

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 KISTERS erbringt alle Leistungen im Bereich des IT Service Providing für ihre Kunden ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen und des IT Service Providing Vertrages. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Dokumenten gilt die Rangfolge laut IT Service Providing Vertrag.
- 1.2 Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGBs des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.3 Die unter angeführten Bedingungen haben Geltung auch für alle zukünftigen Geschäfte der Vertragsparteien.

## 2 Allgemeiner Vertragsgegenstand

KISTERS betreibt IT-Infrastrukturen, auf deren Basis sie ihren Kunden IT Services anbietet. Der Kunde („Service-nehmer“) erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die IT Services via Internet / mittels Telekommunikation zuzugreifen und die Funktionalitäten der IT Services im Rahmen des IT Service Providing Vertrages zu nutzen. Zu diesem Zweck stellt KISTERS den IT Service, das heißt die in der IT-Infrastruktur betriebenen Softwareapplikationen, zur Nutzung für den Servicenehmer und die von ihm berechtigten Nutzer bereit.

## 3 Begriffsbestimmung

Die Services in der KISTERS Cloud bieten dem Servicenehmer die Möglichkeit, sich trotz ggf. knapper eigener IT-Ressourcen einen schnellen Zugang zu modernen und zeitgemäßen IT Services zu erschließen. Diese "IT Services" werden im Rechenzentrum von KISTERS oder eines dedizierten Partners ausgeführt.

Service-Kategorien sind:

- Infrastructure as a Service (IaaS)  
Bereitstellung von Hardware, Betriebssystem, Netzwerk, VMs
- Platform as a Service (PaaS)  
Bereitstellung der Systemumgebung (IaaS plus Datenbank)
- Software as a Service (SaaS)  
Bereitstellung einer Software in einer PaaS-Umgebung
- Business Process as a Service (BPaaS)  
Auf der Grundlage individueller Vereinbarungen definierte Leistungen zur Konfiguration der Software, zur Einrichtung von Prozessen und zur Einrichtung von Monitoring- und ggf. Alarmierungs-Funktionen für automatisierbare Prozessschritte.

## 4 Leistungspflichten und Preise

Art und Umfang der vertraglichen Leistungen und deren Preise ergeben sich aus dem IT Service Providing Vertrag und dessen weiteren Anlagen.

## 5 Nutzungsrecht

- 5.1 Die vom Servicenehmer gemäß IT Service Providing Vertrag berechtigten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit des IT Service Providing Vertrages zeitlich beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, auf IT Services mittels Telekommunikation / via Internet zuzugreifen und die mit dem IT Service verbundenen Funktionalitäten gemäß des IT Service Providing Vertrages für ihre internen geschäftlichen Zwecke zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an den Softwareapplikationen oder der Betriebssoftware erhält der Servicenehmer nicht.
- 5.2 Der Servicenehmer ist nicht berechtigt, den IT Service über die nach Maßgabe des IT Service Providing Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Servicenehmer nicht gestattet, IT Services oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- 5.3 Für jeden Fall, in dem der Servicenehmer die Nutzung des IT Services durch Dritte oder nicht vom Servicenehmer benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Servicenehmer jeweils einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von einem Viertel der für die reguläre Vertragslaufzeit zu zahlenden Vergütung zu leisten. Beträgt die Restlaufzeit des Vertrages noch mehr als 36 Monate, so ist nur ein Zeitraum von 36 Monaten zu Grunde zu legen. Der Schadensersatz ist höher anzusetzen, wenn KISTERS einen höheren Schaden nachweist. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt KISTERS vorbehalten.
- 5.4 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Servicenehmer im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen KISTERS auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

- 5.5 Ist KISTERS an der vertragsgemäßen Erbringung des IT Services aufgrund von Schutzrechten Dritter dauerhaft gehindert, so ist KISTERS berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen zu verweigern. KISTERS wird den Servicenehmer hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Servicenehmer ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Servicenehmers bleiben unberührt.
- 5.6 Beim Einsatz von Software Dritter (z.B. Microsoft Produkte) gelten für diese fallweise dezidierte Endkundennutzungsbestimmungen, die dem IT Service Providing Vertrag dann als Anlage beigelegt werden.

