

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

## 1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für Geschäftsbeziehungen von Simon Hoffmann Computerservice, Schillerstr. 63, 63801 Kleinostheim (nachfolgend „**Anbieter**“) mit seinen Kunden.

1.2 Der Anbieter bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.3 Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „**Angebot**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.4 Kunden des Anbieters können sowohl Unternehmer nach § 14 BGB als auch Verbraucher nach § 13 BGB sein.

1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch den Anbieter unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.6 Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird der Anbieter den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.7 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.6 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.8 Angebote des Anbieters sind gegenüber Kunden, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar. Dies gilt nicht soweit das Angebot ausdrücklich eine Bindungsfrist enthält.

1.9 Der Anbieter setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird der Anbieter den Kunden über den Ersatz informieren.

1.10 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://www.hoffmann.computer/agb> abrufbaren Preisliste vom Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist der Anbieter berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

## **2 Allgemeine Pflichten des Kunden**

2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Anbieter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner beim Anbieter.

2.3 Der Kunde wird dem Anbieter jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage des Anbieters binnen vierzehn (14) Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

2.4 Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen, damit der Anbieter die Leistungen erbringen und ggf. Fehler beseitigen kann. Der Kunde gewährt dem Anbieter nach entsprechender vorheriger Ankündigung Zugang zur Software vor Ort oder remote, sofern das zur Leistungserbringung oder Fehlerbehebung erforderlich ist.

2.5 Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er den Anbieter rechtzeitig und umfassend schriftlich informiert, insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt.

2.6 Der Kunde sorgt für regelmäßige Datensicherungen seiner kompletten Datenbestände und einen angemessenen stets aktuellen Virenschutz.

2.7 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann der Anbieter seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist der Anbieter für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird der Anbieter dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte des Anbieters wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

## **3 Preise und Zahlungsbedingungen**

3.1 Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Gegenüber Verbrauchern verstehen sich die Preise einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

3.2 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:30 bis 12:00 und 13:00 bis 17:30 Uhr an Werktagen am Sitz des Anbieters (Montag-Freitag). Der Anbieter rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

- 3.3 Der Anbieter stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung.
- 3.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (3) Werktagen nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst.
- 3.5 Der Anbieter versendet Rechnungen per E-Mail sowie zusätzlich als E-Rechnung elektronisch.
- 3.6 Sofern nicht abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde den Anbieter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.
- 3.7 Der Anbieter darf die vereinbarten Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen (z.B. monatliche Preise) ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die vom Anbietervorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.
- 3.8 Der Anbieter behält sich vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 500,00 netto. Der Anbieter behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann der Anbieter vom Vertrag zurücktreten.
- 3.9 Der Anbieter kann mit Eintritt des Verzugs gegenüber Unternehmern Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten, gegenüber Verbrauchern in Höhe von fünf (5) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen.
- 3.10 Die Erbringung der Leistungen durch den Anbieter im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde
- 3.10.1 für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder
- 3.10.2 in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht,
- in Verzug, ist der Anbieter berechtigt,
- 3.10.3 die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder
- 3.10.4 die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht dem Anbieter eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass der Anbieter kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte des Anbieters wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.
- 3.11 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch den Anbieter anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt der Anbieter für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

3.12 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann der Anbieter für zusätzlich nach gesondertem Angebot beauftragte Leistungen eine gesonderte Verfügung berechnen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste des Anbieters.

3.13 Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums zusätzliche Leistungen werden diese ab dem Änderungszeitpunkt berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet. Eine Reduzierung des Leistungsumfangs ist ebenfalls nur nach Vereinbarung mit dem Anbieter möglich.

## **4 Haftung**

4.1 Der Anbieter haftet für grob fahrlässig oder vorsätzlich vom Anbieter, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Der Anbieter haftet ferner für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

4.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet der Anbieter auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

4.3 In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung des Anbieters für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4 Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 500 beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

4.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter des Anbieters und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6 Die Haftung des Anbieters für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

4.7 Soweit gemäß Angebot der Anbieter für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung des Anbieters auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

## **5 Geheimhaltung und Datenschutz**

5.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter des Anbieters. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

5.4 Der Anbieter wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird der Anbieter ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

## **6 Laufzeit und Kündigung**

6.1 Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen entweder

- ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende, oder
- ab Bereitstellung für eine Vertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der zwölf (12) Monate nicht automatisch, sondern endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein sich anschließender Vertrag wird dann zu den zum jeweiligen Zeitpunkt des neuen Angebots geltenden Konditionen abgeschlossen.

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

Wird die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen geht aus dem Angebot eindeutig hervor.

6.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

## **7 Allgemeine Bestimmungen**

7.1 Die Parteien (soweit der Kunde ebenfalls Unternehmer ist) dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für den Anbieter als Referenzkunde aufzutreten.

7.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

7.6 Sämtliche Ansprüche des Kunden (der Unternehmer ist) gegen den Anbieter verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Entstehung.

7.7 Bei Verbrauchern gelten die zwingenden Vorschriften des Rechts, in dem der Verbraucher sich gewöhnlich aufzuhalten pflegt. Im Übrigen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.8 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters wenn beide Parteien Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Kauf**

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### **1 Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über den Verkauf von Waren, insbesondere Hardware und Standardsoftware nebst Zubehör. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### **2 Leistungsumfang**

2.1 Verkaufte Waren, die dem Kunden dauerhaft zur entgeltlichen Nutzung auf Grundlage dieser BVB zur Verfügung gestellt werden, können sein:

2.1.1 Hardware, und/oder

2.1.2 Standardsoftware (nur dauerhaft lizenzierte Softwareprodukte – Kauflizenz; für Mietlizenzen / Abomodelle als Bestandteil von Managed Service Leistungen gelten die BVB Managed Service; für reine Mietlizenzen gelten die BVB Vermietung, im Falle von SaaS gelten die BVB SaaS-Dienste).

2.2 Die Beschaffenheit (z.B. Funktionalität / Liefer-/Leistungsumfang) der Hardware und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot (einschließlich Produktbeschreibungen / Bedienungsanleitungen) näher beschrieben. Für die Sicherheit der Hardware sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergang maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.3 Die Installation und Inbetriebnahme der Hardware und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt. Alle weiteren Leistungen des Anbieters, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, werden gesondert nach Aufwand vergütet. Ein Pflege-/Wartungs-/Supportvertrag ist gesondert zu schließen.

2.4 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

2.5 Bei Überschreiten eines angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er dem Anbieter zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit vom Anbieter Teillieferungen erbracht wurden, ist das Rücktrittsrecht des Kunden ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages ist für ihn nicht von Interesse.

### **3 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1 Da der Anbieter Hardware und Standardsoftware bei Drittanbietern / Herstellern auf Grundlage kongruenter Deckungsgeschäfte bezieht, steht die Lieferpflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung, soweit der Anbieter die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat.

3.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle,

Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Lieferverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## **4 Bereitstellung von Hardware**

4.1 Hardware wird vorinstalliert mit Konfigurations- und Installationsdokumentation in digitaler Form, der Betriebssystemsoftware, Standardtreibern und der Anwendungssoftware gemäß Angebot dem Kunden bereitgestellt.

4.2 Die Gefahr geht direkt ab Auslieferungslager auf den Kunden über. Soweit nicht abweichend vereinbart, transportiert der Kunde die Hardware vollständig auf eigene Kosten.

4.3 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, obliegt der Anschluss der Hardware am Aufstellungsort an das Strom- und Datennetz dem Kunden. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Betriebsbereitschaft der Hardware und die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) herzustellen.

4.4 Die Einweisung und Schulung des Kunden und seiner Nutzer durch den Anbieter ist nicht geschuldet.

4.5 Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitschutzrechtlicher Bestimmungen, wird vom Anbieter weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

4.6 Der Kunde prüft die generelle Betriebsbereitschaft und Vollständigkeit der gelieferten Hardware und bestätigt die Bereitstellung.

## **5 Überlassung von Standardsoftware**

5.1 Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die dauerhafte Überlassung von Software sind daher Kaufverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

5.2 Durch den Anbieter überlassene Software kann auch Open Source Software enthalten. Sofern es in den jeweiligen Open Source Bedingungen vorgesehen ist, werden diese Software-Bestandteile unentgeltlich weitergegeben.

5.3 Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

5.4 Ist Software zu liefern, so ist der Anbieter verpflichtet, den Objektcode zu überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

5.5 Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

5.6 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## **6 Nutzungsrechte an der Hardware**

6.1 Der Anbieter gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt der Anbieter dem Kunden mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises einfache, zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.

6.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware, Standardtreiber und der Anwendungssoftware. Die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind auf der Website des Drittanbieters / Herstellers näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht im Vertrag erfolgt. Soweit auf der Hardware Open-Source-Software installiert ist, gelten hierfür ausschließlich die jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingungen; der Anbieter stellt dem Kunden eine Übersicht dieser Bedingungen auf Anforderung zur Verfügung.

## **7 Nutzungsrechte an der Standardsoftware**

7.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

7.2 Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware enthält oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („**Nutzer**“) mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, zeitlich unbeschränkte und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Der Kunde darf sein Nutzungsrecht an der Standardsoftware nur dann auf einen Dritten übertragen, wenn er zugleich alle ihm verbleibenden Kopien der Standardsoftware einschließlich etwaiger Vorgängerversionen unbrauchbar macht. Darüber hinausgehende Rechte an der Standardsoftware erhält der Kunde nicht.

7.3 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

7.4 Sofern dem Kunden bis zur vollständigen Bezahlung ein Recht zum Testen eingeräumt wurde, erlischt dieses, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

7.5 Der Kunde wird die Standardsoftware nur für seine internen Zwecke einsetzen. Er ist nicht berechtigt, die Standardsoftware über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere darf der Kunde weder die Standardsoftware selbst noch die Rechte an der Standardsoftware vermieten, verleihen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten, noch die Standardsoftware kopieren oder das Kopieren der Standardsoftware weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier genannten und gesetzlich erlaubten Fällen (z.B. zur bestimmungsgemäßen Nutzung, Erstellung einer Sicherungskopie). Nutzer (s. 7.1.) gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Regelung.

7.6 Der Kunde hat unberechtigte Zugriffe auf die Standardsoftware durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Sobald er von derartigen Zugriffsversuchen Kenntnis erlangt, teilt der Kunde dem Anbieter dies unverzüglich mit.

7.7 Der Kunde haftet für alle Schäden, die dem Anbieter aus einer Verletzung des Urheberrechts entstehen.

## **8 Eigentumsvorbehalt; Zahlungsverzug**

8.1 Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an der vom Anbieter gelieferten Hardware / Standardsoftware bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung vor.

8.2 Der Anbieter darf dem Kunden für die Dauer eines Zahlungsverzugs die weitere Nutzung der Leistungen untersagen. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Gibt der Kunde Gegenstände zurück, liegt in der Entgegennahme ebenfalls kein Rücktritt vom Anbieter, es sei denn, der Anbieter hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt.

8.3 Der Kunde ist bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden sowie gegen Überspannungsschäden und sonstige von einer marktüblichen Elektronikversicherung abgedeckte Schäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss er diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

8.4 Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter wird der Kunde den Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit der Anbieter Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Anbieter entstandenen Ausfall.

