

Geschäftsbedingungen IT-Service-Providing

1 Allgemeines

- 1.1** Ein einzelner Vertrag kommt durch das Angebot von KISTERS und das Akzeptieren dieser AGB durch den Kunden zustande. Die Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, KISTERS hat diesen ausdrücklich zugestimmt.
- 1.2** Vereinbaren der Kunde und KISTERS Services aus dem Leistungsschein „IT-Service-Providing“, so handelt es sich dabei um Leistungen, die vorwiegend in den Räumlichkeiten von KISTERS erbracht werden und die via Internet / mittels Telekommunikation dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Zweck und Inhalt von IT-Service-Providing ist der Zugriff auf IT-Services von KISTERS, ohne dass hierfür Infrastruktur oder Software von KISTERS an den Kunden überlassen wird. Dieser erhält lediglich Zugriff auf die Ergebnisse der IT-Services von KISTERS.
- 1.3** Der Kunde trägt dafür Sorge, dass KISTERS alle notwendigen Informationen erhält, um sein Angebot zu erstellen. Sollten sich nach Vertragsabschluss neue oder KISTERS vorher nicht bekannte Umstände ergeben, so trägt der Kunde die Aufwendungen, die KISTERS durch die Umstände entstanden sind.
- 1.4** Sollte der Kunde während der Vertragslaufzeit erkennen, dass KISTERS für die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen weitere Informationen benötigt, so wird der Kunde diese, ggf. bei einem Dritten, unaufgefordert im angemessenen Umfang einholen und unverzüglich KISTERS zur Verfügung stellen.
- 1.5** Sollte der Kunde einem Audit / einer Untersuchung einer staatlichen Behörde (z. B. Bundesnetzagentur, Staatsanwaltschaft etc.) unterliegen, wird KISTERS im angemessenen Umfang den Kunden unterstützen. Sollten dabei Mehraufwendungen bei KISTERS entstehen, so wird der Kunde diese entsprechend über die Grundvergütung hinaus vergüten.
- 1.6** Die Services von KISTERS werden dem anerkannten Stand von Wissenschaft und Technik sowie den in der IT-Branche üblichen und einschlägigen Standards entsprechen.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1** KISTERS betreibt IT-Infrastrukturen, um IT-Services für seine Kunden zu erbringen. Der Kunde erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die IT-Services via Internet / mittels Telekommunikation zuzugreifen. Zu diesem Zweck stellt KISTERS den IT-Service, also die in der IT-Infrastruktur betriebenen Softwareapplikationen, zur Nutzung durch den Kunden und die von ihm berechtigten Nutzer bereit.
- 2.2** Werden die IT-Services über das Internet zur Verfügung gestellt, so muss der Kunde dafür sorgen, dass er Zugriff auf die von KISTERS im Internet zur Verfügung gestellten IT-Services bekommt. Werden die IT-Services über eine WAN-Leitung zur Verfügung gestellt, so ist der Leistungsübergabepunkt („LÜP“) der letzte Router im Netzwerk von KISTERS.
- 2.3** KISTERS teilt bei Vertragsabschluss dem Kunden mit, welche Systemvoraussetzungen auf der Seite des Kunden notwendig sind, um die IT-Services von KISTERS zu nutzen.
- 2.4** Verändern sich die Anforderungen an die Systemvoraussetzungen des Kunden, so wird KISTERS dies dem Kunden frühzeitig mitteilen. Der Kunde ist für die Verwendung der richtigen Infrastruktur auf seiner Seite verantwortlich.

- 2.5** Grundsätzlich sollte keine Installation von Software und / oder Graphical User Interface (GUI) und / oder Apps bei den Systemen des Kunden erfolgen. Abweichend können sich die Vertragsparteien auf eine andere Lösung einigen.

