingungen gelten für das Server-Service-, Backup-Service- und Client-Service-IT-Betreuungskonzept sowie für den Handel mit Hard- und Software, die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Hosting-Leistungen und datenschutzrechtliche Dienstleistungen durch die Firma INES AG.

1.1.1 In Ziffer 1 der Servicebedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen der INES AG gemäß diesen Servicebedingungen gelten sollen. In den weiteren Ziffern der Servicebedingungen sind die rechtlichen Vorgaben geregelt, die für die jeweiligen in der Überschrift genannten Leistungen gelten sollen.

1.1.2 Leistungen und Angebote von der INES AG erfolgen aufgrund dieser Servicebedingungen. Entgegenstehende Einkaufs- oder sonstige kundenseitige Bedingungen erkennt die INES AG nicht an. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.

1.2 Angebot und Annahme

1.2.1 Von der INES AG dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum der INES AG. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Servicebedingungen der INES AG.

1.2.2 Die INES AG kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung der INES AG.

1.3 Leistungserbringung

1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. Die INES AG erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.3.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein die INES AG seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator der INES AG Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter der INES AG oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

1.3.4 Die INES AG entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Die INES AG kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. INES AG bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

1.3.5 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz der INES AG.

1.3.6 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1.4.1 Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Die INES AG kann regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.

1.4.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

1.4.3 Sofern Leistungen außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50% werktags bis 22:00 Uhr, 100% sonn- und feiertags werktags 22:00 bis 7:00 Uhr.

1.4.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen von der INES AG berechnet. Soweit eine Preisliste der INES AG vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei der INES AG üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

1.4.5 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters der INES AG berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

1.4.6 Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste der INES AG vergütet.

1.4.7 Die Preise gelten einen Monat ab dem Kalenderdatum des Angebots. Danach kann die INES AG spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 5% überschreitet.

1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von der INES AG anerkannt sind. Außerdem ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

1.5 Leistungstermine, Verzug

1.5.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass die INES AG die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

- 1.5.2 Wenn eine Ursache, die INES AG nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt ("Störung"), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 1.5.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann die INES AG auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb ihres Verantwortungsbereichs.
- 1.5.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von der INES AG vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von der INES AG innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde der INES AG den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- 1.5.5 Gerät die INES AG mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von INES AG beruht.
- 1.5.6 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von der INES AG zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % dieses Preises.

1.6 Laufzeit

- 1.6.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartnern vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden.
- 1.6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.
- 1.6.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis

- 1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:
- a) Die Leistungsbeschreibungen,
 - b) diese Servicebedingungen Ziffern 2 bis 3 in Abhängigkeit vom Leistungsschein,
 - c) diese Servicebedingungen Ziffer 1,
 - d) die Regelungen des BGB und HGB,
 - e) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.8.1 Der Kunde ist verpflichtet, die INES AG zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von der INES AG zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde die INES AG auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 1.8.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von der INES AG unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde der INES AG den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.
- 1.8.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen von der INES AG gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.
- 1.8.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von der INES AG erteilten Hinweise befolgen.
- 1.8.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.

Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Servicebedingungen

- 1.8.7 abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner die INES AG die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, soweit nicht von INES AG geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Die INES AG darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für die INES AG offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 1.8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der INES AG übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.8.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse der INES AG. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung der INES AG Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von INES AG. Quellprogramme hat die INES AG nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.
- 1.8.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Servicebedingungen der INES AG sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.8.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 1.8.12 Die INES AG kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit
- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
- 1.8.13 Der Kunde teilt der INES AG jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von der INES AG zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von INES AG von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 1.8.14 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von der INES AG betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für die INES AG kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber der INES AG gestellt werden, wird der Kunde die INES AG von allen Ansprüchen freistellen.
- 1.8.15 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von der INES AG beigelegt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn die INES AG die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den

Infrastrukturbetrieb an die INES AG herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch die INES AG ermöglichen.

- 1.8.16 Änderungen an Leistungen von der INES AG oder an der von der INES AG betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit der INES AG zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei der INES AG führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen in der von der INES AG betriebenen IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.
- 1.8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit der INES AG abgestimmte Änderungen an Leistungen von INES AG oder an der von INES AG betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist die INES AG nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und der Kunde trägt die bei der INES AG entstehenden Mehraufwände.
- 1.8.18 Der Kunde wird die Leistungen der INES AG so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz der INES AG nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes der INES AG oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann die INES AG unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.
- 1.8.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.
- 1.8.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort Agenten und von der INES AG dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die von der INES AG dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, entstanden sind.

1.9 Abtretung von Rechten

- 1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung der INES AG abtreten.
- 1.9.2 Die INES AG ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Die INES AG wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.
- 1.9.3 Die INES AG ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet die INES AG weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung von der INES AG an.

1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

- 1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
- 1.10.2 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.
- 1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht der INES AG auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu.

1.11 Datenschutz

Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen DS-GVO und Bundesdatenschutzgesetz (neu) beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach Art. 28 Abs. 3 lit. 6 DS-GVO verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

1.12 Subunternehmer

- 1.12.1 Die INES AG ist berechtigt, soweit nichts anders schriftlich vereinbart ist, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Die INES AG wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.
- 1.12.2 Die INES AG ist weiter berechtigt, soweit nichts anders schriftlich vereinbart ist, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet die INES AG weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der der INES AG an.

1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung

- 1.13.1 Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat die INES AG dies zu vertreten, so ist die INES AG verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von der INES AG zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

- 1.13.2 In diesem Falle hat die INES AG Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 1.13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die INES AG hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.
- 1.13.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 1.13.5 Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

1.14 Haftung

- 1.14.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.14.
- 1.14.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der INES AG oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von INES AG beruhen, haftet die INES AG unbeschränkt.
- 1.14.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet die INES AG unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet die INES AG nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.14.4.
- 1.14.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 20.000,00 EUR. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 1.14.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 1.14.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter der INES AG.
- 1.14.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 1.14.8 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmernerneuerung übernimmt die INES AG nicht.

