

Besucher- und Lieferanschrift
 Brückenstraße 13
 D-71364 Winnenden
 Tel +49(0)7195-139 94 10
 Fax +49(0)7195-139 94 44
 eMail: info@reimer.de
 Internet: www.reimer.de

Vertrags-/Servicebedingungen REIMER SYSTEMHAUS
 (Stand: 18.05.2018)

Vertrieb, Sitz und Rechnungsanschrift
 Kleistweg 20
 D-71409 Schwaikheim
 Tel +49(0)7195-139 94 10
 Fax +49(0)7195-139 94 44

Inhalt

1.	Regelungen für alle Vertragsarten	4
1.1	Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen	4
1.2	Angebot und Annahme	4
1.3	Leistungserbringung	4
1.4	Vergütung und Zahlungsbedingungen	5
1.5	Leistungsstermine, Verzug	6
1.6	Laufzeit	6
1.7	Rangregelung, Austauschverhältnis	7
1.8	Mitwirkungspflichten des Kunden	7
1.9	Abtretung von Rechten	10
1.10	Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte	10
1.11	Datenschutz	10
1.12	Subunternehmer	11
1.13	Leistungsstörung, Mängelhaftung	11
1.14	Haftung	11
1.15	Höhere Gewalt	12
1.16	Schutzrechte Dritter	12
1.17	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden	13
1.18	Nutzungsrechte	13
1.19	Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen	14
1.20	IT-Sicherheit	14
1.21	Zustellungen	14
1.22	Exportkontrollvorschrift	14
1.23	Rechtswahl	15
1.24	Change Request	15
1.25	Eskalationen	15
1.26	Gerichtsstand	16
1.27	Schlussbestimmungen	16

2.	Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software	17
2.1	Anwendungsbereich.....	17
2.2	Leistungsbeschreibung	17
2.3	Untersuchungs- und Rügepflicht	17
2.4	Sachmängel und Aufwandsersatz.....	18
2.5	Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung.....	18
2.6	Systemvoraussetzungen für Software.....	19
2.7	Lizenzbedingungen für Software Dritter.....	19
3.	Hosting	20
3.1	Anwendungsbereich.....	20
3.2	Leistungsumfang.....	20
3.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	21
3.4	Reseller-Ausschluss	22
3.5	Vergütung	22
3.6	Vertragslaufzeit	23
3.7	Mängelhaftung	23
3.8	Haftung.....	23
4.	Regelungen zum Monitoring	25
4.1	Anwendungsbereich.....	25
4.2	Leistungserbringung Monitoring	25
5.	Regelungen zum Online-Backup.....	26
5.1	Anwendungsbereich.....	26
5.2	Leistungsumfang.....	26
5.3	Mitwirkungspflichten des Kunden	26
5.4	Wartungsfenster	27
6.	Managed Service - Antivirus	28
6.1	Anwendungsbereich.....	28
6.2	Leistungsumfang.....	28
6.3	Mitwirkungspflichten	28
6.4	Vertragsdauer.....	28
7.	Managed Service - Webfilterung.....	29
7.1	Anwendungsbereich.....	29
7.2	Leistungsumfang.....	29
7.3	Mitwirkungspflichten	29
7.4	Vertragsdauer.....	29

8.	Fernwartung.....	30
8.1	Anwendungsbereich.....	30
8.2	Leistungsumfang.....	30
8.3	Pflichten des Kunden.....	31
8.4	Bereitstellung der Leistungen.....	31
9.	Auftragsverarbeitung.....	33
9.1	Anwendungsbereich.....	33
9.2	Definitionen.....	33
9.3	Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit.....	33
9.4	Pflichten des REIMER SYSTEMHAUS.....	34
9.5	Pflichten des Kunden.....	36
9.6	Kontrollpflichten, Haftung.....	37
9.7	Laufzeit, Kündigung.....	37
10.	Vermietung von Hardware und/oder Software.....	39
10.1	Anwendungsbereich.....	39
10.2	Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden.....	39
10.3	Nutzungsrechte.....	39
10.4	Vertragsdauer und Kündigung der Nutzungsrechte.....	40
10.5	Haftung für Mängel.....	40
10.6	Mietzins.....	41
10.7	Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte.....	41
10.8	Änderungen an der Mietsache; Veränderung des Aufstellungsortes.....	41
10.9	Rückgabe.....	42
11.	Hosted Exchange.....	43
11.1	Anwendungsbereich.....	43
11.2	Leistungsumfang.....	43
11.3	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	43
11.4	Reseller-Anschluss.....	44
11.5	Vertragslaufzeit.....	44
11.6	Mängelhaftung.....	44
11.7	Vergütung.....	45

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen

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

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

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

1.2 Angebot und Annahme

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

1.2.2 REIMER SYSTEMHAUS kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung von REIMER SYSTEMHAUS.

1.3 Leistungserbringung

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

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

1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter von REIMER SYSTEMHAUS oder durch fachkundige Dritte

beraten zu lassen.