8.5 Der Kunde ist berechtigt, die Hardware / Standardsoftware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt dem Anbieter jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages einschließlich Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt, sofern er die Voraussetzungen für die Weiterleitung der eingekommenen Beträge an den Anbieter geschaffen hat und solange nicht die Voraussetzungen der Bestimmung über Anspruchsgefährdung (§ 321 BGB) eintreten. Die Befugnis des Anbieters, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen des Anbieters ist der Kunde zur Offenlegung der Abtretung und zur Herausgabe der für die Geltendmachung der Forderung erforderlichen Unterlagen und Informationen an den Anbieter verpflichtet.

8.6 Der Anbieter wird die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden in dem Umfang freigeben, in dem der Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Anbieter.

## 9 Gewährleistung für Sachmängel

9.1 Die Hardware / Standardsoftware ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen diejenigen objektiven, subjektiven und ggf. Montageanforderungen erfüllen, die im Angebot bzw. vom Drittanbieter / Hersteller beschrieben sind. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Mängelgewährleistungsrechte.

9.2 Soweit die Hardware / Standardsoftware im Angebot genannte subjektive Anforderungen erfüllt, ist sie auch dann frei von Sachmängel, wenn objektive Anforderungen nicht erfüllt sind.

9.3 „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) sind nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind.

9.4 Der Anbieter erhält vom Kunden alle für die Beseitigung eines Mangels erforderlichen Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

9.5 Der Kunde ist zur Geltendmachung seiner über die Nacherfüllung hinausgehenden gesetzlichen Ansprüche erst nach dem endgültigen Scheitern der Nacherfüllung berechtigt. Ein Scheitern der Nacherfüllung ist erst dann anzunehmen, wenn der Anbieter dies gegenüber dem Kunden schriftlich bestätigt hat.

9.6 Mängelansprüche des Kunden, der Unternehmer ist, verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn, mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, Ansprüchen wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

9.7 Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.8 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

9.9 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.10 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

9.11 In Abweichung der Ziffern 9.1 bis 9.10 dieser BVB gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware von Drittanbietern (Hersteller, Lieferanten oder sonstigen Dritten), dass der Anbieter zum Zwecke der Nacherfüllung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) seine entsprechenden Ansprüche gegen den Drittanbieter an den Kunden abtreten kann. Bevor der Kunde in diesen Fällen seine Gewährleistungsrechte gegen den Anbieter geltend machen kann, muss er zunächst den Drittanbieter notfalls gerichtlich in Anspruch nehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

9.12 Ziffer 9.11 gilt auch, wenn der Anbieter die Hard- oder Software für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert hat, es sei denn, der Sachmangel wurde durch die Leistung des Anbieters verursacht.

Unterlässt es der Kunde, eine ihm bereitgestellte Aktualisierung, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit einer Ware mit digitalen Elementen erforderlich ist, innerhalb einer angemessenen Frist zu installieren, so haftet der Anbieter nicht für einen Sachmangel, der allein auf das Fehlen dieser Aktualisierung zurückzuführen ist, sofern der Anbieter den Kunden über die Verfügbarkeit der Aktualisierung und

die Folgen einer unterlassenen Installation informiert hat und die fehlende oder unsachgemäße Installation nicht auf eine mangelhafte Installationsanleitung zurückzuführen ist. Mögliche Folgen einer unterlassenen Installation können insbesondere Funktionseinschränkungen, Sicherheitsrisiken oder Kompatibilitätsprobleme sein.

## **10 Gewährleistung für Rechtsmängel**

10.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

10.2 Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

10.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Cloud Services / Vermietung von Standardsoftware**

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### **1 Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Bereitstellung von Cloud Services und die Vermietung von Standardsoftware. Diese BVB gelten nicht für die seitens des Anbieters zeitlich begrenzte Bereitstellung von Standardsoftware über das Internet (Software as a Service – SaaS) einschließlich deren Pflege und Support (nachfolgend „**SaaS-Dienste**“); für diese Leistungen gelten separate BVB für SaaS-Dienste. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### **2 Leistungsumfang**

2.1 Der Anbieter erbringt während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 Überlassung von Standardsoftware (von Drittanbietern) auf Zeit zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden (IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des Kunden / On-Premise oder eigener Cloud-Umgebung des Kunden), und / oder

2.1.2 Bereitstellung von „**Cloud Services**“ im Sinne von IaaS (auch von Drittanbietern) zur Nutzung und Betrieb durch den Kunden auf Zeit.

2.2 Die Funktionalität der Cloud Services und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

2.4 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1 Soweit der Anbieter Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannter Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei

(2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## **4 Bereitstellung von Cloud Services**

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter im Rahmen der Cloud Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2 Der Anbieter kann Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt der Anbieter bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3 Soweit der Anbieter dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellt, behält sich der Anbieter eine Neuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

## **5 Vermietung von Standardsoftware**

5.1 Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

5.2 Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

5.3 Der Anbieter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

5.4 Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen, vor der Installation erfüllt sind.

5.5 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## **6 Cloud Services: Support / Service Level Agreement**

6.1 Der Anbieter leistet für die Cloud Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

## 6.2 Regelungen zur Verfügbarkeit der Cloud Services

6.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Cloud Services nicht in der Lage sind, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.1/3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Cloud Services bereitgestellt werden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Cloud Services und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

6.2.2 Die Bereitstellung der Cloud Services erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

6.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 6.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der des Anbieters / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle des Anbieters unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

## 6.3 Service Desk / Supportzeiten

6.3.1 Der Anbieter richtet für den Support des Cloud Service innerhalb der Supportzeiten ein Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot und/oder in der Preisliste des Anbieters vereinbart.

6.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

## 6.4 Entstörung

6.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

6.4.2 Jede Fehlermeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

6.4.3 Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6.4.4 Im Falle eines Fehlers wird der Anbieter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

6.4.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

6.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Service Desk über die vereinbarten Kontaktwege. Die Ermittlung der Reaktionszeit endet mit dem Zeitpunkt des Beginns einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch den Anbieter beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn von Arbeiten vor Ort beim Kunden).

6.4.7 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

6.4.8 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

6.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

6.4.10 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt der Anbieter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## 6.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.5.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

6.5.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

6.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

6.5.4 Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

## 7 Besondere Pflichten des Kunden

7.1 Soweit ein Betrieb der Leistungen auf den Systemen des Kunden (IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des Kunden / On-Premise oder eigener Cloud-Umgebung des Kunden; nachfolgend gemeinsam „**Eigenbetrieb**“) vorliegt bzw. vereinbart ist, ist die Bereitstellung der Leistungen an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Leistungen und ihre technischen Anforderungen informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Leistungen seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.

7.2 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, sorgt der Kunde für die kundenseitige Arbeitsumgebung für die Leistungen (nachfolgend „**IT-Systeme**“) entsprechend den Vorgaben des Anbieters. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben des Anbieters hierzu. Er gewährt dem Anbieter unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu der beim Kunden installierten Standardsoftware und den sonstigen zu betreuenden Systemen sowie zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es dem Anbieter ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

7.3 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern 7.1 und 7.2 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Standardsoftware. Der Anbieter macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben der jeweiligen Hersteller zeitnah nach den entsprechenden Informationen durch die Hersteller in geeigneter Form zugänglich. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen, es sei denn, dies ist dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien nicht zumutbar.

7.4 Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Standardsoftware, insbesondere bezüglich der Konfiguration der Standardsoftware und IT-Systeme, die Systemverwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

7.5 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Cloud Services / Standardsoftware sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Anbieter zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber dem Anbieter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen des Anbieters nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Anbieter.

7.6 Der Kunde wird dem Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloud Services / Standardsoftware durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtli-

chen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

7.7 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Standardsoftware aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 7.5 und 7.6.

7.8 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

7.9 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Cloud Services oder entsteht beim Anbieter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Cloud Services eintreten, kann der Anbieter diesen vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS-Attacken“) gilt, die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

7.10 Werden vom Kunden über Cloud Services des Anbieters Spam-Mails versendet, kann der Anbieter den Service sperren.

## **8 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware**

8.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

8.2 Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware enthält oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere Eigentums- oder Bearbeitungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

8.3 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## **9 Gewährleistung für Sachmängel**

9.1 Bei Mängeln der Cloud Services / Standardsoftware gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Cloud Services / Standardsoftware, sobald und soweit der Anbieter eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine

dem Kunde vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Cloud Services / Standardsoftware („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

9.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.5 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 10 Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobligationen des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

10.2 Kann der Kunde die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Cloud Services / Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

10.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **11 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

11.1 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Service verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern des Anbieters ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

11.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

11.3 Der Anbieter ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er dem Anbieter innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist der Anbieter ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

11.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit der Anbieter im Rahmen der Cloud Services personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, verarbeitet er diese nur auf Weisung und im Auftrag des Kunden auf Grundlage eines gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags.

## **12 Datensicherheit**

Soweit der Anbieter Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

12.1 Die auf Systemen des Anbieters gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

12.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern des Anbieters gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern des Anbieters ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

12.3 Auf Anforderung des Kunden wird der Anbieter während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver des Anbieters abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

12.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die gespeicherten Daten des Kunden löschen. Eine Karenzzeit wird nicht angeboten. Der Kunde muss dem Anbieter mindestens zwei Wochen vor Vertragende unaufgefordert mitteilen, ob und gegebenenfalls in welchem Format er die Daten übernehmen möchte. Der Anbieter wird dafür Sorge tragen, dass die Datenübertragung bis zum Vertragsende erfolgreich abgeschlossen ist.

12.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend

gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Anbieter auf die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde den Anbieter hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch den Anbieter in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung des Anbieters.

12.6 Für die Sicherheit, der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten, ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann der Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

### **13 Laufzeit und Kündigung**

13.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

13.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Dienstleistungen**

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### **1 Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### **2 Leistungsumfang**

2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1 Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

2.1.2 Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

2.1.3 Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen oder nach sonstigem vertraglichem Abruf.

2.2 Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

2.3 Der Anbieter führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet der Anbieter nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen des Anbieters. Dabei wird der Anbieter stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.6 Sofern der Anbieter mit der Leistungserbringung für einen Erfolg verantwortlich ist, kann vertraglich eine Abnahme vereinbart werden. Diese beinhaltet auch ein Abnahmeprotokoll. Soweit im Angebot die Abnahme einer Leistung vorgesehen ist, wird der Kunde die Abnahme erklären, sofern der Anbieter die zwischen den Parteien festgelegten Abnahmekriterien erfüllt.

Einzelheiten der Abnahme, insbesondere Abnahmetermin, Abnahmekriterien und Abnahmeprüfung (inklusive Festlegung der Fehlerklassen) sind in Ziffer 8 dieser BVB geregelt.

2.7 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.8 Der Anbieter ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.9 Ist nach Einschätzung des Anbieters zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird der Anbieter stets zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den vom Anbieter zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Der Anbieter wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

2.10 Übernimmt der Anbieter im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. Der Anbieter schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde dem Anbieter nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.11 Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.12 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Leistungskontingente**

3.1 Der Kunde kann beim Anbieter monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern des Anbieters und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen beim Anbieter erworben, kann er diese zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schuldet der Anbieter jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

3.3 Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt. Dies gilt nur, sofern nicht ausschließlich in der Sphäre des Anbieters liegende Umstände dazu geführt haben, dass das Kontingent nicht abgerufen werden konnte.