1.15 Höhere Gewalt

- 1.15.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt

einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von der INES AG nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.

- 1.15.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist die INES AG nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist die INES AG berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

1.16 Schutzrechte Dritter

- 1.16.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise der INES AG in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.

- 1.16.2 Die INES AG stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an von der INES AG entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung der INES AG verbinden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.

- 1.16.3 Die INES AG ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird die INES AG unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein der INES AG geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.17 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

- 1.17.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen.

- 1.17.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

1.18 Nutzungsrechte

- 1.18.1 Die INES AG räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der

Unsere Angebote, bereitgestellte Dokumente sowie Mitteilungen sind ausschließlich für Sie bestimmt und müssen vertraulich behandelt werden. Die Weitergabe sowie Vervielfältigung unserer Unterlagen, sowie die Verwertung oder Mitteilung der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet sofern es von uns nicht schriftlich freigegeben worden ist. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadensersatz

Lizenzen erstreckt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, berechtigt dies den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur

gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

- 1.18.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 1.18.3 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 1.18.4 Die INES AG ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- 1.18.5 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch die INES AG frei widerruflich eingeräumt.
- 1.18.6 Die INES AG kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die INES AG hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die INES AG den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der INES AG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

1.19 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

- 1.19.1 Die INES AG räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Leistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei der INES AG.
- 1.19.2 Die INES AG kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die INES AG hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die INES AG den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der INES AG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

1.20 IT-Sicherheit

- 1.20.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.
- 1.20.2 Die INES AG legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

1.21 Zustellungen

- 1.21.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.22 Exportkontrollvorschrift

- 1.22.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.
- 1.22.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

1.23 Rechtswahl

- 1.23.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.24 Change Request

- 1.24.1 Der Kunde ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfanges zu verlangen. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt vor, wenn die INES AG eine andere Leistung als die in diesem Vertrag festgelegte erbringen soll.
- 1.24.2 Die INES AG ist verpflichtet, den Änderungswunsch im Hinblick auf die Auswirkungen auf das Projekt, zeitliche Verzögerungen sowie die Vor- und Nachteile für das Projekt, insbesondere Gefährdungen der Projektergebnisse, zu bewerten und dem Kunden diese Bewertung unverzüglich schriftlich zu übermitteln. In dieser schriftlichen Mitteilung sind darüber hinaus Alternativen aufzuzeigen, mit deren Hilfe das vom Kunden gewünschte Ergebnis kostengünstiger und/oder effektiver erreicht werden kann.
- 1.24.3 Änderungen, die in den Risikobereich der INES AG fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich der INES AG, wenn die INES AG sie zu vertreten hat.
- 1.24.4 Liegt ein Fall der Ziffer 1.24.3 nicht vor, so werden die Vertragspartner auf Grundlage einer für diesen Fall abzuschließenden Änderungs- bzw. Nachtragsvereinbarung eine angemessene Anpassung des Leistungsinhaltes, der Leistungsfristen (soweit dies erforderlich ist) sowie der Vergütung (soweit dies erforderlich ist) vereinbaren. Die Anpassung der Vergütung erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Preisliste der INES AG. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

1.25 Eskalationen

- 1.25.1 Bei Unstimmigkeiten und Eskalationen während der Vertragslaufzeit wird zur Streitbeilegung eine Untersuchungskommission eingerichtet, die paritätisch von beiden Vertragsparteien besetzt wird. Ziel der Untersuchungskommission soll es sein, eine gemeinsame Lösung und einen gemeinsamen Weg zur Vermeidung weiterer Eskalationen zu finden und zu vereinbaren.
- 1.25.2 Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung auf alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

1.26 Gerichtsstand

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche rechtlichen Auseinandersetzungen, die aufgrund dieses Vertragsverhältnisses und im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Geschäftssitz der INES AG als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.27 Schlussbestimmungen

- 1.27.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch die INES AG. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.
- 1.27.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.
- 1.27.3 Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in 12 Monaten.
- 1.27.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb der INES AG durch automatisierte Datenverarbeitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten von der INES AG elektronisch gespeichert und verarbeitet werden.
- 1.27.5 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

2. Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software

2.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 2 regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

2.2 Leistungsbeschreibung

2.2.1 Die Beschaffenheit und der Leistungsumfang der Hard- und Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.2.2 Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

2.2.3 Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen der INES AG auf Verlangen des Kunden werden nach Aufwand vergütet.

2.2.4 Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl der INES AG elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

2.2.5 Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der aktuellen Version von Standardsoftware. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

2.3 Untersuchungs- und Rügepflicht

2.3.1 Der Kunde wird gelieferte Hardware und/oder Software einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung untersuchen, unter anderem im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit der Hardware und/oder grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen der INES AG innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.

2.3.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.8.4 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.

2.3.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Hardware und/oder Software in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

2.4 Mängelhaftung

2.4.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit die INES AG eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbietet, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem

solche Fall ist die INES AG auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

2.4.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen der INES AG von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbare oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Fehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 1.13 ergänzend.

2.4.3 Stehen dem Kunden Mangelanprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von der INES AG entweder die Nachbesserung oder die Lieferung eines Ersatzes. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt.

Schlägt die zweifache Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, so stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche zu. Bezüglich des Schadens- oder Aufwendungsersatzes gilt Ziffer 1.13.

Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch die INES AG führt zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

2.5 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

2.5.1 Die INES AG räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang in Deutschland einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

2.5.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

2.5.3 Der Kunde darf das Einsatzrecht je Software auf einen anderen Anwender übertragen, wenn er auf den Einsatz der Software verzichtet.

2.5.4 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

2.5.5 Die INES AG ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.

2.5.6 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch die INES AG frei widerruflich eingeräumt.