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

1.3.5 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von REIMER SYSTEMHAUS.

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

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

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

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

1.4.3 Sofern Leistungen außerhalb des oben angegebenen Servicezeitraums erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50% werktags, 100% sonn- und feiertags.

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

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

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

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

1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche

rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von REIMER SYSTEMHAUS anerkannt sind. Außerdem ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

1.5 Leistungstermine, Verzug

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

1.6 Laufzeit

- 1.6.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartner vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden.

1.6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

1.6.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis

1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:

- a) Die Leistungsbeschreibungen,
- b) diese Servicebedingungen Ziffern 2 bis 3 in Abhängigkeit vom Leistungsschein,
- c) diese Servicebedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGB und HGB,
- e) weitere gesetzliche Regelungen.

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

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1.8.1 Der Kunde ist verpflichtet, REIMER SYSTEMHAUS zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von REIMER SYSTEMHAUS zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde REIMER SYSTEMHAUS auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.

1.8.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von REIMER SYSTEMHAUS unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde REIMER SYSTEMHAUS den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.

1.8.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen von REIMER SYSTEMHAUS gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der

Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

- 1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.
- 1.8.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von REIMER SYSTEMHAUS erteilten Hinweise befolgen.
- 1.8.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.
- 1.8.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Servicebedingungen abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner REIMER SYSTEMHAUS die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, soweit nicht von REIMER SYSTEMHAUS geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. REIMER SYSTEMHAUS darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für REIMER SYSTEMHAUS offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 1.8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle REIMER SYSTEMHAUS übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.8.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von REIMER SYSTEMHAUS. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von REIMER SYSTEMHAUS Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von REIMER SYSTEMHAUS. Quellprogramme hat REIMER SYSTEMHAUS nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.
- 1.8.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Servicebedingungen von REIMER SYSTEMHAUS sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.8.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 1.8.12 REIMER SYSTEMHAUS kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit

- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

- 1.8.13 Der Kunde teilt REIMER SYSTEMHAUS jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von REIMER SYSTEMHAUS zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von REIMER SYSTEMHAUS von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 1.8.14 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von REIMER SYSTEMHAUS betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für REIMER SYSTEMHAUS kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber REIMER SYSTEMHAUS gestellt werden, wird der Kunde REIMER SYSTEMHAUS von allen Ansprüchen freistellen.
- 1.8.15 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von REIMER SYSTEMHAUS beigelegt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn REIMER SYSTEMHAUS die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den Infrastrukturbetrieb an REIMER SYSTEMHAUS herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch REIMER SYSTEMHAUS ermöglichen.
- 1.8.16 Änderungen an Leistungen von REIMER SYSTEMHAUS oder an der von REIMER SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit REIMER SYSTEMHAUS zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei REIMER SYSTEMHAUS führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen in der von REIMER SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.
- 1.8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit REIMER SYSTEMHAUS abgestimmte Änderungen an Leistungen von REIMER SYSTEMHAUS oder an der von REIMER SYSTEMHAUS betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist REIMER SYSTEMHAUS nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und der Kunde trägt die bei REIMER SYSTEMHAUS entstehenden Mehraufwände.
- 1.8.18 Der Kunde wird die Leistungen von REIMER SYSTEMHAUS so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz von REIMER SYSTEMHAUS nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von REIMER SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann REIMER SYSTEMHAUS unter

Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.

1.8.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.

1.8.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort Agenten und vom REIMER SYSTEMHAUS dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die vom REIMER SYSTEMHAUS dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, entstanden sind.

1.9 Abtretung von Rechten

1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von REIMER SYSTEMHAUS abtreten.

1.9.2 REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. REIMER SYSTEMHAUS wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

1.9.3 REIMER SYSTEMHAUS ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet REIMER SYSTEMHAUS weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung von REIMER SYSTEMHAUS an.

1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

1.10.2 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.

1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht REIMER SYSTEMHAUS auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu.