## **4 Schulungen**

4.1 Soweit der Anbieter mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in vom Anbieter zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für den Anbieter an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## **5 Leistungsausschlüsse**

5.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, sind folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang enthalten:

5.2 Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß Ziffer 7.5;

5.3 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den durch den Anbieter vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere in einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;

5.4 Leistungen hinsichtlich Hardware und / oder Standardsoftware, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist dem Anbieter in Textform mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann der Anbieter nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Service-/Supportleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

## **6 Besondere Pflichten des Kunden**

6.1 Übernimmt der Anbieter vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Anbieter bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständiger Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

6.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

6.3 Der Kunde wird dem Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

6.4 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.5 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.6 Ansprechpartner des Kunden müssen in der Bedienung der Hardware und Standardsoftware ausreichend geschult sein.

6.7 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen unter Umständen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

## 7 Supportleistungen / Service Level Agreement

7.1 Soweit im Angebot aufgeführt, erbringt der Anbieter für den Kunden Supportleistungen. Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Vertrag gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

7.2 Dienstleistungen werden je nach individueller Vereinbarung vor Ort beim Kunden oder beim Anbieter durchgeführt. Gegebenenfalls muss der Kunde seine Hardware auf eigene Verantwortung in angemessener Verpackung an den Anbieter versenden. Muss der Anbieter aufgrund unangemessener Verpackung durch den Kunden selbst für eine gesonderte Verpackung sorgen, ist er berechtigt, die Kosten dafür dem Kunden in Rechnung zu stellen.

7.3 Installations-/Service-/Support-/Wartungsleistungen können nach Bedarf und pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters remote erbracht werden.

7.4 Service-/Supportleistungen erbringt der Anbieter insbesondere über den Service Desk, soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart.

7.5 Service Desk / Supportzeiten

Der Anbieter richtet für den Support des Kunden innerhalb der vereinbarten Supportzeiten einen Service Desk ein. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.

Supportzeiten und Kontaktwege (z.B. Telefon, E-Mail, Ticket-System) ergeben sich aus dem Angebot / der Preisliste. Soweit Supportzeiten nicht ausdrücklich vereinbart sind, geltend die im Angebot / der Preisliste genannten Geschäftszeiten als Supportzeiten.

Außerhalb der Supportzeiten gemeldete Störungen gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen, es sei denn, eine gesonderte Rufbereitschaft wurde ausdrücklich vereinbart.

7.6 Entstörung

Störungen werden den folgenden Prioritätsstufen zugeordnet:

- Die Prioritätsstufe „sehr hoch“ umfasst gravierende Störungen, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Prioritätsstufe „hoch“ umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Prioritätsstufe „mittel“ umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Prioritätsstufe „niedrig“ umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

Jede Störungsmeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Prioritätsstufe zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Prioritätsstufe von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der höheren Klassifizierung.

Die spätere Umstufung einer Störungsmeldung in eine andere Prioritätsstufe ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

## 7.7 Reaktionszeiten

7.7.1 Der Anbieter sichert dem Kunden nur bestimmte Reaktionszeiten zu, sofern der Kunde einen Bereitschaftsvertrag / Wartungsvertrag abgeschlossen hat.

7.7.2 Die Reaktionszeiten werden im Angebot festgelegt.

7.7.3 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

7.7.4 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung des Kunden beim Service Desk über die vereinbarten Kontaktwege.

7.7.5 Als qualifiziert ist eine Störungsmeldung nur dann zu bewerten, wenn die beschriebene Störung reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters die Störung jederzeit selbst auslösen kann.

7.7.6 Jede Störungsmeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt die Störung nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

7.7.7 Wurde vom Kunden vor Auftreten der Störung eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

7.8 Sofern der Kunde einen Wartungsvertrag abgeschlossen hat, beginnt der Anbieter bei gravierenden Störungen der Prioritätsstufen „sehr hoch“ und „hoch“ zeitnah im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen der Störung einzugrenzen. Solange die Störung nicht beseitigt ist, gilt das System als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kunden zu vertreten ist oder der Prioritätsstufe „mittel“ oder „niedrig“ hätte zugeordnet werden müssen. Störungen der Prioritätsstufe „mittel“ oder „niedrig“ gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit des Systems.

## 7.9 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

## 8 Abnahme

8.1 Nur Werkleistungen (im Sinne der §§ 635 ff. BGB) unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern dies im jeweiligen Angebot aufgeführt wurde und die Abnahme nach der Beschaffenheit des Werkes nicht ausgeschlossen ist. Dienstleistungen (im Sinne der §§ 611 ff. BGB) unterliegen nicht der Abnahme.

8.2 Zum Zweck der Abnahme stellt der Anbieter die erbrachten Werkleistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

8.3 Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Werkleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich bestätigt wird. Die Prüfung beginnt spätestens zwei (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch den Anbieter.

8.4 Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

8.5 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen ausschließlich Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so begründet dies kein Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird dem Anbieter vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichtet und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

8.6 Alle Mängel sind schriftlich mitzuteilen, und nicht abnahmehindernde Mängel sind im Rahmen der Mängelgewährleistung zu beheben.

8.7 Verweigert der Kunde die Abnahme wegen abnahmehindernder Mängel, hat er dem Anbieter eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Der Anbieter wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

8.8 Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von einem (1) Monat schriftlich die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage des Anbieters nicht, gilt die Leistung als abgenommen.

8.9 Schlägt die Abnahme mehrfach (mindestens zweimal) fehl, kann der Kunde von dem Teil des Vertrags, in dessen Rahmen die mangelhaften Leistungen erbracht wurden, zurücktreten.

## 9 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

9.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt der Anbieter dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

9.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

9.3 Ziffer 9.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen des Anbieters oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies beinhaltet auch Produkte oder Komponenten, die Open Source Software sind.

9.4 Unabhängig von der Einräumung von Nutzungsrechten nach Ziffer 9.1 bleibt der Anbieter Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Arbeitsergebnissen, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit eigenen Softwareprodukten oder denen eines Dritten verbindet. Bei solchen Änderungen / Verbindungen wird der Kunde einen entsprechenden Copyright-Vermerk anbringen.

9.5 Das nach Ziffer 9.1 eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Eine Vermarktung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden ist nicht zulässig. Die Dekompilierung / das Reverse Engineering von Software ist untersagt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

9.6 Der Anbieter ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

9.7 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung des Anbieters Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Anbieter eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Anbieter wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## **10 Preise und Zahlungsbedingungen**

10.1 Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.hoffmann.computer/agb> abrufbaren Preisliste vom Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

10.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt der Anbieter seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung.

## **11 Laufzeit und Kündigung**

11.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein (1) weiteres Jahr.

11.2 Über die vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Entwicklungsleistungen**

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### **1 Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von Leistungen der individuellen Softwareentwicklung („**Entwicklungsleistungen**“). Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### **2 Leistungsumfang**

2.1 Im Rahmen von Entwicklungsleistungen erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden Beratungs-, Konzeptionierungs- und/oder Umsetzungsarbeiten im Rahmen von Projekten der Einführung, Anpassung und/oder Integration von IT-Systemen des Kunden.

2.2 Die Entwicklungsleistungen des Anbieters im Einzelnen sind im Angebot näher beschrieben. Dieses kann beispielsweise zumindest in Teilen eine Leistungsbeschreibung mit den zu entwickelnden Arbeitsergebnissen enthalten.

2.3 Aus dem Angebot kann sich aber auch ergeben, dass die vereinbarten Entwicklungsleistungen bewusst nicht vorab abschließend definiert sind, beispielsweise weil die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Arbeitsergebnisse noch nicht abschließend bestimmt, sondern mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden sollen. Der Anbieter steht dem Kunden zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit beratend zur Seite. In diesen Fällen verzichten die Parteien bewusst darauf, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses feste Zwischenergebnisse und Werkstufen zu vereinbaren. Um diesem dynamischen Prozess der Softwareentwicklung bei der Produktdefinition Rechnung zu tragen, verständigen sich beide Seiten darauf, die Softwareentwicklung gemeinsam agil durchzuführen. Soweit nicht abweichend vereinbart, liegt in diesen Fällen die Führung des Projekts beim Kunden; der Anbieter erbringt die Entwicklungsleistungen in diesen Fällen als Dienstleistungen; der Anbieter schuldet insofern keinen werkvertraglichen Erfolg.

2.4 Soweit die Parteien eine agile Durchführung der Leistungen vereinbaren, ergibt sich die detaillierte Form der Zusammenarbeit und Projektmethodik aus dem Angebot.

2.5 Der Anbieter wird die Entwicklungsleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.

2.6 Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Vertrags wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.

2.7 Die Parteien beginnen zum vereinbarten Zeitpunkt mit der Umsetzung der in der Leistungsbeschreibung sowie zusätzlich in geeigneter Form (z.B. in einem Ticketsystem; Details zum genutzten Ticketsystem werden die Parteien separat vereinbaren) dokumentierten Anforderungen des Kunden.

2.8 Die Erbringung der Entwicklungsleistungen kann auf Grundlage eines für den Anbieter unverbindlichen (Projekt-)Zeitplans erfolgen, soweit ein solcher im Angebot vereinbart ist.

2.9 Die Installation von Software und evtl. der Updates wird durch den Kunden vorgenommen, der vor der Installation eine vollständige Datensicherung seines Systems vorzunehmen hat. Anderenfalls

gehen jeder Datenverlust und Funktionsausfall allein zu seinen Lasten. Der Anbieter unterstützt den Kunden hierbei auf Wunsch; der Aufwand hierfür wird zusätzlich berechnet.

2.10 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gehören zum Leistungsumfang die Pflege und der Support der entwickelten Arbeitsergebnisse für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen ab dem Datum des Angebots. Der Zeitraum kann sich durch gesonderte Vereinbarung verlängern. Darüber hinaus gehende Pflege-/Supportleistungen erbringt der Anbieter auf Grundlage eines separaten Angebots.

2.11 Ebenfalls zum Leistungsumfang gehört die einmalige Parametrisierung der Software, d.h. Einstellung und Anpassung vorhandener Programmoptionen und -funktionen an die betrieblichen Voraussetzungen des Kunden (z.B. im Hinblick auf die Namen der Mitarbeiter des Kunden), nicht jedoch die Veränderung des Programmcodes. Darüber hinaus gehende Leistungen der Parametrisierung erbringt der Anbieter auf Wunsch des Kunden; der Aufwand hierfür wird zusätzlich berechnet.

2.12 Soweit nicht abweichend vereinbart, ist der Anbieter zur Lieferung einer Dokumentation der zu entwickelnden Software nicht verpflichtet. Wünscht der Kunde eine Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

2.13 Der Anbieter wird die Software im Objektcode überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Wünscht der Kunde eine Hinterlegung des Quellcodes, ist der Anbieter bereit, hierüber eine separate Vereinbarung zu angemessenen Bedingungen zu treffen. Der Kunde trägt die im Zusammenhang mit dem Abschluss und Durchführung einer solchen Vereinbarung entstehenden Kosten.