2.5.7 Die INES AG kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die INES AG hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die INES AG den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der INES AG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

2.6 Systemvoraussetzungen für Software

Für die Nutzung der Software müssen die von der INES AG oder Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

2.7 Lizenzbedingungen für Software Dritter

2.7.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt.

2.7.2 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller gelten ausschließlich für die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen Vertragsbedingungen. Der Kunde erhält die Software Dritter entsprechend der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Softwareherstellers.

3. Hosting

3.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 3 regeln das Hosting. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1. Zum Hosting gehört auch der Service „Online Drive“.

3.2 Leistungsumfang

3.2.1 Die INES AG erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Weitere Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt. Hierzu stellt die INES AG dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server gemäß den vertraglichen Vereinbarungen zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang gemäß der technischen Spezifikation, die Vertragsbestandteil ist, ablegen.

3.2.2 Auf dem Server werden die Inhalte unter der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen der INES AG bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von INES AG betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist der INES AG nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.

3.2.3 Die INES AG erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98,5%, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Die INES AG ist berechtigt, dienstags und donnerstags in der Zeit von 3.00–6.00 Uhr morgens für insgesamt 10 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht zur Verfügung.

3.2.4 Die INES AG ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen der INES AG zu gewährleisten, so wird die INES AG dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat die INES AG das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf

achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der INES AG oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der INES AG abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt der INES AG von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

- 3.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen die INES AG auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist die INES AG berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Die INES AG wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 3.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der INES AG oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der INES AG abgelegter Daten, so kann die INES AG diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist die INES AG auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Die INES AG wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 3.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen.
- 3.3.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt der INES AG das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

3.4 Reseller-Ausschluss

Der Kunde darf die von der INES AG zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

3.5 Vergütung

- 3.5.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 3.5.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zur Datenübermittlung von der INES AG monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der INES AG spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

- 3.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von der INES AG erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Die INES AG wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 3.5.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrundeliegende Preisliste zu ändern. Die INES AG wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Die INES AG wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 3.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann die INES AG das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

3.6 Vertragslaufzeit

- 3.6.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting gemäß Ziffer 3 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 3.6.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 3.6.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt die INES AG dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von der INES AG bleiben unberührt.

3.7 Mängelhaftung

- 3.7.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zur Datenübermittlung mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 3.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 3.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

3.7.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist der INES AG Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

3.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen

3.8 Haftung

3.8.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt die INES AG bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung von der INES AG auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

3.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 3.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Die INES AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. INES AG haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

4. Regelungen zum Monitoring

4.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 4 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 4 gilt der Leistungsschein Monitoring sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

4.2 Leistungsumfang

4.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die

Unsere Angebote, bereitgestellte Dokumente sowie Mitteilungen sind ausschließlich für Sie bestimmt und müssen vertraulich behandelt werden. Die Weitergabe sowie Vervielfältigung unserer Unterlagen, sowie die Verwertung oder Mitteilung der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet sofern es von uns nicht schriftlich freigegeben worden ist. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadensersatz
Servicebedingungen V1.2 vom 01.05.2018

Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

- 4.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Leistungsschein genannte Hard- und/oder Software.
- 4.2.3 Die INES AG bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei Störungen wird die INES AG den Kunden kurzfristig informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des System Monitoring.
- 4.2.4 Sofern die INES AG die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.
- 4.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens der INES AG wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel durchgeführt werden müssen. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.

4.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.3.1 Der Kunde stellt die INES AG von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- 4.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen ist die INES AG berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Auftragnehmer wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

4.4 Vergütung

- 4.4.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 4.4.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der INES AG spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 4.4.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von der INES AG erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 4.4.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Die INES AG wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis

außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

- 4.4.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann die INES AG das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

4.5 Vertragslaufzeit

- 4.5.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Monitoring gemäß Ziffer 4 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.

- 4.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

4.6 Mängelhaftung

- 4.6.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

- 4.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

- 4.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

- 4.6.4 Der Kunde hat dem Auftragnehmer Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

- 4.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

4.7 Haftung

- 4.7.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie

Unsere Angebote, bereitgestellte Dokumente sowie Mitteilungen sind ausschließlich für Sie bestimmt und müssen vertraulich behandelt werden. Die Weitergabe sowie Vervielfältigung unserer Unterlagen, sowie die Verwertung oder Mitteilung der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet sofern es von uns nicht schriftlich freigegeben worden ist. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadensersatz

folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 4.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 4.3 verstoßen hat.

5. Regelungen zum Online-Backup

5.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 5 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Online-Backup. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 5 gilt der Leistungsschein Online-Backup sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

5.2 Leistungsumfang

5.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfanges sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

5.2.2 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass eine 100%-ige Sicherheit bei der Datensicherung nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung durchzuführen und zu ermöglichen. Die INES AG wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Datensicherungskonzept und an der Datensicherung gegenüber dem Kunden anregen. Dies gilt auch für Änderungen oder neue Versionen der eingesetzten Software. Auf vom Softwarehersteller beschriebene Sicherheitslücken und die Sicherheit der Datensicherung gefährdende Fehlfunktionen wird die INES AG ausdrücklich hinweisen. Dieses geschieht umgehend durch die Verteilung eines Security Newsletter. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

5.2.3 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste der INES AG zu vergüten.

5.2.4 Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten, um zu überprüfen, ob die Datenkonsistenz für eine möglichst störungsfreie Fortführung der unternehmerischen Tätigkeit des Kunden geeignet ist. Weitere Rücksicherungen und Prüfungen der Konsistenz der gesicherten Daten sind gesondert zu vergüten.

5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.3.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Hard- und Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung darf nicht geändert werden.

5.3.2 Der Kunde wird die INES AG unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und Software zur Datensicherung entdeckt. Beide Vertragspartner sind sich bewusst, dass nur bei hoher Sorgfalt auf allen Ebenen und einer aufmerksamen Zusammenarbeit eine Datensicherung auf höchstem Niveau möglich ist.