1.11 Datenschutz

Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland

gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

1.12 Subunternehmer

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

1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung

- 1.13.1 Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat REIMER SYSTEMHAUS dies zu vertreten, so ist REIMER SYSTEMHAUS verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von REIMER SYSTEMHAUS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.
- 1.13.2 In diesem Falle hat REIMER SYSTEMHAUS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- 1.13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. REIMER SYSTEMHAUS hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.
- 1.13.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 1.13.5 Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

1.14 Haftung

- 1.14.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.14.

- 1.14.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von REIMER SYSTEMHAUS oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von REIMER SYSTEMHAUS beruhen, haftet REIMER SYSTEMHAUS unbeschränkt.
- 1.14.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet REIMER SYSTEMHAUS unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet REIMER SYSTEMHAUS nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.14.4.
- 1.14.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet REIMER SYSTEMHAUS nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 10.000,00 EUR. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 1.14.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 1.14.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von REIMER SYSTEMHAUS.
- 1.14.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 1.14.8 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmernerneuerung übernimmt REIMER SYSTEMHAUS nicht.

1.15 Höhere Gewalt

- 1.15.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von REIMER SYSTEMHAUS nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.
- 1.15.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist REIMER SYSTEMHAUS nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist REIMER SYSTEMHAUS berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

1.16 Schutzrechte Dritter

- 1.16.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von REIMER SYSTEMHAUS in der Software und an der Hardware

nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.

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

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

1.17 Obhut-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

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

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

1.18 Nutzungsrechte

1.18.1 REIMER SYSTEMHAUS räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, berechtigt dies den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

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

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

1.18.4 REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

- 1.18.5 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch REIMER SYSTEMHAUS frei widerruflich eingeräumt.
- 1.18.6 REIMER SYSTEMHAUS kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. REIMER SYSTEMHAUS hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann REIMER SYSTEMHAUS den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat REIMER SYSTEMHAUS die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.
- 1.19 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**
- 1.19.1 REIMER SYSTEMHAUS räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Leistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei REIMER SYSTEMHAUS.
- 1.19.2 REIMER SYSTEMHAUS kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. REIMER SYSTEMHAUS hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann REIMER SYSTEMHAUS den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat REIMER SYSTEMHAUS die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.
- 1.20 IT-Sicherheit**
- 1.20.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.
- 1.20.2 REIMER SYSTEMHAUS legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.
- 1.21 Zustellungen**
- 1.21.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.
- 1.22 Exportkontrollvorschrift**
- 1.22.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und

Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.

- 1.22.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

1.23 Rechtswahl

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

1.24 Change Request

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

1.25 Eskalationen

- 1.25.1 Bei Unstimmigkeiten und Eskalationen während der Vertragslaufzeit wird zur Streitbeilegung eine Untersuchungskommission eingerichtet, die paritätisch von beiden Vertragsparteien besetzt wird. Ziel der Untersuchungskommission soll es sein, eine gemeinsame Lösung und einen gemeinsamen Weg zur Vermeidung weiterer Eskalationen zu finden und zu vereinbaren.
- 1.25.2 Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren

Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung auf alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

1.26 Gerichtsstand

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

1.27 Schlussbestimmungen

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

2. Regelungen für Kauf von Hardware und/oder Software

2.1 Anwendungsbereich

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

2.2 Leistungsbeschreibung

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

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

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

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

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

2.3 Untersuchungs- und Rügepflicht

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

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

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

2.4 Sachmängel und Aufwandsersatz

2.4.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit der REIMER SYSTEMHAUS eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbietet, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solchen Fall ist der REIMER SYSTEMHAUS auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

2.4.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des REIMER SYSTEMHAUSs von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

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

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 1.13 ergänzend.

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

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

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

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

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

2.5 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung

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

ist nicht gestattet.

- 2.5.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 2.5.3 Der Kunde darf das Einsatzrecht je Software auf einen anderen Anwender übertragen, wenn er auf den Einsatz der Software verzichtet.
- 2.5.4 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 2.5.5 Die REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.
- 2.5.6 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch den REIMER SYSTEMHAUS frei widerruflich eingeräumt.
- 2.5.7 Der REIMER SYSTEMHAUS kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der REIMER SYSTEMHAUS hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der REIMER SYSTEMHAUS den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der REIMER SYSTEMHAUS die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

2.6 Systemvoraussetzungen für Software

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

2.7 Lizenzbedingungen für Software Dritter

- 2.7.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt.
- 2.7.2 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller gelten ausschließlich für die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen Vertragsbedingungen. Der Kunde erhält die Software Dritter entsprechend der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Softwareherstellers.