3 Verfügbarkeit

- 3.1** Die Verfügbarkeit der von KISTERS bereitgestellten IT-Services ergeben sich aus den Key-Performance-Indikatoren („KPI“), die in den entsprechenden Service Level Agreements („SLA“) vereinbart worden sind.
- 3.2** Die Anzahl der Kunden-User, die Zugriff auf die IT-Services von KISTERS haben, wird zuvor im Angebot von KISTERS festgehalten. Wird keine konkrete Anzahl der Kunden-User festgelegt, so kann KISTERS diese nach billigem Ermessen festlegen.
- 3.3** Spätestens 30 Tage nach Ende eines Kalendermonats stellt KISTERS auf Anfrage des Kunden eine Übersicht mit der Verfügbarkeit der IT-Services für den vergangenen Kalendermonat zur Verfügung.
- 3.4** Über geplante Wartungsarbeiten informiert KISTERS in einem angemessenen Zeitraum im Voraus. Geplante Wartungsarbeiten werden auf diese Weise so früh wie möglich bekannt gegeben.
- 3.5** Ungeplante Wartungsarbeiten wird KISTERS mindestens 48 Stunden vorher ankündigen, sofern nicht aus wichtigem Grund kurzfristige Maßnahmen erfolgen müssen; in einem solchen Fall wird KISTERS die Arbeiten so früh wie möglich mitteilen.
- 3.6** KISTERS wird im ausreichenden Maße einen Ansprechpartner / ein Service Desk in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr (Mo-Fr) zur Verfügung stellen, der / das sachkundige Anfragen beantworten kann.

4 Datensicherheit und Dokumentation

- 4.1** KISTERS wird eine handelsübliche und State-of-the-Art-Datensicherung nach den anerkannten Standards vornehmen. Eine Datensicherung von Kundendaten erfolgt nur nach separater Beauftragung.
- 4.2** KISTERS wird eine ausreichende und angemessene Dokumentation über seine IT-Services und seine Datensicherung auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung stellen. Die Qualität der Dokumentation sollte einen Fachmann jederzeit in die Lage versetzen, sich in kürzester Zeit einzuarbeiten.

5 Nutzungsrechte

- 5.1** Sollten für die Nutzung der IT-Services von KISTERS Nutzungsrechte notwendig sein, so erhält der Kunde 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 dem IT-Service-Providing-Vertrag für ihre internen geschäftlichen Zwecke zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Softwareapplikationen oder der Betriebssoftware, erhält der Kunde nicht.
- 5.2** Der Kunde 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 Kunden 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 Kunde die Nutzung des IT-Services durch Dritte oder nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde 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. Kann der Kunde einen geringeren Schaden glaubhaft machen, so muss der Kunde nur den tatsächlichen Schaden ausgleichen.
- 5.4** Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde 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 Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden 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 beigefügt werden.

6 Datenschutz

- 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 Art. 28 DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 6.2** KISTERS kann personenbezogene Daten des Kunden 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 Kunden verwenden (Art. 6 Abs. 1 b S. 1 lit. b DSGVO). Im Falle der Auftragsabwicklung sind die erforderlichen Daten, dazu zählen Name, Liefer- und Rechnungsanschrift sowie weitere Details einer Beauftragung, durch den Kunden erforderlich und vorgeschrieben. Kontaktdaten, wie E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, nutzt KISTERS, um einen Auftrag zu bestätigen und Termine abzustimmen.
- 6.3** Um diese Datenverarbeitung unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu regeln, schließen beide Parteien einen „Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung“ gemäß Art. 28 DSGVO ab, der integraler Bestandteil des IT-Service-Providing-Vertrages ist.

7 Laufzeit, Kündigung und Beendigung

- 7.1** Die Laufzeit des IT-Service-Providings ergibt sich aus den im Angebot gemachten Angaben. Ist im Angebot nichts angegeben, so gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Jahren. Danach verlängert

sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, wenn er nicht zum Ende eines Jahres mit einer 3-monatigen Kündigungsfrist gekündigt wurde.