5.3.3 Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungs-Codes sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sie sind unverzüglich zu ändern, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
- Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Anbieter durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für Disaster-Recovery-Zwecke bspw. per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

5.4 Wartungsfenster

Zu Wartungszwecken kann die INES AG die Online Backup-Plattform außer Betrieb nehmen (Wartungsfenster). Die INES AG ist bemüht, diese Wartungsfenster außerhalb der Hauptanwendungszeiten zu nutzen und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Inanspruchnahme. Die Zeiträume von Wartungsfenstern fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

5.5 Vergütung

5.5.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

5.5.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe

kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

- 5.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der des Auftragnehmers erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 5.5.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrundeliegende Preisliste zu ändern. Der Auftragnehmer wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 5.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann die INES AG das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

5.6 Vertragslaufzeit

- 5.6.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Online Backup gemäß Ziffer 5 dieses Vertrages läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit von jeder Vertragspartei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 5.6.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.7 Mängelhaftung

- 5.7.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 5.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 5.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet der Auftragnehmer nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 5.7.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

5.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

5.8 Haftung

5.8.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt der Auftragnehmer bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

5.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 5.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Die INES AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 5.3 verstoßen hat.

6. Managed Service - Antivirus

6.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 6 regeln die rechtlichen Bedingungen für den Managed Service Antivirus. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 6 gilt die Leistungsbeschreibung zum Managed Service Antivirus und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1, dazu nachrangig die Lizenz- und Servicebedingungen des jeweiligen Softwareherstellers.

6.2 Leistungsumfang

6.2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Ziel ist ein möglichst umfassender Virenschutz. Die INES AG schuldet nicht die Behebung von

Störungen, die durch Virenbefall oder andere Malware an der EDV-Anlage des Kunden entstanden sind.

6.2.2 Der Managed Service Antivirus steht dem Kunden sieben Tage in der Woche/24 Stunden täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 %, bezogen auf das Jahr am Übergabepunkt, zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung oder Software-Updates. Übergabepunkt ist der Router-Ausgang vom Rechenzentrum der INES AG.

6.2.3 Die kontinuierliche Weiterentwicklung an Anpassungen der Software ist ein wesentlicher Bestandteil des Managed Service Antivirus. Dazu zählen unter anderem die Optimierung der Software und die Anpassung an die technischen Fortschritte und an die sich stets wandelnden Anforderungen durch Viren. Im Rahmen dieser Weiterentwicklung können Teilfunktion verändert werden oder wegfallen, was auf den Bestand dieses Vertrages keine Auswirkungen hat, solange für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

6.2.4 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Managed Service Antivirus zu nutzen und auf die Softwarefunktionalität via Internet zuzugreifen. Ein darüberhinausgehendes Recht wird dem Kunden nicht eingeräumt.

6.3 Mitwirkungspflichten

6.3.1 Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten und Verantwortung die technischen Voraussetzungen eines Internetzugangs und die Möglichkeit der Fernwartung.

6.3.2 Die INES AG ist nicht dafür verantwortlich, dass die Dienste und Systeme des Kunden nicht gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

6.3.3 Die im Vertrag definierten Systemvoraussetzungen sind einzuhalten.

6.4 Vertragsdauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von 4 Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden.

6.5 Vergütung

6.5.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

6.5.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

6.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von der INES AG erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist

gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

6.5.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Die INES AG wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

6.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

6.6 Mängelhaftung

6.6.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

6.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

6.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

6.6.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist dem Auftragnehmer Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.

6.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

6.7 Haftung

6.7.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt die INES AG bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das

Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

- 6.7.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 6.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Die INES AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die INES AG haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 6.3 verstoßen hat.

7. Managed Service - Webfilterung

7.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 7 regeln die rechtlichen Bedingungen für den Managed Service Webfilterung. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 7 gilt die Leistungsbeschreibung Managed Service Modul Webfilterung und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

7.2 Leistungsumfang

- 7.2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Soweit technisch möglich, werden Webseiten, IPs und Hostnamen gesperrt oder Kategorien zeitgesteuert freigegeben. Bestimmten Internetseiten können über ein Whitelisting für die Benutzung freigegeben werden.

- 7.2.2 Die Einrichtung einer Webfilterung ist kein Schutz vor Schadprogrammen und ersetzt keine Firewall sowie andere IT-Sicherheitsmaßnahmen. Diese sind als Managed Service gesondert zu beauftragen.

7.3 Mitwirkungspflichten

- 7.3.1 Der Kunde definiert die einzelnen Anforderungen an die Filterung. Ohne entsprechende Kundenvorgaben ist die INES AG nicht verpflichtet, die Webfilterung zu spezifizieren.

- 7.3.2 Wenn der Kunde Internetseiten in ein Whitelisting aufgenommen hat, ist er allein für die sich daraus ergebenden Folgen verantwortlich.

- 7.3.3 Die INES AG ist nicht dafür verantwortlich, dass die Filterung von Webinhalten nicht

Unsere Angebote, bereitgestellte Dokumente sowie Mitteilungen sind ausschließlich für Sie bestimmt und müssen vertraulich behandelt werden. Die Weitergabe sowie Vervielfältigung unserer Unterlagen, sowie die Verwertung oder Mitteilung der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet sofern es von uns nicht schriftlich freigegeben worden ist. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadensersatz

gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

7.4 Vertragsdauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von 4 Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden.

7.5 Vergütung

7.5.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

7.5.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring der INES AG monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der INES AG spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.

7.5.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der der INES AG erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Die INES AG wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

7.5.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Die INES AG wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Die INES AG wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

7.5.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

7.6 Mängelhaftung

7.6.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

7.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

- 7.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 7.6.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist der INES AG Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 7.6.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

7.7 Haftung

- 7.7.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt die INES AG bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.
- 7.7.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 7.7.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Die INES AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Mitwirkungspflicht aus Ziffer 7.3 verstoßen hat.