3. Hosting

3.1 Anwendungsbereich

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

3.2 Leistungsumfang

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

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

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

3.2.4 Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden von REIMER SYSTEMHAUS arbeitstäglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten weiterer Kunden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

3.2.5 REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an aktuelle Anforderungen anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server

abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen von REIMER SYSTEMHAUS zu gewährleisten, so wird REIMER SYSTEMHAUS dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat REIMER SYSTEMHAUS das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von REIMER SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von REIMER SYSTEMHAUS abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt REIMER SYSTEMHAUS von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- 3.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen REIMER SYSTEMHAUS auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist REIMER SYSTEMHAUS berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. REIMER SYSTEMHAUS wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 3.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von REIMER SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von REIMER SYSTEMHAUS abgelegter Daten, so kann REIMER SYSTEMHAUS diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist REIMER SYSTEMHAUS auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. REIMER SYSTEMHAUS wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 3.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von REIMER SYSTEMHAUS ein neues Passwort zugeteilt. REIMER SYSTEMHAUS ist in diesem Fall berechtigt, nicht

nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

- 3.3.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt REIMER SYSTEMHAUS das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

3.4 Reseller-Ausschluss

Der Kunde darf die von REIMER SYSTEMHAUS zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

3.5 Vergütung

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

3.6 Vertragslaufzeit

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

3.7 Mängelhaftung

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

3.8 Haftung

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

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

4. Regelungen zum Monitoring

4.1 Anwendungsbereich

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

4.2 Leistungserbringung Monitoring

4.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

4.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Leistungsschein genannte Hard- und/oder Software.

4.2.3 REIMER SYSTEMHAUS bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei Störungen wird REIMER SYSTEMHAUS den Kunden kurzfristig informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Systemmonitorings.

4.2.4 Sofern REIMER SYSTEMHAUS die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

4.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens REIMER SYSTEMHAUS wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel durchgeführt werden müssen. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist nicht Bestandteil der Leistung.

5. Regelungen zum Online-Backup

5.1 Anwendungsbereich

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

5.2 Leistungsumfang

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

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

5.2.3 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste von REIMER SYSTEMHAUS zu vergüten.

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

5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

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

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

5.3.3 Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

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

5.4 Wartungsfenster

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

6. Managed Service - Antivirus

6.1 Anwendungsbereich

Die Bestimmungen in Ziffer 6 regeln die rechtlichen Bedingungen für den Managed Service Antivirus. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 6 gilt die Leistungsbeschreibung zum Managed Service Antivirus und das jeweilige Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelungen in Ziffer 1, die unter www.reimer.de veröffentlicht sind.

6.2 Leistungsumfang

6.2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus den vorrangigen vertraglichen Unterlagen. Ziel ist ein möglichst umfassender Virenschutz. REIMER SYSTEMHAUS schuldet nicht die Behebung von Störungen, die durch Virenbefall oder andere Malware an der EDV-Anlage des Kunden entstanden sind.

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

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

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

6.3 Mitwirkungspflichten

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

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

6.3.3 Die im Vertrag definierten Systemvoraussetzungen sind einzuhalten.

6.4 Vertragsdauer

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

7. Managed Service - Webfilterung

7.1 Anwendungsbereich

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

7.2 Leistungsumfang

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

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

7.3 Mitwirkungspflichten

7.3.1 Der Kunde definiert die einzelnen Anforderungen an die Filterung. Ohne entsprechende Kundenvorgaben ist das REIMER SYSTEMHAUS nicht verpflichtet, die Webfilterung zu spezifizieren.

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

7.3.3 REIMER SYSTEMHAUS ist nicht dafür verantwortlich, dass die Filterung von Webinhalten nicht gegen geltende Gesetze oder behördlichen Vorschriften verstoßen.

7.4 Vertragsdauer

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

8. Fernwartung

8.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 8 regeln die Fernwartung. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1 und dazu nachrangig die Lizenzbedingungen von TeamViewer, die unter www.reimer.de veröffentlicht sind.