### **3 Tätigkeit von Mitarbeitern des Anbieters beim Kunden**

3.1 Werden Leistungen von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung, soweit der Anbieter dies nicht übernommen hat.

3.2 Der Kunde wird auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.

3.3 Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Kunden im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person des Anbieters ausgeübt werden.

3.4 Der Anbieter wird die mit ihrer Tätigkeit für den Kunden verbundenen steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Lasten für sich und ihre Mitarbeiter selbst tragen. Dem Anbieter obliegt die Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus dem Beschäftigungsverhältnis der bei und für sie tätigen Personen. Der Anbieter wird gegenüber dem Kunden insbesondere die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn einhalten.

### **4 Besondere Pflichten des Kunden**

4.1 Der Kunde übergibt dem Anbieter unverzüglich nach Vertragsabschluss alle Unterlagen, aus denen der Anbieter die aktuelle Konfiguration der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung ersehen kann. Stellt der Anbieter dabei fest, dass eine Konfiguration zu ändern ist, ist diese Änderung vor Beginn der Entwicklungsleistungen auf Kosten und Risiko des Kunden durchzuführen.

4.2 Der Kunde wird dem Anbieter den Zugang zu seinen IT-Systemen ermöglichen und dem Anbieter kostenlos Testdaten und Rechenzeit zur Verfügung stellen, soweit dies zur Erbringung der Entwicklungsleistungen erforderlich ist. Der Kunde wird den Anbieter ferner kostenlos durch einen kompetenten Mitarbeiter unterstützen, der erforderliche Tests durchführt bzw. Anpassungen überprüft.

4.3 Der Kunde wird ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt der Leistungen unverzüglich treffen und dem Anbieter mitteilen sowie Änderungsvorschläge des Anbieters unverzüglich prüfen. Soweit ihm dies nicht möglich ist, wird der Kunde zu unverzüglichen Eskalationen beitragen. Der Kunde ist für die Steuerung seiner Mitarbeiter selbst verantwortlich.

4.4 Der Kunde wird dem Anbieter alle technischen und sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Erbringung der Entwicklungsleistungen notwendig sind, rechtzeitig bereitstellen.

4.5 Die Parteien sind sich bewusst, dass ein agiles Vorgehen im Rahmen von Entwicklungsleistungen hohe Anforderungen an die Mitwirkung des Kunden stellt. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, an laufenden Abstimmungsterminen teilzunehmen. Nimmt der Kunde an einem dieser Termine nicht teil und führt dies zu einer Verzögerung der Leistung des Anbieters, so kommt der Anbieter nicht in Verzug. Soweit der Anbieter seine Leistung ohne die Mitwirkung des Kunden nicht möglich ist, behält er dennoch seinen Anspruch auf die Vergütung. Dies gilt nicht, wenn der Kunde ohne eigenes Verschulden an der Teilnahme bei den Terminen verhindert war. Der Termin wird nach Absprache der Parteien unverzüglich nachgeholt.

## **5 Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren**

5.1 Beide Parteien haben die Möglichkeit, der jeweils anderen Partei eine Änderung der vereinbarten Leistungen vorzuschlagen („**Request for Change**“).

5.2 Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Abweichungen vom Angebot, insbesondere geänderten oder zusätzlichen bzw. erweiterten Leistungen, insbesondere, wenn sie sich auf den (Projekt-)Zeitplan, Ressourcen und Budget/Kosten auswirken können, eine Änderung der geschuldeten Leistung, die den Anbieter zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.

5.3 Der Anbieter wird nach angemessener Prüfzeit dem Kunde ein Angebot basierend auf dem eingereichten Request for Change übermitteln, das insbesondere die Auswirkungen auf die Vergütung und den Zeitplan – soweit vorhanden – darstellt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

## **6 Abnahme**

6.1 Werkleistungen, also Entwicklungsleistungen, die der Anbieter für den Kunden in eigener Verantwortung (vgl. Ziffer 2.3) erstellt und ihm zur Verfügung stellt, unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht im Angebot abweichend vereinbart. Dienstleistungen unterliegen nicht der Abnahme. Im Angebot kann beschrieben sein, dass definierte Teilergebnisse von Werkleistungen separat abgenommen werden (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von etwaigen Gewährleistungsrechten sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilleistungen mit anderen Ergebnissen (Integration).

6.2 Zum Zweck der Abnahme stellt der Anbieter die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

6.3 Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Entwicklungsleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt wird. Die Prüfung endet spätestens eine (1) Woche nach Bereitstellung der Leistungen

durch den Anbieter. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage des Anbieters nicht, gilt die Leistung als abgenommen.

6.4 Der Kunde und der Anbieter verständigen sich zum Vertragsbeginn auf den Verlauf und Umfang der Abnahmeprüfung. Für die Durchführung der Abnahmeprüfung wird der Kunde soweit vereinbart Testdaten sowie die von ihm erwarteten Prüfungsergebnisse rechtzeitig vor der Bereitstellung der Gewerke in der vom Anbieter im Angebot genannten Form zur Verfügung stellen und die vereinbarten technischen Voraussetzungen schaffen. Der Anbieter darf an der Abnahmeprüfung teilnehmen und die Prüfungsergebnisse einsehen.

6.5 Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

6.5.1 Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

6.5.2 Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

6.5.3 Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

6.6 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen fünf (5) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 2 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird den Anbieter vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

6.7 Unbeschadet sonstiger Rechte kann der Kunde Leistungen zurückweisen, die nicht den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Alle Mängel sind schriftlich bzw. elektronisch mitzuteilen und werden vom Anbieter im Rahmen der Mängelgewährleistung behoben.

6.8 Der produktive Einsatz der Entwicklungsleistungen, ob vollständig oder in Teilen, gilt als Abnahme der gesamten abnahmebedürftigen Entwicklungsleistungen.

6.9 Verweigert der Kunde die Abnahme wegen nicht unerheblicher Mängel, hat er dies dem Anbieter unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen und dem Anbieter eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Der Anbieter wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

6.10 Vor der Abnahme ist ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden wegen Mängeln ausgeschlossen. Der Kunde akzeptiert, dass Software in der Entwicklungszeit nicht vollständig lauffähig ist und Demo-Routinen und einzelne Module keinen hinreichenden Aufschluss über die Gesamtfunktion der Software und deren zukünftige Mängelfreiheit geben.

## **7 Preise und Zahlungsbedingungen**

7.1 Soweit die Abrechnung der Entwicklungsleistungen auf Festpreisbasis erfolgt, wird 30% der Auftragssumme bei Auftragserteilung fällig, weitere 40% bei Lieferung des abnahmereifen Werks und 30% nach erfolgter Abnahme durch den Kunden.

7.2 Die Abrechnung der Entwicklungsleistungen erfolgt im Übrigen nach Zeitaufwand. Es gelten die in der unter <https://www.hoffmann.computer/agb> abrufbaren Preisliste vom Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.3 Soweit nicht abweichend vereinbart, ist der Anbieter berechtigt, einen für den folgenden Monat erwarteten Entwicklungsaufwand monatlich im Voraus in Rechnung zu stellen. Weitere nach Zeitaufwand erbrachte Entwicklungsleistungen stellt der Anbieter monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde den Anbieter, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.4 Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, die Entwicklungsleistungen bis zum Ausgleich der offenen Rechnung einzustellen.

## **8 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen**

8.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Entwicklungsleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt der Anbieter dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt der Anbieter dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und im Falle von Werkleistungen der Abnahme.

8.2 Soweit nicht ausdrücklich eine inhaltlich unbeschränkte Nutzung vereinbart ist, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie vereinbart. Bemessungsgrundlage hierfür ist die im zugehörigen Angebot aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengenstaffeln, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zum Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote- Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.

8.3 Bis zur vollständigen Bezahlung und ggf. Abnahme steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch den Anbieter ist hierfür nicht erforderlich.

8.4 Ziffer 8.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen des Anbieters oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies beinhaltet auch Produkte oder Komponenten, die Open Source Software sind.

8.5 Unabhängig von der Einräumung von Nutzungsrechten nach Ziffer 8.1 bleibt der Anbieter Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Arbeitsergebnissen, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit eigenen Softwareprodukten oder denen eines Dritten verbindet. Bei solchen Änderungen / Verbindungen wird der Kunde einen entsprechenden Copyright-Vermerk anbringen.

8.6 Das nach Ziffer 8.1 eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Eine Vermarktung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden ist nicht zulässig. Die Dekompilierung / das Reverse Engineering der Software ist untersagt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

8.7 Der Anbieter ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

8.8 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung des Anbieters Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf der Anbieter eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Der Anbieter wird dem Kunden

im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## 9 Gewährleistung für Sachmängel

9.1 Soweit die Parteien ein agiles Projektvorgehen vereinbaren, ergibt sich aus der Natur des agilen Vorgehens der Parteien, dass eine Beseitigung von (nicht abnahmehindernder) Mängeln durch den Anbieter jeweils im laufenden Projekt und der vom Anbieter bereitgestellten und vom Kunden bezahlten Aufwände erfolgt. Soweit nicht abweichend vereinbart, sind diese Tätigkeiten nach Aufwand zu vergüten.

9.2 Im Übrigen gilt: Bei Mängeln der Arbeitsergebnisse gewährleistet der Anbieter die Mängelbeseitigung, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Als Mängelbeseitigung gilt auch eine dem Kunde vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Arbeitsergebnisse („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.3 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.4 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

9.5 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.6 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

9.7 Der Anbieter hat die Software lediglich für die im Angebot beschriebene Systemumgebung erstellt. Wird diese in anderer Systemumgebung eingesetzt oder genutzt, beispielsweise unter anderen Betriebssystemen oder anderen Systemkonfigurationen, gelten Fehlfunktionen, die auf diesem Umstand beruhen, nicht als Mangel. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der Software in anderer Systemumgebung. Der Kunde kann aber mit dem Anbieter einen gesonderten Vollpflegevertrag abschließen, der auch die Lauffähigkeit der Software nach Update und Upgrade von Betriebssoftware und Hardwaretreibern bewerkstelligt.

## 10 Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellten Arbeitsergebnisse bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und der Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassenen Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäß nutzt.

10.2 Kann der Kunde die bereitgestellten Arbeitsergebnisse wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Arbeitsergebnisse verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

10.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit ihm vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **11 Vertraulichkeit**

11.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, unterliegen die überlassenen Arbeitsergebnisse der Vertraulichkeit.

11.2 Der Anbieter ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und sonstiger Unterlagen aus den Entwicklungsleistungen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. der Anbieter kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Arbeitsergebnisse allein verantwortlich.

## **12 Laufzeit und Kündigung**

Über die ggf. im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während einer ggf. vereinbarten Mindestvertragslaufzeit. Das Kündigungsrecht nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### 1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### 2 Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „**Infrastruktur**“);

2.1.2 Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

2.1.3 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur;

2.1.4 sonstige Dienstleistungen bezogen auf die Infrastruktur.