8. Fernwartung

8.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 8 regeln die Fernwartung. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1 und dazu nachrangig die Lizenzbedingungen von eingesetzten Fernwartungssoftware.

8.2 Leistungsumfang

- 8.2.1 Die INES AG führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.
- 8.2.2 Die INES AG wird alle vereinbarten Maßnahmen vertragsmäßig abwickeln. Die für den Kunden verarbeiteten Daten werden von den sonstigen Datenbeständen getrennt. Die notwendige Datenübertragung zum Zwecke der Fernwartung muss in verschlüsselter Form erfolgen, Ausnahmen sind besonders zu begründen. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.
- 8.2.3 Die INES AG setzt für die Fernwartung ausschließlich Mitarbeiter ein, die schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Die Mitarbeiter der INES AG verwenden möglichst sichere Identifizierungsverfahren. Außer es ist eine andere Regelung vereinbart.
- 8.2.4 Der Beginn der Fernwartung ist telefonisch anzukündigen, um den Beauftragten des Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen. Außer es ist eine andere Regelung vereinbart.
- 8.2.5 Die INES AG erkennt an, dass der Kunde berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften.
- 8.2.6 Wurden Daten des Kunden im Zuge der Fernwartung kopiert, so sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme zu löschen. Dies gilt nicht für Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.
- 8.2.7 Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu angewandten Verfahren sind mit dem Kunden abzustimmen.
- 8.2.8 Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. Die Unterbrechung kann erfolgen, wenn eine Fernwartung mit nicht vereinbarten Hard- und Software-Komponenten festgestellt wird.
- 8.2.9 Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so hat der Mitarbeiter der INES AG hierzu und zu dem späteren Verfahren zum Wiederanlaufen vorab den Kunde zu informieren.
- 8.2.10 INES AG erstellt eine Dokumentation über die erfolgten Wartungsarbeiten und Arbeiten zur Beseitigung von Störungsfällen. INES AG hält diese Protokollierung mindestens ein Jahr zur Information bereit.
- 8.2.11 In einem (ggf. elektronischen) Wartungsbuch oder Ticketsystem erfasst die INES AG Beginn, Dauer, Art und Umfang der durchgeführten Wartungs- und Fernwartungsarbeiten sowie die betroffenen Geräte und die betroffenen Programme. Bei Instandsetzungsarbeiten trägt die INES AG zusätzlich Zeitpunkt und Inhalt der Störungsmeldung, die festgestellte Fehlerquelle, die telefonisch veranlassten Maßnahmen, die Fernwartungsleistungen, die vor Ort durchgeführten Wartungsarbeiten sowie den Zeitpunkt der Betriebsbereitschaft ein.

8.3 Pflichten des Kunden

- 8.3.1 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.
- 8.3.2 Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.
- 8.3.3 Weisungsberechtigte Personen des Kunden sind in einem gesonderten Dokument festgelegt. Weisungsempfänger beim Kunden sind ebenfalls in einem gesonderten Dokument festgelegt.
- 8.3.4 Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird der jeweilige Vertragspartner unverzüglich schriftlich dem anderen Vertragspartner einen Nachfolger bzw. einen Vertreter mitteilen.
- 8.3.5 Im System des Kunden werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung muss so erfolgen, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann. Die Protokollierung darf von der INES AG nicht abgeschaltet werden.
- 8.3.6 Der Kunde informiert die INES AG unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind, oder einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.
- 8.3.7 Wenn der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung nicht erbringt und Behinderungen eintreten, verlängern sich automatisch die Fälligkeiten und die Fristen für die INES AG. In der Regel verlängert sich die Frist angemessen um die Dauer der Verzögerung.

8.4 Bereitstellung der Leistungen

- 8.4.1 Die INES AG stellt die Leistungen dem Kunden ab Zugang der Zugangs codes zur Verfügung.
- 8.4.2 Für die Autorisierung der Inanspruchnahme der Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde hat das Passwort geheim zu halten und dafür Sorge zu tragen, dass es Dritten nicht zugänglich ist.

8.5 Vertragsdauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt zwölf Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von vier Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

8.6 Vergütung

- 8.6.1 Die Vergütung der von der INES AG erbrachten Leistungen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen, ansonsten nach der jeweils aktuellen Preisliste.

- 8.6.2 Der Kunde kann der INES AG vorgeben, bis zu welcher Entgelt-Höhe er die Leistungen zum Monitoring des Auftragnehmers monatlich in Anspruch nehmen will. Die Vorgabe des Kunden muss den Kalendermonat angeben, zu dem sie wirksam werden soll und der Auftragnehmer spätestens vier Wochen vor diesem Zeitpunkt zugehen. Die Vorgabe kann sich nur auf nutzungsabhängige Entgelte beziehen.
- 8.6.3 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der der INES AG erbrachten Leistungen innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Die INES AG wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 8.6.4 Die INES AG ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. Die INES AG wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Auftragnehmer wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 8.6.5 Die Erbringung der Leistungen durch die INES AG ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

8.7 Mängelhaftung

- 8.7.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 8.7.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 8.7.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.
- 8.7.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Mangels anzuzeigen. Für die Behebung des Mangels ist der INES AG Zutritt zu gewähren und ein fachkundiger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen.
- 8.7.5 Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des

Verwendern beruhen.

8.8 Haftung

8.8.1 Die Haftung der INES AG ist nach den telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie folgt begrenzt. Verstößt die INES AG bei dem Erbringen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit schuldhaft gegen das Telekommunikationsgesetz, gegen eine aufgrund dieses Gesetzes erlassene Rechtsverordnung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post und bezweckt die Vorschrift oder die Verpflichtung den Schutz des Kunden, so ist die Haftung für Vermögensschäden auf 12.500,- EUR beschränkt. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Auftragnehmers auf zwei Millionen EUR jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Im Übrigen gilt die Regelung nach § 44a Telekommunikationsgesetz.

8.8.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs von Ziffer 8.8.1 richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen. Die INES AG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die INES AG nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 12.500,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der INES AG insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die INES AG ferner insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Kunde gegen eine Pflicht aus Ziffer 8.3 verstoßen hat.