8.2 Leistungsumfang

- 8.2.1 REIMER SYSTEMHAUS führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.
- 8.2.2 REIMER SYSTEMHAUS wird alle vereinbarten Maßnahmen vertragsmäßig abwickeln. Die für den Kunde verarbeiteten Daten werden von den sonstigen Datenbeständen getrennt. Die notwendige Datenübertragung zum Zwecke der Fernwartung muss in verschlüsselter Form erfolgen; Ausnahmen sind besonders zu begründen. Die Verschlüsselung erfolgt mit der Software Teamviewer. Einzelheiten zu der Software und der Verschlüsselung ergeben sich aus der Leistungs- und Produktbeschreibung der Software, die unter www.reimer.de im Internet veröffentlicht ist.
- 8.2.3 REIMER SYSTEMHAUS teilt dem Kunde vor Beginn der Fernwartung schriftlich, per E-Mail oder über das Internet mit, welche Mitarbeiter er für die Fernwartung einsetzen wird und wie diese Mitarbeiter sich identifizieren werden. Die Mitarbeiter des REIMER SYSTEMHAUS verwenden möglichst sichere Identifizierungsverfahren.
- 8.2.4 Der Beginn der Fernwartung ist telefonisch anzukündigen, um den Beauftragten des Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.
- 8.2.5 REIMER SYSTEMHAUS erkennt an, dass der Kunde berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften.
- 8.2.6 Die Fernwartung von Privatwohnungen aus ist nicht gestattet. Soll im Einzelfall davon abgewichen werden, bedarf dies einer gesonderten Zustimmung des Kunden.
- 8.2.7 Wurden Daten des Kunden im Zuge der Fernwartung kopiert, so sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme zu löschen. Dies gilt nicht für Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.
- 8.2.8 Für die Sicherheit erheblicher Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu angewandten Verfahren sind mit dem Kunden abzustimmen.
- 8.2.9 Der Kunde hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Daten zugegriffen wird. Die Unterbrechung kann erfolgen, wenn eine Fernwartung mit nicht vereinbarten Hard- und Software-

Komponenten festgestellt wird.

- 8.2.10 Werden zum Zwecke der Fernwartung Unterbrechungen von Programmabläufen erforderlich, so hat der Mitarbeiter des REIMER SYSTEMHAUS hierzu und zu dem späteren Verfahren zum Wiederanlaufen vorab den Kunde zu informieren.
- 8.2.11 REIMER SYSTEMHAUS erstellt eine Dokumentation über die erfolgten Wartungsarbeiten und Arbeiten zur Beseitigung von Störungsfällen. REIMER SYSTEMHAUS hält diese Protokollierung mindestens ein Jahr zur Information bereit.
- 8.2.12 In einem (ggf. elektronischen) Wartungsbuch erfasst REIMER SYSTEMHAUS Beginn, Dauer, Art und Umfang der durchgeführten Wartungs- und Fernwartungsarbeiten sowie die betroffenen Geräte und die betroffenen Programme. Bei Instandsetzungsarbeiten trägt REIMER SYSTEMHAUS zusätzlich Zeitpunkt und Inhalt der Störungsmeldung, die festgestellte Fehlerquelle, die telefonisch veranlassten Maßnahmen, die Fernwartungsleistungen, die vor Ort durchgeführten Wartungsarbeiten sowie den Zeitpunkt der Betriebsbereitschaft ein.

8.3 Pflichten des Kunden

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

8.4 Bereitstellung der Leistungen

- 8.4.1 REIMER SYSTEMHAUS stellt die Leistungen dem Kunden ab Zugang der Zugangscodes zur Verfügung.

- 8.4.2 Für die Autorisierung der Inanspruchnahme der Leistungen erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde hat das Passwort geheim zu halten und dafür Sorge zu tragen, dass es Dritten nicht zugänglich ist.
- 8.4.3 Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugang zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von REIMER SYSTEMHAUS ein neues Passwort zugeteilt. REIMER SYSTEMHAUS ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

9. Auftragsverarbeitung Art. 28 DS-GVO

9.1 Anwendungsbereich

9.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 9 regeln die Auftragsdatenverarbeitung (ADV). Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

9.1.2 Ziffer 9 konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Vertragsparteien, die sich aus dem Vertrag DS-GVO ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag im Zusammenhang stehen und bei denen Mitarbeiter, Vertreter oder Organe des REIMER SYSTEMHAUS oder durch den REIMER SYSTEMHAUS beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Kunden oder eines mit dem Kunden gemäß § 15 f. Aktiengesetz verbundenen Unternehmens in Berührung kommen können.

9.2 Definitionen

9.2.1 Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person.

9.2.2 Datenverarbeitung im Auftrag ist die Speicherung, Veränderung, Übermittlung, Sperrung oder Löschung personenbezogener Daten durch das REIMER SYSTEMHAUS im Auftrag des Kunden.