2.2 Der Serviceumfang beinhaltet, sofern nicht vertraglich anders abweichend vereinbart:

2.2.1 Bereitstellung einer Fernwartungssoftware für Support;

2.2.2 Monitoring ausgewählter Werte der im Vertrag enthaltenen Server;

2.2.3 Erstqualifizierung der Meldungen aus Monitoring der im Vertrag enthaltenen Server;

2.2.4 Schnellhilfe mit automatisierten Werkzeugen (Self-Healing);

2.2.5 Mindestens ein Wartungsfenster pro Monat (Server);

2.2.6 Update von im Vertrag enthaltenen Server-Betriebssystemen;

2.2.7 Update von im Vertrag enthaltenen Client-Betriebssystemen;

2.2.8 Update von Office-Produkten.

2.3 Vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind:

2.3.1 Durchführung von Restore-Tests der Backups; diese müssen gesondert beauftragt werden;

2.3.2 Notfall-Patches am System außerhalb der vereinbarten Wartungsfenster;

2.3.3 Upgrades und Versionsprüfungen der Produkte (bspw. CU-Updates oder Windows-Versionen);

2.3.4 Nacharbeiten bei erfolgloser Installation von Updates oder unerwünschten Folgen durch die Installation von Updates.

2.4 Hier nicht aufgeführte Leistungen können separat beauftragt werden. Die Abrechnung dieser zusätzlichen Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.hoffmann.computer/agb> abrufbaren Preisliste vom

Anbieter genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

2.5 Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, die genaue Auflistung der inkludierten Leistungen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen die Angaben aus dem Angebot den hier aufgeführten vor.

2.6 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

2.7 Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.8 Bei gebrauchten Geräten und Materialien steht dem Kunden das Recht zu, vor Absendung eine Besichtigung und Prüfung auf seine Kosten vorzunehmen. Mit Auslieferung des gebrauchten Liefergegenstandes gelten die Verpflichtungen des Anbieters als vollständig und ordentlich erfüllt.

2.9 Sofern dem Kunden ausschließlich technische Vorrichtungen zur Speicherung oder Sicherung von Daten bereitgestellt werden, handelt es sich nicht um eine Archivsoftware. Eine revisionssichere Archivierung nach handels- und steuerrechtlichen Vorgaben ist insoweit nicht geschuldet. Sofern hingegen ausdrücklich eine Archivsoftware (z. B. E-Mail-Archivierungssysteme oder Dokumentenmanagementsysteme) Vertragsgegenstand ist, richtet sich der Funktionsumfang und etwaige Anforderungen an die Revisionsicherheit ausschließlich nach der Leistungsbeschreibung im Angebot.

2.10 Sofern der Kunde den Anbieter mit der Erstellung eines Backups beauftragt, ist zu beachten, dass Testläufe zur Wiederherstellung von Daten ausschließlich dann durchgeführt werden, wenn dies explizit im Angebot aufgeführt ist. Wiederherstellungstestläufe haben immer nur eine Aussagekraft bezüglich des getesteten Datenstandes. Eine sichere Prognose für zukünftig zu wiederherstellende Daten lässt sich daraus nicht entnehmen.

2.11 Der Anbieter führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.12 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.13 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

2.14 Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.15 Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Infrastruktur von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

2.16 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1 Soweit der Anbieter Infrastruktur bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### **4 Bereitstellung von Infrastruktur**

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung von Hard- und Software, die nicht vom Anbieter bezogen wird, ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2 Der Anbieter kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services / Standardsoftware in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt der Anbieter bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3 Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher, ebenso wie die zeitlich beschränkte Überlassung von Hardware, Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.4 Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.5 Der Anbieter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

4.6 Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.7 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 5 Support / Service Level Agreement

5.1 Der Anbieter leistet im Rahmen der Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

### 5.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

5.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.1/3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

5.2.2 Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

5.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 5.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom Anbieter / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle des Anbieters unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

### 5.3 Service Desk / Supportzeiten

5.3.1 Der Anbieter richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten ein Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot / der Preisliste vereinbart.

5.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

### 5.4 Entstörung

5.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

5.4.2 Jede Fehlermeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5.4.3 Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

5.4.4 Im Falle eines Fehlers wird der Anbieter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

5.4.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

5.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege. Die Ermittlung der Reaktionszeit endet mit dem Zeitpunkt des Beginns einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch ihn beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn von Arbeiten vor Ort beim Kunden).

5.4.7 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

5.4.8 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

5.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

5.4.10 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt der Anbieter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

5.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

5.5.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

5.5.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

5.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

5.5.4 Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

## **6 Besondere Pflichten des Kunden**

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

6.2 Der Kunde wird die Hardware in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

6.3 Mängel an der Hardware wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

6.4 Der Kunde wird dem Anbieter über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geändertem Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, kann der Anbieter wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob der Anbieter die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten des Anbieters tragen und Reisezeiten vergüten.

6.5 Übernimmt der Anbieter vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Anbieter bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

6.6 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

6.7 Der Kunde wird den Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

6.8 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen und sonstiger Dienstleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne

Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

6.9 Innerhalb eines vorher bestimmten Wartungsfensters führt der Anbieter Wartungsarbeiten an Servern und sonstiger IT-Infrastruktur durch. In diesem Zeitraum führt der Kunde keinerlei produktive Arbeiten an der IT-Infrastruktur aus. Der Kunde setzt seine Mitarbeiter, Außenstellen und ggf. weitere Dienstleister über dieses Wartungsfenster in Kenntnis. Während des Zeitraums des Wartungsfensters steht die IT-Infrastruktur dem Kunden nicht zur Verfügung. Sofern der Kunde zum angekündigten Zeitpunkt des Wartungsfensters nicht auf seine produktiven Systeme verzichten kann, weist er den Anbieter rechtzeitig, mindestens aber drei (3) Werktage im Voraus, schriftlich darauf hin, damit der Wartungstermin verschoben werden kann.

6.10 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Anbieter zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber dem Anbieter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen des Anbieters nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Anbieter.

6.11 Der Kunde wird den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

6.12 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

6.13 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.14 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.15 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services des Anbieters oder entsteht beim Anbieter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von Cloud Services eintreten, kann der Anbieter den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Angriffe (nachfolgend „**DoS-Attacken**“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

6.16 Werden Cloud Services des Anbieters vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann der Anbieter den Cloud Service sperren.

## 7 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

7.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

7.2 Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („**Nutzer**“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

7.3 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 8 Gewährleistung für Sachmängel

8.1 Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

8.2 Bei Mängeln der vom Anbieter gestellten Hardware gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Reparatur der Geräte, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Erst nach gescheiterter Reparatur hat der Kunde Anspruch auf ein Ersatzgerät. Das Ersatzgerät kann auch ein vergleichbares Gerät anderer Hersteller und/oder anderer Modellreihen sein. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein Tauschgerät des gleichen Herstellers und des gleichen Modells.

8.3 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

8.4 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

8.5 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

8.6 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden,

die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## **9 Gewährleistung für Rechtsmängel**

9.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

9.2 Kann der Kunde die bereitgestellte Infrastruktur wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

9.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Infrastruktur nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Infrastruktur mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

9.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **10 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

10.1 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern des Anbieters ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

10.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

10.3 Der Anbieter ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er dem Anbieter innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist der Anbieter ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

10.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit

der Anbieter im Rahmen der Cloud Services personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, verarbeitet er diese nur auf Weisung und im Auftrag des Kunden auf Grundlage eines gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags.

## **11 Datensicherheit**

Soweit der Anbieter im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

11.1 Die auf Systemen des Anbieters gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten (vierzehn) 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

11.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern des Anbieters gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern des Anbieters ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

11.3 Auf Anforderung des Kunden wird der Anbieter während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver des Anbieters abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

11.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die gespeicherten Daten des Kunden löschen. Eine Karenzzeit wird nicht angeboten. Der Kunde muss dem Anbieter mindestens zwei Wochen vor Vertragende unaufgefordert mitteilen, ob und gegebenenfalls in welchem Format er die Daten übernehmen möchte. Der Anbieter wird dafür Sorge tragen, dass die Datenübertragung bis zum Vertragsende erfolgreich abgeschlossen ist.

11.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Anbieter die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde den Kunden hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch den Anbieter in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung des Anbieters.

11.6 Für die Sicherheit, der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten, ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann den Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## **12 Laufzeit und Kündigung**

12.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der

Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

12.2 Wird innerhalb eines laufenden Vertragsverhältnisses die Anzahl der gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten erhöht, beginnt im Umfang der nachträglichen gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten die ursprüngliche Mindestlaufzeit. Die Laufzeit der bereits zuvor bestehenden IT-Infrastruktur-Komponenten bleibt davon unberührt.

12.3 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

### **13 Rückgabe der Hardware**

13.1 Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an den Anbieter zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

13.2 Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

13.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Workplace

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### 1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von „Managed Workplace“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### 2 Leistungsumfang

2.1.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.2 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware und Standardsoftware (nachfolgend gemeinsam „**IT-Arbeitsplatz**“) zur Nutzung durch den Kunden;

2.1.3 Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze, soweit vereinbart.

2.1.4 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die IT-Arbeitsplätze entsprechend dem Angebot.

2.2 Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze obliegen dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

2.4 Der Anbieter führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Workplace Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.5 Die nach den BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der IT-Arbeitsplätze – stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.6 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

2.7 Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.8 Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / IT-Arbeitsplätzen von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Workplace Leistungen nur zulässig, soweit vereinbart.

2.9 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1 Soweit der Anbieter IT-Arbeitsplätze bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### **4 Bereitstellung von IT-Arbeitsplätzen**

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter im Rahmen der IT-Arbeitsplätze lediglich die jeweilige Hardware / Standardsoftware bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung von Hard- und Software, die nicht vom Anbieter bezogen wird, ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2 Vom Anbieter überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher, ebenso wie die zeitlich beschränkte Überlassung von Hardware, Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.3 Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.4 Der Anbieter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

4.5 Ist der Anbieter zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.6 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## **5 Besondere Pflichten des Kunden**

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die IT-Arbeitsplätze pfleglich und sachgerecht zu behandeln.

5.2 Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

5.3 Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze nur in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, nutzen und behandeln.

5.4 Mängel an den IT-Arbeitsplätzen wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von IT-Arbeitsplätzen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

5.5 Der Kunde wird den Anbieter über Änderungen des Einsatzorts von IT-Arbeitsplätzen unverzüglich informieren. Sind an einem IT-Arbeitsplatz mit geändertem Einsatzort Serviceleistungen zu erbringen, darf der Anbieter wählen, ob der Kunde die IT-Arbeitsplätze an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob der Anbieter die Serviceleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten des Anbieters tragen und Reisezeiten vergüten.

5.6 Übernimmt der Anbieter vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine vom Anbieter bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständiger Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.7 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.8 Der Kunde wird dem Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

5.9 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

5.10 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die IT-Arbeitsplätze sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber dem Anbieter zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient,

die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber dem Anbieter widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen der Kunden nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber dem Anbieter.