- 7.2** KISTERS ist berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde seine Zahlungen oder Leistungen aufgrund mangelnder Bonität einstellt, ein vorläufiger Insolvenzverwalter bestellt wird oder das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird. Im Falle des Rücktritts kann KISTERS für die zur Weiterführung der Arbeiten bisher getätigten Lieferungen und Leistungen eine angemessene Vergütung in Anspruch nehmen.
- 7.3** Bei Wirksamwerden der Kündigung wird KISTERS danach 4 Wochen lang die Daten des Kunden aufbewahren, sog. „Archivzeitraum“. In diesem Archivzeitraum wird KISTERS die Daten in einer anerkannten und handelsüblichen Standardform dem Kunden zum Download oder einem transportfähigen Datenträger zur Verfügung stellen. Nach diesem Archivzeitraum ist KISTERS berechtigt, die Daten zu löschen.
- 7.4** KISTERS wird während des Archivzeitraums alle Dokumentationen und Informationen ebenfalls zum Download oder einem transportfähigen Datenträger zur Verfügung stellen.

8 Vergütung

Die Vergütung ergibt sich aus den im Angebot aufgeführten Preisen. Die Vergütungen werden unverzüglich nach Erhalt der jeweiligen Rechnung fällig. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird KISTERS für seine Leistungen eine monatliche Abrechnung vornehmen.

9 Mitwirkungspflichten und Verpflichtungen des Kunden

- 9.1** Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung des IT-Service-Providing-Vertrages im Angebot beschriebenen Mitwirkungspflichten erfüllen. Ferner wird er alle für die Vertragserfüllung notwendigen und üblichen Mitwirkungspflichten erfüllen.
- 9.2** Der Kunde wird alle von ihm für die Nutzung des IT-Services vorgesehenen Nutzer namentlich benennen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, KISTERS jede durch Organisationsveränderungen, Mitarbeiterwechsel o. Ä. hervorgerufene Veränderung in der Zuordnung der Nutzerzugänge mitzuteilen.
- 9.3** Der Kunde wird den Nutzern zugeordnete Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben.
- 9.4** Der Kunde verpflichtet sich, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Servern von KISTERS) keine gewerblichen Schutz- und Urheberrechte verletzt werden.
- 9.5** Der Kunde wird die erforderliche Einwilligung der jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des IT-Services personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.
- 9.6** Der Kunde wird die IT-Services von KISTERS 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. pornografisch sind oder die auf andere Weise geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder die das Ansehen von KISTERS schädigen können.
- 9.7** Der Kunde wird den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen, in Programme, die von KISTERS betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von KISTERS unbefugt einzudringen.

- 9.8** Der Kunde wird den möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming) nutzen.
- 9.9** Der Kunde wird 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.
- 9.10** Der Kunde wird vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.
- 9.11** Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind KISTERS die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen von KISTERS vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- 9.12** Der Kunde wird bis zum Zeitpunkt der Beendigung des IT-Service-Providing-Vertrages seine im System vorhandenen zugänglichen Datenbestände (z. B. Mailboxinhalte, Verzeichnisinhalte und Dokumente) durch Download sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des IT-Service-Providing-Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Kunden mehr möglich ist.

10 Haftung

- 10.1** KISTERS haftet für einen von ihm zu vertretenden Personenschaden bis 1 Mio. Euro und ersetzt bei einem von ihm zu vertretenden Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu einem Betrag von 1 Mio. Euro je Schadenereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen. Bei Verlust von Daten haftet KISTERS nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.
- 10.2** Weitergehende als die in diesen AGB ausdrücklich genannten Mängelansprüche, Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden – aufgrund des Vertrages, unerlaubter Handlungen oder eines sonstigen Rechtsgrundes, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Mangelfolgeschäden und Verlust von Informationen und Daten – sind ausgeschlossen, soweit nicht, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, zwingend gehaftet wird. Der Schadens- oder Aufwendungsersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Kunde vertrauen darf.
- 10.3** KISTERS hat Leistungseinschränkungen und Verzögerungen, insbesondere wegen höherer Gewalt (z.B. Mobilmachung, Krieg, Aufruhr) oder ähnlicher Ereignisse (z.B. Streik, Aussperrung, Computer-Viren oder Hackerangriffe) nicht zu vertreten.
- 10.4** Soweit sich die Vertragsparteien in den Leistungsscheinen auf eine pauschale Abgeltung eines Mangels einer Leistung geeinigt haben, gilt für Minderung, Schadens- und Aufwendungsersatz wegen dieses Mangels das im Leistungsschein Vereinbarte.
- 10.5** Ansprüche und Rechte gegen KISTERS verjähren 12 Monate nach vollständiger Leistungserbringung oder vorzeitiger Vertragsbeendigung, soweit nicht, z.B. nach dem

Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, zwingend haftet wird.