9.2.3 Weisung ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang (zum Beispiel Anonymisierung, Sperrung, Löschung, Herausgabe) des REIMER SYSTEMHAUS mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche Anordnung des Kunden. Die Weisungen werden anfänglich durch diesen Vertrag festgelegt und können vom Kunde danach in schriftlicher Form durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung).

9.3 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

9.3.1 REIMER SYSTEMHAUS ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschließlich zur vertraglich vereinbarten Leistung zu verwenden. REIMER SYSTEMHAUS ist es gestattet, verfahrens- und sicherheitstechnisch erforderliche Zwischen-, Temporär- oder Duplikatsdateien zur leistungsgemäßen Verarbeitung oder Nutzung der personenbezogenen Daten zu erstellen, soweit dies nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung führt. Der Kunde ist im Rahmen dieser Vereinbarung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an das REIMER SYSTEMHAUS sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich („verantwortliche Stelle“ im Sinne Art. 28 DS-GVO).

9.3.2 Aufgrund dieser Verantwortlichkeit kann der Kunde auch während der Laufzeit des Vertrages und nach Beendigung des Vertrages die Berichtigung, Löschung, Sperrung und Herausgabe von Daten verlangen.

9.3.3 Die Inhalte dieses Vertrages gelten entsprechend, wenn die Prüfung oder Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag vorgenommen wird, und dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht

ausgeschlossen werden kann.

- 9.3.4 Die Verarbeitung und Nutzung der Daten durch REIMER SYSTEMHAUS findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 28 DS-GVO erfüllt sind.
- 9.3.5 Der Kunde erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich oder per E-Mail. Mündliche Weisungen wird der Kunde unverzüglich schriftlich oder per E-Mail bestätigen. REIMER SYSTEMHAUS wird den Kunde unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Kunde erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen das Bundesdatenschutzgesetz oder eine andere Vorschrift über den Datenschutz verstößt. REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, die Erfüllung der entsprechenden Weisung so lange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Kunde bestätigt oder geändert wird. Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Kunden beim REIMER SYSTEMHAUS entstehen, bleiben unberührt.
- 9.3.6 Weisungsbefugte Mitarbeiter des Kunden werden in einem gesonderten Dokument benannt.
- 9.3.7 Die Mitarbeiter, die beim REIMER SYSTEMHAUS zur Entgegennahme von Weisungen befugt sind, werden in einem gesonderten Dokument benannt.
- 9.3.8 Daten aus Adressbüchern und Verzeichnissen dürfen nur zur Kommunikation im Rahmen der Auftragserfüllung mit dem Kunde verwendet werden. Eine anderweitige Nutzung und Übermittlung für eigene oder fremde Zwecke, einschl. Marketingzwecke, ist nicht gestattet.
- 9.3.9 Weitere Einzelheiten zu Umfang, Art und Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung, zum Kreis der Betroffenen sowie zu den Datenarten ergeben sich aus dem Vertrag.

9.4 Pflichten des REIMER SYSTEMHAUS

- 9.4.1 REIMER SYSTEMHAUS darf Daten nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Kunden erheben, verarbeiten oder nutzen.
- 9.4.2 REIMER SYSTEMHAUS ist in seinem Verantwortungsbereich zur Umsetzung und Einhaltung der vereinbarten allgemeinen, technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 BDSG verpflichtet. Insbesondere wird REIMER SYSTEMHAUS seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Daten des Kunden vor Missbrauch und Verlust treffen, die den Forderungen des Bundesdatenschutzgesetz entsprechen. Dies beinhaltet insbesondere
- a) Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren (Zutrittskontrolle),

b) zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle),

c) dafür Sorge zu tragen, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle),

d) dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle),

e) dafür Sorge zu tragen, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle),

f) dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Kunden verarbeitet werden können (Auftragskontrolle),

g) dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle),

h) dafür Sorge zu tragen, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können (Trennungskontrolle).

9.4.3 Weitere Einzelheiten hierzu ergeben sich unten aus Ziff. 10 „*Technische und organisatorische Maßnahmen des Auftragnehmers nach § 9 und Anlage BDSG*“ dieser Vereinbarung. Zusätzliche besondere Maßnahmen können von den Parteien vereinbart werden, insbesondere im Hinblick auf die Art des Datenaustausches, die Bereitstellung von Daten und besondere Umstände der Verarbeitung der Daten.