9. Vermietung von Hardware und/oder Software

9.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 9 regeln die Vermietung von Hardware und/oder Software, auch im Rechenzentrum. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

9.2 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

9.2.1 Der Kunde hat die Mietsache (Hardware oder Software) pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Er wird den ordnungsgemäßen Einsatz und die sachgerechte Bedienung der Mietsache durch ausreichend qualifiziertes Personal sicherstellen. Der Kunde wird die Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsanweisungen der INES AG, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch und der Dokumentation enthaltenen Hinweise, im Rahmen des ihm Zumutbaren befolgen. Kennzeichnungen der Mietsache, insbesondere Schilder, Nummern oder Aufschriften, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

9.2.2 Der Kunde ist verpflichtet, der INES AG Mängel und technische Störungen unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise der INES AG zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung der Störung erforderlichen Informationen an die INES AG weiterleiten.

9.2.3 Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten der INES AG innerhalb der üblichen Betriebszeiten den freien Zugang zu der Mietsache für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten.

9.3 Nutzungsrechte

9.3.1 Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den im Vertrag vereinbarten Zeitraum überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Vertrag. Werden im Vertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt die INES AG dem Kunden folgende Nutzungsrechte an der Software ein:

- a) das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
- b) das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- c) das nicht übertragbare Nutzungsrecht,
- d) das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.

9.3.2 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software sichergestellt ist.

9.3.3 Der Kunde ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen.

9.3.4 Die Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Systemumgebung bedarf der vorherigen Zustimmung der INES AG. Ist eine im Vertrag definierte Systemumgebung nicht einsatzfähig, ist die Nutzung vorübergehend bis zur Störungsbehebung in einer anderen geeigneten Systemumgebung gegen gesonderte Vergütung zulässig.

9.3.5 Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht in eine andere Codeform zu bringen, es sei denn, dass dies nach den urheberrechtlichen Vorschriften zulässig ist.

9.4 Vertragslaufzeit

9.4.1 Die Dauer der Überlassung der Mietsache ergibt sich aus dem Vertrag. Ist im Vertrag kein Termin für das Ende der Überlassungsdauer vereinbart, kann die Überlassung der Mietsache mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer.

9.4.2 Verletzt der Kunde schwerwiegend die vereinbarten Nutzungsrechte oder Schutzrechte des Rechtsinhabers, kann die INES AG den Mietvertrag außerordentlich kündigen. Dies setzt eine erfolglose Abmahnung mit angemessener Fristsetzung durch die INES AG voraus.

9.4.3 Im Falle der Kündigung ist der Kunde verpflichtet, alle Originale der von der Kündigung betroffenen Software einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an die INES AG zurückzugeben. Auf Verlangen der INES AG gibt der Kunde über die Löschung eine Erklärung ab. Gleiches gilt für die vermietete Hardware,

9.5 Mängelhaftung

- 9.5.1 Die INES AG übernimmt die Gewähr, dass die Mietsache nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit ist unbeachtlich.
- 9.5.2 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die Mietsache, die der Kunde geändert hat oder die er nicht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.
- 9.5.3 Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel sowie die unverzügliche und umfassende Information des Kunden.
- 9.5.4 Die INES AG kann den Mangel nach seiner Wahl durch unverzügliche Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Seine Verpflichtung zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software.
- 9.5.5 Schließt die INES AG die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde der INES AG eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag in Bezug auf die betroffene Mietsache kündigen.

9.6 Vergütung

- 9.6.1 Der Mietzins wird im Angebot festgelegt. Die im Angebot angegebenen Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 9.6.2 Der Mietzins umfasst die Vergütung für die Überlassung der Mietsache, für deren Instandhaltung und Instandsetzung. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien ist im Mietzins nicht beinhaltet und ist gegebenenfalls gesondert zu vergüten.
- 9.6.3 Soweit die Mietsache durch neue Hard- oder Software erweitert wird, wird für die jeweilige Erweiterung der Mietsache vorab ein Angebot an den Kunden übersandt.
- 9.6.4 Reisekosten zum vereinbarten Standort sind nicht im Mietpreis enthalten. Vor-Ort-Unterbringungen gehen zu Lasten des Kunden.
- 9.6.5 Gegebenenfalls auf Wunsch des Kunden vorgenommene Anpassungen und/oder Änderungen der Mietsache sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache, bzw. zur Sicherung des vertragsmäßigen Gebrauchs erforderlich sind.
- 9.6.6 Der Mietzins ist monatlich im voraus bis spätestens zum dritten Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

9.7 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte

- 9.7.1 Die Überlassung der Mietsache erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Kunden und seine Mitarbeiter. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag näher bezeichneten Zwecken verwendet werden.

9.7.2 Der Kunde ist ohne Erlaubnis der INES AG nicht berechtigt, den Gebrauch an der Mietsache einschließlich der nach diesem Vertrag überlassenen Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen. Die Nutzung durch die Mitarbeiter des Mieters ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs zulässig.

9.8 Änderungen an der Mietsache; Veränderung des Aufstellungsortes

9.8.1 Die INES AG ist berechtigt, Änderungen an der Mietsache vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung dienen. Dies gilt nicht, wenn die Maßnahmen für den Kunden unzumutbar sind. Die INES AG hat den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig im Voraus in Kenntnis zu setzen.

9.8.2 Änderungen und Anbauten an der Mietsache durch den Kunden bedürfen der vorhergehenden Zustimmung der INES AG. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung der Mietsache mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken.

9.8.3 Vor Rückgabe der Mietsache stellt der Kunde auf Verlangen der INES AG den ursprünglichen Zustand wieder her.

9.8.4 Die Aufstellung der Mietsache an einem anderen als dem im Mietschein festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorhergehenden Zustimmung der INES AG. Die INES AG kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von qualifizierten Fachleuten vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstandenen Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

9.9 Rückgabe

9.9.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde der INES AG die Mietsache in ordnungsgemäßem Zustand am Geschäftssitz der INES AG zurückzugeben. Die Rückgabepflicht umfasst auch die überlassene Software auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation. Gegebenenfalls erstellte Kopien der von der INES AG überlassenen Computerprogramme sind vollständig und endgültig zu löschen.