- 10.6** Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten (im Folgenden: Schutzrechte) durch die von KISTERS gelieferten Leistungen gegenüber dem Kunden geltend und wird die Nutzung der Leistungen hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, so haftet KISTERS wie folgt: KISTERS wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen dennoch den vereinbarten Spezifikationen entsprechen oder den Kunden von Lizenzgebühren für die Benutzung der Leistungen gegenüber dem Dritten freistellen oder die Leistungen gegen Erstattung der vom Kunden entrichteten Vergütung abzüglich eines die Zeit der Nutzung der Leistungen berücksichtigenden Betrages zurücknehmen.
- 10.7** Die Voraussetzungen für die Haftung von KISTERS nach Ziffer 10.6 sind, dass der Kunde KISTERS von Ansprüchen Dritter wegen einer Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich verständigt, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit KISTERS führt. Stellt der Kunde die Nutzung der Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.
- 10.8** Soweit der Kunde selbst die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen KISTERS ausgeschlossen. Gleiches gilt, soweit die Schutzrechtsverletzung auf speziellen Vorgaben des Kunden beruht, durch eine für KISTERS nicht vorhersehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass das Teil-/Arbeitsergebnis vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von KISTERS gelieferten Arbeitsergebnissen eingesetzt wird.
- 10.9** Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Das gesetzliche Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt jedoch unberührt.
- 10.10** Der Kunde wird KISTERS von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer vom Kunden zumindest fahrlässig zu vertretenden rechtswidrigen Verwendung des IT-Services durch den Kunden selbst oder einen Dritten (z.B. berechtigte oder unberechtigte Nutzer) beruhen, insbesondere insoweit sich daraus datenschutzrechtliche, urheberrechtliche oder sonstige rechtliche Streitigkeiten ergeben, die mit der rechtswidrigen Nutzung des IT-Services verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass eine solche rechtswidrige Nutzung droht oder vorliegt, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von KISTERS.

11 Vertragswidrige Nutzung von IT-Services

- 11.1** KISTERS ist berechtigt, bei Verstößen des Kunden oder der von ihm benannten Nutzer gegen eine der in Abschnitt 9 dieser Geschäftsbedingungen genannten Pflichten den Zugang zum IT-Service zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn eine Wiederholungsgefahr durch die Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber KISTERS ausgeräumt ist.
- 11.2** Der Kunde bleibt im Falle einer Sperrung des IT-Services gemäß Abschnitt 9 zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

12 Geheimhaltung

- 12.1** Geschäftsgeheimnisse i. S. des § 2 GeschGehG des Kunden werden von KISTERS mit angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen geschützt und unmittelbar nach Vertragsende nach Aufforderung herausgegeben, es sei denn, es besteht eine vertragliche und gesetzliche Notwendigkeit für die Aufbewahrung der Geschäftsgeheimnisse bei KISTERS.
- 12.2** Der Kunde wird Geschäftsgeheimnisse und sonstige Informationen, die er über KISTERS erlangt, während der Vertragslaufzeit und darüber hinaus vertraulich behandeln, solange und soweit diese nicht rechtmäßig allgemein bekannt geworden sind oder KISTERS im Einzelfall einer Weitergabe schriftlich zugestimmt hat, und er wird diese Informationen nur für den im Vertrag vorgesehenen Zweck benutzen.

13 Sonstiges

- 13.1** Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Auf dieses Erfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.
- 13.2** Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 13.3** Erfüllungsort ist der Sitz von KISTERS. Der Gerichtsstand ist Aachen.