5.11 Der Kunde wird den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der IT-Arbeitsplätze durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

5.12 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der IT-Arbeitsplätze aufgeführten Bestimmungen einzuhalten

5.13 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

5.14 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

## 6 Nutzungsrechte an Standardsoftware

6.1 Der Umfang, der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

6.2 Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („**Nutzer**“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit den der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

6.3 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 7 Gewährleistung für Sachmängel

7.1 Bei Mängeln der IT-Arbeitsplätze gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der IT-Arbeitsplätze, sobald und soweit der Anbieter eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde vom Anbieter zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die IT-Arbeitsplätze („**Work-around**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

7.2 Bei Mängeln der vom Anbieter gestellten Hardware gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Reparatur der Geräte, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Erst nach gescheiterter Reparatur hat der Kunde Anspruch auf ein Ersatzgerät. Das Ersatzgerät

kann auch ein vergleichbares Gerät anderer Hersteller und/oder anderer Modellreihen sein. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein Tauschgerät des gleichen Herstellers und des gleichen Modells.

7.3 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

7.4 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

7.5 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

7.6 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## **8 Gewährleistung für Rechtsmängel**

8.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

8.2 Kann der Kunde die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

8.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der IT-Arbeitsplätze mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

8.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **9 Laufzeit und Kündigung**

9.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der

Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

9.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## **10 Rückgabe der IT-Arbeitsplätze**

10.1 Nach Vertragsende wird der Kunde IT-Arbeitsplätze in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an den Anbieter zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

10.2 Bei der Rückgabe der IT-Arbeitsplätze werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

10.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der IT-Arbeitsplätze durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der IT-Arbeitsplätze. Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) für SaaS-Dienste

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### 1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die zeitlich begrenzte Bereitstellung von Standardsoftware über das Internet (Software as a Service – SaaS) einschließlich deren Pflege und Support (nachfolgend „**SaaS-Dienste**“). Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann.computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### 2 Leistungsumfang

Der Anbieter erbringt während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1 Bereitstellung und Betrieb einer oder mehrerer Anwendungen des Anbieters oder von Drittanbietern zur Nutzung durch Kunden und deren Kunden in Form einer zeitlich begrenzten Softwareüberlassung einschließlich des Supports des Kunden („**SaaS-Dienste**“), bestehend aus den folgenden Teilleistungen:

2.1.1 Bereitstellung der über das Internet aufrufbaren Anwendungen zur Nutzung durch den Kunden und dessen Kunden nach Maßgabe dieser BVB in einem vom Anbieter bzw. Drittanbieter beauftragten Rechenzentrum;

2.1.2 24x7-Betrieb der Anwendungen mit einer Verfügbarkeit von 98,0% pro Monat. Der Anbieter nimmt gelegentlich Wartungsfenster für Wartungsarbeiten verschiedener Art in Anspruch. Diese Wartungsarbeiten werden – außer in Notfällen – an Werktagen zwischen 20 und 6 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen in Deutschland durchgeführt. Wartungszeiten, welche diese Voraussetzungen erfüllen, gelten als Zeiten, in denen die Anwendungen verfügbar sind;

2.1.3 Support des Kunden und seiner Kunden bei der Einrichtung und Nutzung der Anwendungen per E-Mail.

2.2 Der Anbieter setzt zur Erbringung von Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter sowie Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein.

2.3 Die Funktionalität der SaaS-Dienste im Einzelnen ist innerhalb des Bestellprozesses / des Angebots näher beschrieben. Der Anbieter ist während der Vertragslaufzeit berechtigt, den Funktionsumfang der SaaS-Dienste zu ändern. Der Anbieter teilt dem Kunden technische Änderungen rechtzeitig, mindestens jedoch zwei (2) Wochen im Voraus mit.

2.4 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

### 3 Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1 Soweit der Anbieter die SaaS-Dienste bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehenden Schäden.

3.2 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## 4 Besondere Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde erkennt seine (in den AGB, in diesen BVB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch den Anbieter und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

4.2 Die Bereitstellung der SaaS-Dienste ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der SaaS-Dienste und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die SaaS-Dienste seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.

4.3 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß Ziffer 4.2 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der SaaS-Dienste. Der Anbieter macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben in Form von „Release Notes“ laufend zugänglich und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen.

4.4 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für den Anbieter und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Anbieter.

4.5 Der Kunde wird seine für die Nutzung der Anwendung vorgesehenen Mitarbeiter oder sonstigen Berechtigten („**Nutzer**“) in der Anwendung anlegen und verwalten.

4.6 Soweit dem Kunden bzw. seinen Nutzern für die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen des Anbieters Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsicherungen zugeordnet sind, ist der Kunde verpflichtet, diese vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter umgehend hiervon zu informieren. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den unberechtigten Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen. Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der SaaS-Dienste aufgeführten Bestimmungen aus Ziffer 3.6 einzuhalten. Soweit der Anbieter Leistungen erbringt, zu deren Durchführung er remote auf das IT-System des Kunden bzw. der Nutzer zugreifen muss, ist der Kunde verpflichtet, den entsprechenden Zugriff zu ermöglichen.

4.7 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei notwendigen Änderungen oder Arbeiten am System z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

4.8 Der Kunde wird die von ihm für die Nutzung der SaaS-Dienste berechtigten Nutzer über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Dienste in angemessener Form informieren, beispielsweise über die Vorgabe entsprechender Nutzungsbedingungen.

4.9 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere den Anbieter über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

4.10 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der SaaS-Dienste, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen vermeiden. Der Anbieter ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde dem Anbieter nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen. Sorgt der Kunde für eine überdurchschnittliche Belastung der SaaS-Dienste, z.B. eine Vorgehensweise, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordert oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beansprucht, kann der Anbieter dies dem Kunden in angemessenem Umfang in Rechnung stellen.

4.11 Der Kunde wird Leistungen des Anbieters nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten des Anbieters wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme des Anbieters nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes des Anbieters zu gewährleisten.

4.12 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der SaaS-Dienste des Anbieters oder entsteht beim Anbieter aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein Verdacht, dass schwerwiegende Störungen der SaaS-Dienste eintreten, kann der Anbieter den Kundenzugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Angriffe (nachfolgend „DoS-Attacken“) gilt, die der Kunde über die SaaS-Dienste ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

4.13 Werden vom Kunden über die SaaS-Dienste des Anbieters Spam-Mails versendet, kann der Anbieter den Service sperren.

## **5 Urheber- und Nutzungsrechte**

5.1 Der Anbieter räumt dem Kunden und seinen Nutzern das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, auf die SaaS-Dienste mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit den SaaS-Dienste verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Ist für die Nutzung der SaaS-Dienste und damit zusammenhängender Dienstleistungen eine Vergütung vereinbart, erfolgt die Rechtseinräumung unter Vorbehalt der Zahlung der vereinbarten Preise. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an den SaaS-Dienste und der zugrunde liegenden Software, erhält der Kunde nicht.

5.2 Sofern der Anbieter die SaaS-Dienste von einem Drittanbieter bezieht, bestimmt sich der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde

verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen enthält, gilt Ziffer 4.1 entsprechend.

5.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die SaaS-Dienste über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Anwendung oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

5.4 Die Nutzungsberechtigung bezieht sich stets nur auf die neueste zur Verfügung gestellte Fassung der SaaS-Dienste; mit Aktualisierung erlöschen die Nutzungsrechte an zuvor bereitgestellten Fassungen für die Zukunft.

5.5 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die die Feststellung des Zustands der SaaS-Dienste und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## **6 Preise und Zahlungsbedingungen**

6.1 Abhängig von der jeweiligen Anwendung und der konkreten Bestellung vereinbaren die Parteien folgende Preise:

6.1.1 „Pauschalpreise“ für die laufende Erbringung von SaaS-Leistungen unabhängig vom Nutzungsumfang;

6.1.2 Regelmäßige (insb. monatliche) „Grundgebühren“ für die laufende Erbringung von SaaS-Leistungen unabhängig vom Nutzungsumfang;

6.1.3 Regelmäßig (insb. monatlich) berechnete „Auftragsgebühren“ gemäß Ziffer 6.2;

6.1.4 Einmalige „Einrichtungsgebühren“ im Rahmen der Erbringung von SaaS-Leistungen.

6.2 Soweit die Parteien ein Preismodell auf Basis von Auftragsgebühren vereinbaren, erfolgt die Berechnung der Auftragsgebühren auf Grundlage der von der jeweiligen Anwendung übermittelten Bestellaufträge. Die vereinbarten Preise gelten pro übermitteltem Auftrag. Soweit die Bestellung für Auftragsgebühren Rabattstaffeln vorsieht, gelten die jeweiligen Preise nur für jeweils überschießende Anzahl von Aufträgen.

## **7 Gewährleistung für Rechtsmängel**

7.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellten SaaS-Dienste bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die bereitgestellten SaaS-Dienste bestimmungsgemäß nutzt.

7.2 Kann der Kunde die bereitgestellten SaaS-Dienste wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann der Anbieter nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden

die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

7.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten SaaS-Dienste nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der SaaS-Dienste mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer des Anbieters sind.

7.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die dem Anbieter entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit ihm vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **8 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

8.1 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der SaaS-Dienste verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf den SaaS-Diensten ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

8.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

8.3 Der Anbieter ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten SaaS-Diensten nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist dem Anbieter innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist der Anbieter ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

8.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Der Anbieter wird die vom Kunden im Rahmen der SaaS-Dienste verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag auf Grundlage eines gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags verarbeiten.

## **9 Datensicherheit**

9.1 Die auf SaaS-Diensten vom Anbieter gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten vierzehn (14) Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

9.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den SaaS-Diensten gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Die Datensicherung auf SaaS-Diensten ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

9.3 Auf Anforderung des Kunden wird der Anbieter während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver des Anbieters abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

9.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die gespeicherten Daten des Kunden löschen. Eine Karenzzeit wird nicht angeboten. Der Kunde muss dem Anbieter mindestens zwei Wochen vor Vertragende unaufgefordert mitteilen, ob und gegebenenfalls in welchem Format er die Daten übernehmen möchte. Der Anbieter wird dafür Sorge tragen, dass die Datenübertragung bis zum Vertragsende erfolgreich abgeschlossen ist.

9.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Anbieter die Inhalte der SaaS-Dienste und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde den Anbieter hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch den Anbieter in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung des Anbieters.

9.6 Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann der Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## **10 Laufzeit und Kündigung**

10.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

10.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed KI Service (MKIS)

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Simon Hoffmann Computerservice

Stand: Januar 2026

### 1 Geltungsbereich

1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge von Simon Hoffmann Computerservice (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von „Managed KI Service“ Leistungen (nachfolgend „**MKIS**“). Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.hoffmann-computer/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

1.2 Managed KI Services im Sinne dieser BVB sind gemischtvertragliche Leistungen, bei denen der Anbieter durch Einsatz von KI- und Automatisierungsdiensten Geschäftsprozesse des Kunden ganz oder teilweise automatisiert. Gegenstand der MKIS ist die funktionale Bereitstellung automatisierter Prozesse (z.B. KI-Telefonassistenten, Chatbots, Prozess-Workflows), nicht die Bereitstellung von IT-Infrastruktur oder Cloud-Ressourcen.

### 2 Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 **Prozessberatung:** Analyse bestehender Geschäftsprozesse des Kunden, Identifikation von Engpässen, Risiken und Optimierungspotenzialen sowie Definition eines Zielprozesses („Soll-Prozess“). Die fachliche, organisatorische und rechtliche Verantwortung für die Geschäftsprozesse verbleibt beim Kunden; der Anbieter erbringt keine Rechts-, Steuer-, regulatorische oder sonstige Compliance-Beratung.