9.4.4 REIMER SYSTEMHAUS stellt auf Anforderung dem Kunde die für die Übersicht nach Art. 28 DS-GVO die notwendigen Angaben zur Verfügung.

9.4.5 REIMER SYSTEMHAUS stellt sicher, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeiter gemäß § 5 BDSG (Datengeheimnis) verpflichtet und in die Schutzbestimmungen des Bundesdatenschutzgesetz sowie anderen Vorschriften über den Datenschutz und mit den jeweiligen besonderen Erfordernissen des Datenschutzes durch entsprechende Schulungen vertraut gemacht wurden. Das Datengeheimnis besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit fort.

9.4.6 REIMER SYSTEMHAUS teilt dem Kunde die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten mit.

9.4.7 REIMER SYSTEMHAUS unterrichtet den Kunde unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen im Sinne § 42a BDSG oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Kunden.

- 9.4.8 Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Kunden. REIMER SYSTEMHAUS hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten nicht zugänglich sind. REIMER SYSTEMHAUS ist verpflichtet, dem Kunden jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit seine Daten und Unterlagen betroffen sind. REIMER SYSTEMHAUS stellt sicher, dass Daten bzw. Datenträger nach Beendigung der Auftragsdatenverarbeitung an den Kunden zurück oder durch eigene Datenvernichter oder Entsorgungsunternehmen vernichtet werden. Die datenschutzkonforme Vernichtung von Test- und Ausschussmaterial übernimmt REIMER SYSTEMHAUS auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden. In besonderen, vom Kunden zu bestimmenden Fällen erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe.
- 9.4.9 Nach Abschluss der vereinbarten Arbeiten oder zuvor nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens mit Beendigung des Vertrages – hat REIMER SYSTEMHAUS sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit der Auftragsdatenverarbeitung stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Die Durchführung der Löschung ist auf Anforderung zu belegen. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch REIMER SYSTEMHAUS entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über die Beendigung der vereinbarten Arbeiten / der Leistungserfüllung hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Beendigung der vereinbarten Arbeiten / der Leistungserfüllung dem Kunde übergeben. Das Verfahren wird in einer zwischen den Parteien zu regelnden Ausstiegsvereinbarung festgelegt. Eine Aufbewahrung der Daten und Dokumente über den Austrittszeitpunkt hinaus erfolgt nur nach Abschluss eines entsprechenden gesondert zu vergütenden Datenvorhaltungsvertrages.
- 9.4.10 REIMER SYSTEMHAUS ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden vertraulich zu behandeln.
- 9.4.11 Die Verarbeitung von Daten im Auftrag außerhalb von Betriebsstätten des REIMER SYSTEMHAUS oder von Subunternehmern ist nur mit Zustimmung des Kunden zulässig. Eine Verarbeitung von Daten für den Kunde in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Kunden im Einzelfall zulässig.
- 9.5 Pflichten des Kunden**
- 9.5.1 Der Kunde und REIMER SYSTEMHAUS sind bzgl. der zu verarbeitenden Daten für die Einhaltung der jeweils für sie einschlägigen Datenschutzgesetze verantwortlich.
- 9.5.2 Der Kunde hat REIMER SYSTEMHAUS unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 9.5.3 Die Pflicht zur Führung des öffentlichen Verfahrensverzeichnis (Jedermannverzeichnis) gem. § 4g Abs. 2 S. 2 BDSG liegt beim Kunden.
- 9.5.4 Dem Kunde obliegen die aus § 42a BDSG resultierenden Informationspflichten.
- 9.5.5 Der Kunde legt die Maßnahmen zur Rückgabe der überlassenen Datenträger und/oder

Löschung der gespeicherten Daten nach Beendigung des Auftrages vertraglich oder durch Weisung fest.

9.5.6 Anfragen Betroffener an den Kunde

9.5.7 Ist der Kunde auf Grund geltender Datenschutzgesetze gegenüber einer Einzelperson verpflichtet, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, wird REIMER SYSTEMHAUS den Kunde dabei unterstützen, diese Informationen bereit zu stellen, vorausgesetzt:

- der Kunde hat REIMER SYSTEMHAUS hierzu schriftlich aufgefordert und
- der Kunde erstattet REIMER SYSTEMHAUS die durch diese Unterstützung entstandenen Kosten.