9.9.2 Bei der Rückgabe der Mietsache wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Mietsache festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

9.9.3 Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz der INES AG.

10. Hosted Exchange

10.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 10 regeln den Service „Hosted Exchange“. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

10.2 Leistungsumfang

- 10.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sind im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung festgelegt.
- 10.2.2 Die INES AG übernimmt die Administration des Exchange-Servers gemäß den Beschreibungen im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung.
- 10.2.3 Die Überwachung von Hard- und/oder Software richtet sich ebenfalls nach den Einzelheiten in der Leistungsbeschreibung. Ohne entsprechende Regelungen in der Leistungsbeschreibung wird von der INES AG keine Überwachung geschuldet.

10.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 10.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts-widrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der INES AG oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von INES AG abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt die INES AG von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- 10.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen in Ziffer 10.3.1 ist die INES AG berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Die INES AG wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 10.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der INES AG oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der INES AG abgelegter Daten, so kann die INES AG diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist die INES AG auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte zu unterbrechen. Die INES AG wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 10.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen.
- 10.3.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt der INES AG das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

10.4 Reseller-Anschluss

Der Kunde darf die von der INES AG zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

10.5 Vertragslaufzeit

- 10.5.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting gemäß Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** dieses Vertrages läuft – soweit nichts anderes vereinbart ist - unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 10.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 10.5.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt die INES AG dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von der INES AG bleiben unberührt.

10.6 Mängelhaftung

- 10.6.1 Erbringt die INES AG die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.
- 10.6.2 Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 10.6.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die INES AG nur, wenn sie diese Mängel zu vertreten hat.
- 10.6.4 Der Kunde hat der INES AG Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

10.7 Vergütung

Hat der Kunde der INES AG eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes der INES AG aufgetreten ist, kann die INES AG dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen gemäß der aktuellen Preisliste der INES AG in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes der INES AG, aufgetreten ist.

11. Dienstleistungen

11.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 11 regeln die vertraglichen Vereinbarungen bei der Erbringung von Dienstleistungen auf Basis von BGB-Dienstverträgen. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

11.2 Durchführung der Dienstleistung

- 11.2.1 Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter werden von der INES AG ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter.
- 11.2.2 Die INES AG bestimmt Ort, Zeit und Dauer der Leistungserbringung, beispielsweise bei dem Einsatz von Servicetechnikern beim Kunden. Mitarbeiter des Auftragnehmers werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert.
- 11.2.3 Die Vertragsparteien begründen durch die Erbringung von Dienstleistungen kein Arbeitsverhältnis. Die Vertragsparteien sind für die Beachtung der steuerlichen und sonstigen gesetzlichen Bestimmungen in eigener Sache ausschließlich selbst verantwortlich.
- 11.2.4 Sofern die INES AG die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen haben, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

11.3 Vergütung, Dienstleistungskontingente

- 11.3.1 Die Vergütung der Dienstleistung bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Preisliste der INES AG, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 11.3.2 Der Kunde kann mit der INES AG Dienstleistungskontingente vereinbaren. Soweit sich aus der Preisliste der INES AG keine anderen Festlegungen ergeben, gilt folgendes:
- 11.3.3 Der Kunde hat die Wahl zwischen zwei Abrechnungssystemen für Dienstleistungskontingenten.
- 11.3.4 Bei dem ersten Modell wird ein Dienstleistungskontingent auf Stundenbasis pro Monat vereinbart. Die Vertragsparteien regeln im Einzelfall, wann und inwieweit nicht genutzte Stunden aus dem jeweiligen monatlichen Dienstleistungskontingent verfallen.
- 11.3.5 Bei dem zweiten Modell wird im Voraus ein Dienstleistungskontingent mit einem vom Auftragnehmer bestimmten Rabatt käuflich erworben und bezahlt. Nach dem Erwerb des Dienstleistungskontingentes werden die erbrachten Leistungen im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungskontingentes abgerechnet. Das Dienstleistungskontingent muss innerhalb von zwölf Monaten nach Rechnungsstellung durch der Auftragnehmer ausgeschöpft worden sein. Danach verfällt der nicht genutzte Teil des Dienstleistungskontingentes. Eine Auszahlung eines nicht in Anspruch genommenen Kontingentes ist nicht möglich.
- 11.3.6 Die Verwendung von Kontingenten ist ausschließlich für den Bezug von Dienstleistungen der Service-Techniker des Auftragnehmers außerhalb von Projekten vorgesehen. Der Erwerb von Hardware oder Software ist mit den Dienstleistungskontingenten nicht möglich. Rabattierte Dienstleistungskontingente können nicht mit anderen rabattierten Produkten und Dienstleistungen kombiniert werden.

11.4 Nutzungsrechte

- 11.4.1 Die INES AG räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck und dem Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei der INES AG.

11.4.2 Die INES AG kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die INES AG hat dem Kunden vorher eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Auftragnehmer den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der INES AG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf in Textform zu bestätigen.

11.4.3 Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

11.5 Leistungsstörung

11.5.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat die INES AG dies zu vertreten, so ist die INES AG verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

11.5.2 In diesem Falle hat die INES AG Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

11.5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die INES AG hat Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

11.5.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

11.6 Vertragsdauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt zwölf Monate. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von vier Monaten zum Quartalsende von jeder Partei gekündigt werden. Die außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

12. Mobile Device Management

12.1 Anwendungsbereich

12.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 12 regeln die vertraglichen Vereinbarungen zum Mobile Device Management. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1.

12.1.2 Mobilegeräte im Sinne dieser Servicebedingungen sind Smartphones und Tablets auf Basis von iOS, Android oder Windows Phone.