## **6 Datenschutz und Datensicherheit**

- 6.1 Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem IT Service Providing Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 6.2 KISTERS kann personenbezogene Daten des Servicenehmers im Rahmen der Datenerfassung und Datenverarbeitung speichern. Diese Daten wird KISTERS nur zu Verarbeitungszwecken und als Rechtsgrundlage bei der Angebotserstellung, der Auftragsabwicklung und bei vertrieblichen Aktivitäten mit dem Servicenehmer verwenden (Art. 6 Abs. 1 b S. 1 lit. b DSGVO). Im Falle der Auftragsabwicklung sind die erforderlichen Daten, dazu zählen Name, die Liefer- und Rechnungsanschrift sowie weitere Details einer Beauftragung, durch den Servicenehmer erforderlich und vorgeschrieben. Kontaktdaten, wie E-Mail-Adresse oder Telefonnummer nutzt KISTERS, um einen Auftrag zu bestätigen und Termine abzustimmen.
- 6.3 Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten sind dabei KISTERS- Mitarbeiter in den Bereichen System-Betreuung, System-Administration, Projektleitung, Beratung, Vertrieb und Marketing sowie zur Leistungserbringung ggf. eingesetzte Subunternehmer und Dienstleister als auch die Steuerberatergesellschaft von KISTERS.
- 6.4 Die Softwareapplikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstige Systemkomponenten des IT Services werden von KISTERS betrieben. Die o.g. Subunternehmer und Dienstleister verarbeiten als Auftragsverarbeiter die Daten ausschließlich auf Weisung von KISTERS und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet worden. Sämtliche Auftragsverarbeiter wurden sorgfältig ausgewählt und erhalten nur in dem Umfang und für den benötigten Zeitraum Zugang zu Ihren Daten, der für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist.
- 6.5 Es kann notwendig sein, dass personenbezogene Daten im Rahmen der Auftragsabwicklung an Empfänger in Drittstaaten übermittelt werden. KISTERS verwendet hierbei EU-Standardvertragsklauseln, dem Betroffenen kann auf Anfrage Einsicht in das entsprechende Dokument ermöglicht werden.
- 6.6 Nach Art. 13 DS-GVO ist KISTERS bei Erhebung der Daten des Servicenehmers verpflichtet, diesen umgehend zu informieren. Dazu werden dem Servicenehmer die Namen und die Kontaktdaten der verantwortlichen Ansprechpartner bei KISTERS übermittelt. Als zuständiger Datenschutzbeauftragter bei KISTERS ist Dr. Heinz-Josef Schlebusch, Pascalstraße 8+10, 52076 Aachen, Telefon: +49 2408 9385-0, E-Mail: datenschutz@kisters.de der verantwortliche Ansprechpartner.
- 6.7 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten nach deutschem Recht erlauben KISTERS die Speicherung personenbezogener Daten im Rahmen der DS-GVO. Es gilt eine Ausnahme von der grundsätzlichen Löschpflicht, wenn Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Erfüllung einer Verpflichtung nach deutschem Recht oder EU-Recht erforderlich ist (Art. 17 Abs. 3 lit. b DS-GVO). Die Daten werden in Einklang mit den Aufbewahrungspflichten nach deutschem Recht auf Wunsch gelöscht. Steuerrechtliche oder handelsrechtliche Dokumente müssen mindestens zehn Jahre aufbewahrt werden. Andere Geschäftsnotizen sind mindestens 5 Jahre aufzubewahren.
- 6.8 Auf Anforderung teilt KISTERS gerne mit, ob und welche Daten des Servicenehmer gespeichert sind. Der Servicenehmer bzw. der Betroffene hat gemäß Art. 15 – 21 DS-GVO Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie Datenübertragbarkeit. Der Servicenehmer hat auch das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Servicenehmer können sich gemäß Art. 77 DS-GVO bei der zuständigen Aufsichtsbehörde beschweren, wenn sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten rechtswidrig erfolgt.
- 6.9 KISTERS trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Ziffer 2.1 Nummer 6 in Verbindung mit Anlage „Maßnahmen zum Datenschutz bei Systemservice und -Analyse“ des IT Service Providing Vertrages.

6.10 Der Servicenehmer ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zutritt zu den Räumlichkeiten oder Zugang zu der Softwareapplikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten des IT Services zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Servicenehmers nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von KISTERS mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs des IT Services nach diesen Geschäftsbedingungen.