2.1.2 **Nutzung und Einbindung von Dritt-KI- und Automatisierungsdiensten:** Der Anbieter setzt zur Erbringung der MKIS KI-Systeme, Automatisierungsplattformen und sonstige Software von Drittanbietern ein (nachfolgend „**Dritt-Dienste**“). Diese Dritt-Dienste werden ausschließlich als technische Werkzeuge des Anbieters eingesetzt. Eine Überlassung, Unterlizenzierung oder Verschaffung eigenständiger Nutzungsrechte an den Dritt-Diensten an den Kunden findet nicht statt. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die vom Anbieter auf Basis dieser Dritt-Dienste bereitgestellten Funktionen im Rahmen der MKIS zu nutzen (z.B. KI-Telefonassistent auf der Website, eingebetteter Chatbot, automatisierter Workflow).

2.1.3 **Umsetzung automatisierter Geschäftsprozesse:** Konzeption, Konfiguration und Implementierung der im Angebot beschriebenen automatisierten Prozesse (z.B. Dialogflüsse, Rückrufprozesse, Ticket-Erstellung, CRM-Updates) durch den Anbieter, unter Nutzung der Dritt-Dienste sowie gegebenenfalls eigener Skripte, Schnittstellen oder Konfigurationen.

2.1.4 **KI-spezifische Konfiguration, Prompting und Orchestrierung:** Erstellung und Pflege von Prompts, Workflows, Regeln, Schnittstellen und Orchestrierungslogik zwischen den eingesetzten Dritt-Diensten und den Systemen des Kunden (z. B. ERP, CRM, TK-Anlage, Webserver), soweit im Angebot beschrieben.

2.1.5 **Laufende Anpassungen und Pflege:** Anpassung der Konfigurationen, Workflows und Anbindungen an Änderungen oder Funktionsanpassungen der eingesetzten Dritt-Dienste, geänderte Anforderungen des Kunden sowie neue Versionen oder Updates der angebundenen Systeme, soweit im Angebot vorgesehen.

2.2 Der Anbieter schuldet die vertragsgemäße Einrichtung und technische Funktionsfähigkeit der im Angebot beschriebenen Funktionen der MKIS. Der Anbieter schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg der durch die MKIS unterstützten Geschäftsprozesse, keine bestimmte inhaltliche Qualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Geeignetheit der von KI-Systemen erzeugten Inhalte oder Entscheidungen und keine Fehlerfreiheit der von KI-Systemen generierten Inhalte (einschließlich sog. „Halluzinationen“) oder Entscheidungen, es sei denn, dies ist im Angebot ausdrücklich zugesichert. Soweit der Anbieter einen bestimmten Erfolg ausdrücklich zusagt, ergibt sich dies ausschließlich aus dem Angebot.

2.3 Dem Kunden ist bekannt, dass KI-Systeme probabilistisch arbeiten und insbesondere (a) unzutreffende, unvollständige, widersprüchliche oder irrelevante Inhalte (sog. „Halluzinationen“) erzeugen können, (b) keinen Ersatz für eine fachliche oder rechtliche Prüfung durch sachkundige Personen darstellen, (c) vom Inhalt, der Qualität und dem Kontext der vom Kunden bereitgestellten Daten, Prompts, Regeln und Vorgaben abhängen.

Eine inhaltliche Kontrolle, Plausibilisierung oder rechtliche Bewertung der KI-Ergebnisse durch den Anbieter ist – soweit nicht ausdrücklich vereinbart – nicht geschuldet.

2.4 Vom Leistungsumfang der MKIS sind insbesondere ausgeschlossen, sofern nicht im Angebot ausdrücklich vereinbart:

2.4.1 Eigenständige rechtliche, steuerliche oder regulatorische Bewertung der automatisierten Prozesse oder KI-Outputs.

2.4.2 Übernahme der Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Geeignetheit oder rechtliche Zulässigkeit der durch KI-Systeme erzeugten Inhalte oder Entscheidungen. Insbesondere haftet der Anbieter nicht für falsche Auskünfte, Bewertungen oder Empfehlungen, die durch KI-Systeme generiert werden und vom Kunden ohne angemessene menschliche Kontrolle verwendet werden.

2.4.3 Übernahme von Gewährleistungen für die Kompatibilität der MKIS mit IT-Systemen, Schnittstellen oder Umgebungen des Kunden, die im Angebot nicht ausdrücklich aufgeführt sind.

2.4.4 Eine Gewähr dafür, dass eingesetzte Dritt-Dienste dauerhaft verfügbar, unverändert oder in gleichem Funktionsumfang bereitgestellt werden. Anpassungen der MKIS an Änderungen der Dritt-Dienste erfolgen nur im vertraglich vereinbarten Umfang.

2.5 Hier nicht aufgeführte Leistungen können separat beauftragt werden.

2.6 Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, die genaue Auflistung der inkludierten Leistungen sowie gegebenenfalls ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen die Angaben aus dem Angebot den hier aufgeführten vor.

2.7 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

2.8 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.9 Bei Gefahr im Verzug, insbesondere im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke, erkennbarer massenhafter Fehlfunktionen oder missbräuchlicher Nutzung der MKIS (z.B. Spam-Anrufe, Massenversand, Endlosschleifen), ist der Anbieter berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen (einschließlich vorübergehender Deaktivierung von Funktionen) und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

2.10 Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte (insbesondere Anbieter von KI- und Automatisierungsdiensten) als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.11 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung von Leistungsfristen oder zur vorübergehenden Aussetzung betroffener MKIS-Funktionen. Dies gilt insbesondere bei: höherer Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Epidemien, Störungen der Energieversorgung oder Internetanbindung, behördlichen Maßnahmen und Arbeitskämpfen, Leistungsstörungen der Drittanbieter, Verletzung von Mitwirkungsobliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom betroffenen Teil des Vertrags berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate an, kann der Kunde hinsichtlich des nicht erfüllten Teils zurücktreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

2.12 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Bereitstellung der MKIS, technische Einbindung und Rollenverteilung**

3.1 Der Anbieter stellt im Rahmen der MKIS keine eigene Cloud- oder Rechenzentrumsinfrastruktur im Sinne eines Datenverarbeitungsdienstes nach dem Data Act bereit. Die MKIS bestehen in der Nutzung, Konfiguration und Orchestrierung von Diensten Dritter („**Dritt-Diensten**“) sowie in der Bereitstellung der daraus resultierenden Funktionen für den Kunden. Der Kunde erhält keinen direkten Netzzugang zu einem gemeinsam genutzten Pool konfigurierbarer, skalierbarer und elastischer Rechenressourcen.

3.2 Soweit der Anbieter dem Kunden technische Komponenten (z.B. Skripte, Snippets, Widgets, API-Endpunkte, Webhooks) zur Verfügung stellt, dienen diese ausschließlich der Anbindung der Kundensysteme an die vom Anbieter konfigurierten oder orchestrierten MKIS-Funktionen sowie der Integration der automatisierten Prozesse in die Systemlandschaft des Kunden. Der Kunde erhält hierdurch keinen direkten Zugriff auf die zugrundeliegenden Dritt-Dienste oder deren Infrastruktur.

3.3 Soweit KI-Output im Verantwortungsbereich des Kunden wirkt – sei es gegenüber Endnutzern (z.B. Website-Besucher, Kunden) oder intern in Geschäftsprozessen-, gilt der Kunde als Betreiber des KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung.

Der Anbieter agiert als Integrator, Konfigurator und technischer Dienstleister. Er entwickelt, trainiert oder vertreibt im Rahmen der MKIS keine eigenen KI-Modelle und betreibt keine eigenen KI-Systeme und bietet diese auch nicht an. Die im Rahmen der MKIS eingesetzten KI-Dienste werden von Drittanbietern bereitgestellt. Der Anbieter ist daher im Regelfall weder „Anbieter“ noch „Hersteller“ eines KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung.

Pflichten, die an die Rolle des „Anbieters“ oder „Betreibers“ im Sinne der KI-Verordnung anknüpfen (z.B. Transparenz-, Überwachungs-, Dokumentations- und Risikomanagementpflichten), treffen den Anbieter nur, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

3.4 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt der Anbieter bei der Auswahl der KI-Dienste, API, Automatisierungsplattformen und der zugrunde liegenden Infrastrukturen keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter, Technologie und/oder Regionen, sofern die einschlägigen gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

3.5 Soweit MKIS-Funktionen in Systeme, Prozesse oder Plattformen des Kunden integriert werden, stellt der Kunde sicher, dass diese die notwendigen technischen Voraussetzungen (z. B. Schnittstellen, Zertifikate, Sicherheitskonfigurationen, Internetanbindung) erfüllen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, diese Voraussetzungen zu schaffen oder aufrechtzuerhalten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3.6 Der Anbieter ist berechtigt, Änderungen, Wartungs- und Pflegearbeiten an den MKIS vorzunehmen, soweit diese zur Vertragserfüllung, zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit, zur Anpassung an Änderungen der Dritt-Dienste oder zur Abwehr von Sicherheitsrisiken erforderlich sind. Wartungsarbeiten oder technische Eingriffe (einschließlich Anpassungen von Integrationen, Workflows, Schnittstellen oder Anbindungen an Systeme des Kunden) können dazu führen, dass MKIS-Funktionen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Soweit möglich, stimmt der Anbieter mit dem Kunden Wartungsfenster ab oder kündigt diese angemessen im Voraus an. Während solcher Wartungsfenster dürfen in den betroffenen Systemen keine kritischen produktiven Vorgänge durchgeführt werden. Der Kunde informiert seine betroffenen Mitarbeiter und Dienstleister entsprechend.

3.7 Kommt es aufgrund von Änderungen, Störungen oder Funktionsanpassungen der Dritt-Dienste zu Einschränkungen oder Aussetzungen der MKIS, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Funktionen vorübergehend anzupassen, einzuschränken oder auszusetzen, sofern keine zumutbare technische Alternative besteht.

3.8 Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung seiner Netzverbindung sowie die Bereitstellung und Konfiguration seiner IT-Systeme (z.B. Webserver, ERP, CRM, TK-Anlagen) sind nicht Vertragsbestandteil, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist.

## **4 Support / Service Level Agreement**

4.1 Der Anbieter leistet für die MKIS Support nach Maßgabe des Angebots (Servicezeiten, Kontaktweg). Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

4.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

4.2.1 Die definierte Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vom Anbieter erbrachten MKIS-Servicefunktionen, nicht auf die Verfügbarkeit der eingesetzten Dritt-Dienste oder der Systeme des Kunden.

4.2.2 Die MKIS werden mit einer Verfügbarkeit von 95% im Jahresdurchschnitt bereitgestellt.

„Verfügbarkeit“ bestimmt den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, in dem die MKIS ohne ungeplante Störung laufen. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Kalenderjahres, während derer die durch den Anbieter orchestrierten MKIS-Funktionen nicht in der Lage sind, Anfragen der angebotenen Systeme zu verarbeiten, ausgenommen der in Ziffer 5.2.3 genannten Ursachen oder sonstiger vom Anbieter nicht zu vertretender Umstände.