12.2 Leistungsumfang

- 12.2.1 Mit dem Mobile Device Management erfolgt die Inventarisierung, Lokalisierung und das Ausrollen von Mobilgeräten an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden. Einzelheiten der Leistungserbringung werden in Richtlinien festgelegt, die zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden müssen. Auch ein Rollout von Kunden eigenen Applikationen ist möglich, wenn dies vertraglich vereinbart ist.
- 12.2.2 Verstößt bei einem Mobilgerät eine Applikation oder Anwendung gegen die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Richtlinien, so erfolgt eine Mitteilung an den Kunden oder an den zwischen den Vertragsparteien festgelegten Ansprechpartner. Alle weiteren nachfolgenden organisatorischen und technischen Maßnahmen obliegen dem Kunden.
- 12.2.3 Auf den in Rahmen des Mobile Device Managements erfassten Mobilgeräten darf weder eine Privatnutzung erfolgen noch darf es sich bei diesen Mobilgeräten um Privatgeräte von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kunden oder um Privatgeräte Dritter handeln.
- 12.2.4 Die Lizenzbedingungen des Herstellers der Mobilgeräte und von Applikationen sind vom Kunden uneingeschränkt zu beachten und werden durch diese Servicebedingungen nicht verändert.
- 12.2.5 Der Anti-Virus-Schutz basiert auf den bekannten und erkennbaren aktuellen Schadprogrammen nach dem Stand der Technik.
- 12.2.6 Die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Voraussetzungen sind unabdingbare Bedingung für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung durch den Auftragnehmer.

12.3 Pflichten des Kunden

- 12.3.1 Neben den in Ziffer 1 geregelten Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere verpflichtet,
- a) die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff Dritter zu schützen und eine Weitergabe an unberechtigte Dritte zu verhindern; sollte dies dennoch geschehen, ist der Auftragnehmer unverzüglich und umfassend zu informieren sowie die Berechtigung
 - b) die erforderliche Einwilligung von Nutzern und Betroffenen einzuholen, soweit beim Mobile Device Management personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und keine gesetzliche Erlaubnis vorliegt;
 - c) die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte zu beachten;
 - d) unbefugte Zugriffe auf das Mobile Device Management zu unterlassen;
 - e) missbräuchliche Nutzungen des Mobile Device Managements zu unterlassen;
 - f) die INES AG von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung des Mobile Device Managements beruhen;
 - g) die an die INES AG übermittelten Daten mindestens einmal täglich zu sichern.
- 12.3.2 Der Kunde wird auf Basis seines Web-Zugriffs regelmäßig prüfen, inwieweit die Übersicht über seine Mobilgeräte und die Inventarisierung fehlerfrei ist und den tatsächlichen Gegebenheiten entspricht.
- 12.3.3 Der Kunde sorgt für eine ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung für die Mobilgeräte. Er ist für die IT-Sicherheit in Bezug auf die Mobilgeräte verantwortlich. Der Kunde sorgt auch für eine sichere Verwahrung der PIN_ und PUK-Codes unabhängig von dem Mobile Device Management.

12.3.4 Nicht, nicht ordnungsgemäß oder verzögert erbrachte Mitwirkungsleistungen des Kunden befreien der Auftragnehmer von der Erbringung der Leistungen zum Mobile Device Management.

12.4 Sperrung und Löschung eines Mobilgerätes

Der Kunde kann Mobilgeräte unter den in der Leistungsbeschreibung genannten Voraussetzungen remote sperren und löschen lassen. Der Kunde stellt sicher, dass der Auftrag für die Sperrung und /oder Löschung per Telefon oder E-Mail von ihm autorisiert ist. Die Sicherstellung der Daten eines solchen Mobilgerätes obliegt dem Kunden. Es besteht keine Verpflichtung der INES AG, vor der Löschung oder Sperrung eine Datensicherung des Mobilgerätes durchzuführen.

12.5 Vergütung

12.5.1 Die Vergütung des Mobile Device Managements bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Preisliste der INES AG, soweit nichts anderes vereinbart ist.

12.5.2 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so ist die INES AG berechtigt, seine Leistungen aus dem Mobile Device Management zurückzuhalten.

12.5.3 Erfolgt eine Sperre bzw. eine Zurückhaltung der Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, hat der Kunde die Kosten der Sperre zu tragen und bleibt verpflichtet, die regelmäßigen Entgelte zu zahlen.

12.6 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfrist wird von den Vertragsparteien gesondert vereinbart. Fehlt eine solche Vereinbarung, ist der Vertrag über das Mobile Device Management mit einer Mindestlaufzeit von 36 Monaten abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um zwölf Monate und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

12.7 Datenschutz

12.7.1 Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die Nutzung des Mobile Device Managements erlaubt ist. Der Kunde bleibt im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ und daher für die Übertragung von Daten und Informationen sowie für die Beurteilung der Zulässigkeit des Mobile Device Managements allein verantwortlich. Soweit datenschutzrechtliche Einwilligungen für die Einrichtung des Mobile Device Managements notwendig sind, wird der Kunde diese einholen und dokumentieren.

12.7.2 Der Kunde stellt sicher, dass die rechtlichen Voraussetzungen für eine Fernwartung der Mobilgeräte uneingeschränkt vorliegen.

12.7.3 Falls die mittels Mobile Device Management betriebenen Mobilgeräte nicht im Eigentum des Kunden stehen, stellt dieser sicher, dass die jeweiligen Eigentümer mit der Einbindung der Mobilgeräte in das Mobile Device Management einverstanden sind.

12.8 Nutzungsrechte

Der Kunde erhält an der Software für das Mobile Device Management ein einfaches auf die Dauer dieses Vertrages begrenztes Nutzungsrecht. Der Kunde ist nicht berechtigt,

dass Mobile Device Management Dritten zur Verfügung zu stellen oder zugänglich zu machen, insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, das Mobile Device Management zu vervielfältigen oder zu veräußern.