## **7 Pflichten des Servicenehmers**

Der Servicenehmer wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung des IT Service Providing Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

- 7.1 die vereinbarten Preise fristgerecht zahlen. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Servicenehmer in dem Umfang, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat, KISTERS die diesem entstandenen Kosten zu erstatten;
- 7.2 alle von ihm für die Nutzung des IT Services vorgesehenen Nutzer namentlich benennen. Der Servicenehmer verpflichtet sich ferner, KISTERS jede durch Organisationsveränderungen, Mitarbeiterwechsel o.ä. hervorgerufene Veränderung in der Zuordnung der Nutzerzugänge, mitzuteilen;
- 7.3 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;
- 7.4 dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Server von KISTERS) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;
- 7.5 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des IT Services personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
- 7.6 den IT Service nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermitteln oder auf solche Informationen hinweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von KISTERS schädigen können;
- 7.7 den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von KISTERS betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Daten-netze von KISTERS unbefugt einzudringen;
- 7.8 den möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming) nutzen;
- 7.9 KISTERS von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer vom Servicenehmer zumindest fahrlässig zu vertretenden rechtswidrigen Verwendung des IT Services durch den Servicenehmer selbst oder einen Dritten (z.B. berechtigte oder unberechtigte Nutzer) beruhen, insbesondere sich insoweit aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der rechtswidrigen Nutzung des IT Services verbunden sind. Erkennt der Servicenehmer oder muss er erkennen, dass eine solche rechtswidrige Nutzung droht oder vorliegt, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von KISTERS;
- 7.10 die an KISTERS übermittelten Daten regelmäßig und gefahrenstprechend, mindestens jedoch einmal täglich, sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Möglichkeit der Rekonstruktion derselben zu gewährleisten;
- 7.11 vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- 7.12 nach Abgabe einer Störungsmeldung sind KISTERS die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen von KISTERS vorlag und der Servicenehmer dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;
- 7.13 die von ihm gemäß Abschnitt 2 berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung des IT Services in den Abschnitten 7.3 bis 7.8, und 7.10 sowie 7.11 aufgeführten Bestimmungen einzuhalten;
- 7.14 bis zum Zeitpunkt der Beendigung des IT Service Providing Vertrages seine im System vorhandenen zugänglichen Datenbestände (z.B. Mailboxinhalte, Verzeichnisinhalte und Dokumente) durch Download zu sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des IT Service Providing Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Servicenehmer mehr möglich ist.

## **8 Vertragswidrige Nutzung von IT Services**

- 8.1 KISTERS ist berechtigt, bei Verstößen des Servicenehmers oder der von ihm benannten Nutzer gegen eine der in den Ziffern 7.6 bis 7.8 dieser Geschäftsbedingungen genannten Pflichten, den Zugang auf den IT Service zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn eine Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber KISTERS ausgeräumt ist.
- 8.2 Der Servicenehmer bleibt im Falle einer Sperrung des IT Services gemäß Ziffer 8.1 zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.
- 8.3 Liegt in den Fällen gemäß der beiden vorgenannten Abschnitte ein schuldhafter Verstoß des Servicenehmers vor, ist dieser zum Schadensersatz in Höhe der vereinbarten jährlichen Vergütung verpflichtet. Der Schadensersatz ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn KISTERS einen höheren oder der Servicenehmer einen geringeren Schaden nachweist; der Servicenehmer kann auch nachweisen, dass kein Schaden vorliegt. Die Geltendmachung anderer Schadensersatzansprüche bleibt KISTERS vorbehalten.
- 8.4 Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes gegen die in Abschnitt 7.6 – 7.8 festgelegten Pflichten durch einen Nutzer hat der Servicenehmer KISTERS auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

## **9 Höhere Gewalt**

- 9.1 Wird KISTERS die Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten wegen höherer Gewalt unmöglich, ist KISTERS von ihrer vertraglichen Leistungspflicht insoweit frei. Beruft sich KISTERS auf höhere Gewalt, braucht der Servicenehmer keine Gegenleistung zu erbringen.
- 9.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten unvorhersehbare, außergewöhnliche Umstände, die KISTERS trotz ihr zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, zum Beispiel Krieg, Streik, Aussperrung, Unruhen, Enteignungen, Unwetter, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen.
- 9.3 Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

## **10 Nebenabreden, Gerichtsstand**

Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Gerichtsstand ist der Sitz der KISTERS-Geschäftsstelle, mit welcher der Servicenehmer den Vertrag abgeschlossen hat.

## Dokumenthistorie

Version	Datum	Editor*in	Aktion
1.1	01.08.2018	Roenick	Kapitel 10 ergänzt.
1.2	08.08.2018	Roenick	Kapitel 6.2. bis 6.6. zu DS-GVO ergänzt