4.2.3 Von der Ausfallzeit ausgenommen sind insbesondere:

- planmäßige Wartungsarbeiten des Anbieters oder der Drittanbieter,
- Ausfälle oder Störungen der Dritt-Dienste,
- Änderungen der KI-Modelle / Systeme oder API durch Drittanbieter,
- Störungen, die durch Systeme oder Netzverbindungen des Kunden entstehen,
- Ausfälle der Infrastruktur des Kunden,
- Zeiten, in denen der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt,
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt

4.3 Service Desk / Supportzeiten

4.3.1 Der Anbieter richtet für den Support der Managed KI Services innerhalb der vereinbarten Supportzeiten einen Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und Kontaktwege (z.B. Telefon, E-Mail, Ticket-System) ergeben sich aus dem Angebot.

4.3.2 Außerhalb der Supportzeiten gemeldete Störungen gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen, es sei denn, eine gesonderte Rufbereitschaft wurde ausdrücklich vereinbart.

#### 4.4 Entstörung

4.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4.4.2 Jede Fehlermeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

#### 4.4.3 Reaktionszeiten

4.4.3.1 Im Falle eines Fehlers wird der Anbieter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

4.4.3.2 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

4.4.3.3 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Servicedesk über die vereinbarten Kontaktwege. Der Lauf der Reaktionszeit endet mit dem Beginn einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch ihn beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn vor Arbeiten vor Ort beim Kunden).

4.4.3.4 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

4.4.3.5 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

4.4.3.6 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

4.4.3.7 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt der Anbieter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

#### 4.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

4.5.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

4.5.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

4.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

4.5.4 Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

## 5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verantwortlich für die fachliche Ausgestaltung seiner Geschäftsprozesse, die Auswahl der zu automatisierenden Prozesse und die Bewertung der hiermit verbundenen fachlichen, rechtlichen und wirtschaftlichen Risiken.

5.2 Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Konzeption und Umsetzung der MKIS erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig, richtig und rechtzeitig zur Verfügung, insbesondere:

- Prozessbeschreibungen,
- Informationen zu eingesetzten IT-Systemen und Schnittstellen,
- Angaben zu Datenquellen, Datenkategorien und Datenqualitätsanforderungen,
- Vorgaben zu Freigabe- und Eskalationsprozessen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, vor produktivem Einsatz von KI-basierten Prozessen angemessene Tests, Qualitätskontrollen und Freigaben durchzuführen. Der Anbieter ist ohne gesonderte Vereinbarung nicht verpflichtet, Testergebnisse des Kunden eigenständig zu überprüfen.

5.4 Der Kunde stellt sicher, dass nur solche Daten bereitgestellt werden, deren Nutzung rechtlich zulässig ist und für die er über die erforderlichen Rechte verfügt. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, urheberrechtlich geschützte Inhalte sowie Inhalte Dritter.

5.5 Soweit die KI-gestützten Prozesse gegenüber Endnutzern des Kunden eingesetzt werden (z.B. Website-Chatbot, Telefonassistent), erfüllt der Kunde die jeweils geltenden Transparenz-, Informations- und Dokumentationspflichten (z.B. Hinweis auf KI-Nutzung). Der Anbieter übernimmt diese Pflichten nur, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

5.6 Der Kunde prüft die von KI-Systemen erzeugten Inhalte und Entscheidungen vor deren Verwendung in rechtlich oder wirtschaftlich bedeutsamen Kontexten (z. B. Vertragsabschlüsse, Kündigungen, Bonitätsentscheidungen, sensible Auskünfte an Dritte) und stellt sicher, dass stets eine angemessene menschliche Kontrolle („human oversight“) erhalten bleibt.

5.7 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm eingesetzten Nutzer und Mitarbeiter über den Charakter der MKIS, die Grenzen der KI-Systeme (insb. Halluzinationen, Fehleranfälligkeit, Kontextabhängigkeit) und die Notwendigkeit fachlicher Prüfung zu informieren und entsprechend zu schulen.

5.8 Soweit der Anbieter Zugriff auf Systeme des Kunden (z.B. ERP, CRM, TK-Anlagen, Drittsysteme) benötigt, gilt:

5.8.1 Der Kunde wird den Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

5.8.2 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen auch ohne gesonderte Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Systeme des Kunden zugreifen muss, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist. Der Kunde stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

5.8.3 Der Kunde stellt sicher, dass während angekündigter oder abgestimmter Wartungsfenster keine ausschließlich von den betroffenen MKIS-Funktionen abhängigen kritischen produktiven Vorgänge durchgeführt werden. Er sorgt dafür, dass betroffene Nutzer und Dienstleister rechtzeitig informiert werden.

5.9 Verstößt der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten oder kommt er seinen Pflichten nach den Ziffern 5.1–5.8 nicht nach, ruhen die entsprechenden Leistungspflichten des Anbieters. Mehraufwände des Anbieters infolge unzureichender Mitwirkung kann der Anbieter nach Aufwand abrechnen.

## **6 Nutzungsrechte**

6.1 Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht übertragbares Recht, die vom Anbieter bereitgestellten MKIS-Funktionen (z.B. Chatbot-Frontend, API-Endpunkte, Konfigurationen) im eigenen Geschäftsbetrieb zu nutzen.

6.2 An den eingesetzten Dritt-Diensten selbst erhält der Kunde keine eigenen Nutzungsrechte. Die Lizenzbeziehungen bestehen nur zwischen Anbieter und Drittanbieter. Der Kunde darf keine Versuche unternehmen, diese Dritt-Dienste direkt zu nutzen, zu dekompileieren oder zu umgehen.

Soweit der Kunde im Einzelfall direkte Zugänge zu Dritt-Diensten erhält, gelten die jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbedingungen der Drittanbieter. Der Kunde ist verpflichtet, diese Bedingungen einzuhalten. Der Anbieter weist den Kunden auf solche Bedingungen hin oder macht sie zugänglich.

6.3 Weitergehende Rechte, insbesondere an den eingesetzten Dritt-Diensten oder an vom Anbieter erstelltem Quellcode, Modellen, Plattformen oder Konfigurationen des Anbieters, werden nicht eingeräumt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

## **7 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

7.1 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für alle Inhalte, Daten und Informationen, die im Rahmen der MKIS verarbeitet, erzeugt oder Endnutzern angezeigt werden (z.B. Antworten von Chatbots, Texte, Gesprächsprotokolle, Anweisungen an Mitarbeiter).

7.2 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Inhalte, Prompts, Antworten oder Logs auf Rechtsverletzungen, sachliche Richtigkeit oder Angemessenheit zu prüfen. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der MKIS nicht gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt. Insbesondere garantiert der Kunde, keine illegalen Inhalte sowie keine urheberrechtlich geschützten Werke ohne Zustimmung des Urhebers beziehungsweise solche Inhalte zu verarbeiten bzw. bereitzustellen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

7.3 Stellt der Kunde fest oder wird er von Dritten darauf hingewiesen, dass über die MKIS rechtswidrige Inhalte verarbeitet, erzeugt oder Endnutzern angezeigt werden (z.B. beleidigende, diskriminierende, strafbare oder sonst rechtsverletzende Inhalte), ist er verpflichtet, diese Inhalte unverzüglich zu prüfen, deren weitere Nutzung zu unterbinden und den Anbieter hierüber zu informieren.

7.4 Der Anbieter ist berechtigt, betroffene Inhalte, Prompts, Konfigurationen oder Funktionen der MKIS vorläufig zu sperren oder anzupassen, wenn konkrete Anhaltspunkte für eine Rechtsverletzung bestehen. Der Anbieter informiert den Kunden über die Sperrung. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Beseitigung der Rechtsverletzung nach oder weist er innerhalb dieser Frist nach, dass eine Rechtsverletzung nicht besteht, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Inhalte dauerhaft zu entfernen oder die jeweiligen MKIS-Funktionen anzupassen oder einzuschränken.

7.5 Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) für die im Rahmen der MKIS verarbeiteten personenbezogenen Daten. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden und auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrags. Der Kunde stimmt zu, dass der Anbieter Unterauftragsverarbeiter (insbesondere Anbieter von KI- und Automatisierungsdiensten) einsetzt. Weitere Regelungen sind im Auftragsverarbeitungsvertrag enthalten.

7.6 Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen Nutzung der MKIS oder aus rechtswidrigen Inhalten resultieren, die der Kunde oder seine Nutzer in die MKIS einspeisen oder durch diese generieren lassen, soweit der Kunde dies zu vertreten hat.

## **8 Datensicherheit**

- 8.1 Soweit der Anbieter eigene Systeme zur Konfiguration, Orchestrierung, Protokollierung oder Überwachung der Prozesse betreibt, werden diese Daten regelmäßig gesichert. Die Sicherungen dienen ausschließlich der Sicherstellung des technischen Betriebs der MKIS, nicht der revisionssicheren Archivierung von Geschäftsdaten des Kunden.
- 8.2 Daten, die im Rahmen der MKIS durch Dritt-Dienste verarbeitet oder gespeichert werden, unterliegen den Backup-, Speicher- und Löschrprozessen dieser Drittanbieter. Der Anbieter schuldet keine eigene Datensicherung für Daten, die auf Systemen von Dritt-Diensten liegen oder dort verarbeitet werden.
- 8.3 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Sicherung der in seinen eigenen Systemen verarbeiteten Daten (ERP, CRM, E-Mail, Ticketsysteme etc.). Die Nutzung der MKIS ersetzt keine unternehmensinterne Backup-Strategie.
- 8.4 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass bei Nutzung externer KI-Dienste eine Datenübertragung an Drittanbieter erfolgt. Der Anbieter wählt diese sorgfältig aus, kann jedoch keine absolute Datensicherheit im Internet gewährleisten.
- 8.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann den Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## **9 Laufzeit und Kündigung**

- 9.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.
- 9.2 Über die vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## **10 Folgen der Vertragsbeendigung**

- 10.1 Mit Vertragsende – gleich aus welchem Grund – endet die Bereitstellung der MKIS und damit die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der MKIS einschließlich sämtlicher zugehöriger KI-Dienste, Automatisierungsdienste, Workflows, Konfigurationen und Integrationen.
- 10.2 Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, die zugrundeliegenden Dritt-Dienste, Konfigurationen, Workflows, Modelle oder Instanzen nach Vertragsende weiter zu nutzen oder übertragen zu bekommen.
- 10.3 Nach Vertragsende werden etwaig beim Anbieter gespeicherten Konfigurations-, Log- und Systemdaten der MKIS nach Ablauf einer angemessenen Frist (z.B. ein (1) Monat) gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Der Kunde hat vor Vertragsende mitzuteilen, ob er bestimmte Datenexporte wünscht; diese werden gesondert vergütet.
- 10.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die gespeicherten Daten des Kunden löschen. Eine Karenzzeit wird nicht angeboten. Der Kunde muss dem Anbieter mindestens zwei Wochen vor Vertragsende unaufgefordert mitteilen, ob und gegebenenfalls in welchem Format er die Daten übernehmen möchte. Der Anbieter wird

dafür Sorge tragen, dass die Datenübertragung bis zum Vertragsende erfolgreich abgeschlossen ist.