9.6 Kontrollpflichten, Haftung

9.6.1 Der Kunde überzeugt sich vor der Aufnahme der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von den technischen und organisatorischen Maßnahmen des REIMER SYSTEMHAUS. Der Kunde oder der von ihm beauftragte Datenschutzbeauftragte kann sich nach rechtzeitiger Anmeldung zu Prüfzwecken in den Betriebsstätten zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsdatenverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen. Das Kontrollrecht kann nicht durch Dritte wahrgenommen werden und findet seine Grenze bei Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen des REIMER SYSTEMHAUS. Das Ergebnis der Kontrolle wird durch den Kunde jeweils dokumentiert. (Lieferantenaudit).

9.6.2 Hierfür kann er Selbstauskünfte des REIMER SYSTEMHAUS einholen.

9.6.3 Dieses Kontrollrecht steht auch einer Aufsichtsbehörde zu, sofern und soweit sie hierfür nach dem geltenden Recht zuständig ist.

9.6.4 REIMER SYSTEMHAUS verpflichtet sich, dem Kunde oder dem von ihm beauftragten Datenschutzbeauftragten auf schriftliche Anforderung innerhalb einer angemessenen Frist alle Auskünfte zu geben, die zur Durchführung einer Kontrolle erforderlich sind. REIMER SYSTEMHAUS hat diese Kontrollen zu dulden und stellt insoweit qualifiziertes Personal zur Verfügung.

9.6.5 Informationspflichten, Nebenabreden

9.6.6 Sollten die Daten des Kunden beim REIMER SYSTEMHAUS durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat REIMER SYSTEMHAUS den Kunden unverzüglich darüber zu informieren. REIMER SYSTEMHAUS wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Kunden als „verantwortlicher Stelle“ im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes liegen.

9.7 Laufzeit, Kündigung

9.7.1 Diese Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit

geschlossen und endet spätestens mit Beendigung des Vertrages. Eine separate Kündigung dieser Vereinbarung ist nicht vorgesehen und nur dann möglich, wenn eine entsprechende Neuregelung diese ersetzt.

- 9.7.2 Unabhängig von den vorstehenden Regelungen zu den Laufzeiten gelten die Verpflichtungen zum Datengeheimnis, die Geheimhaltungspflicht und vereinbarte Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus.

10. Vermietung von Hardware und/oder Software

10.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 10 regeln die Vermietung von Hardware und/oder Software, auch im Rechenzentrum. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

10.2 Obhut-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

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

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

10.2.3 Der Kunde gestattet den Mitarbeitern und Beauftragten des REIMER SYSTEMHAUS innerhalb der üblichen Betriebszeiten den freien Zugang zu der Mietsache für Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten.

10.3 Nutzungsrechte

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

- das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,
- das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- das nicht übertragbare Nutzungsrecht,
- das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.

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

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

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

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

10.4 Vertragsdauer und Kündigung der Nutzungsrechte

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

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

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

10.5 Haftung für Mängel

10.5.1 Das REIMER SYSTEMHAUS übernimmt die Gewähr, dass Mietsache nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit ist unbeachtlich.

10.5.2 Die Gewährleistungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die Mietsache, die der Kunde geändert hat oder die er nicht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

10.5.3 Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel.

10.5.4 Das REIMER SYSTEMHAUS kann den Mangel nach seiner Wahl durch unverzügliche Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Seine Verpflichtung zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software.

10.5.5 Schließt das REIMER SYSTEMHAUS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde dem REIMER SYSTEMHAUS eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag in Bezug auf die betroffene Mietsache kündigen.

10.6 Mietzins

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

10.7 Gebrauch der Mietsache, Gebrauchsüberlassung an Dritte

- 10.7.1 Die Überlassung der Mietsache erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Kunden und seine Mitarbeiter. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag näher bezeichneten Zwecken verwendet werden.
- 10.7.2 Der Kunde ist ohne Erlaubnis von REIMER SYSTEMHAUS nicht berechtigt, den Gebrauch an der Mietsache einschließlich der nach diesem Vertrag überlassenen Software einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten oder zu verleihen. Die Nutzung durch die Mitarbeiter des Mieters ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs zulässig.

10.8 Änderungen an der Mietsache; Veränderung des Aufstellungsortes

- 10.8.1 Das REIMER SYSTEMHAUS ist berechtigt, Änderungen an der Mietsache vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung oder Verbesserung dienen. Dies gilt nicht, wenn die Maßnahmen für den Kunden unzumutbar sind. REIMER SYSTEMHAUS hat den Kunden über entsprechende Maßnahmen rechtzeitig im Voraus in Kenntnis zu setzen.
- 10.8.2 Änderungen und Anbauten an der Mietsache durch den Kunden bedürfen der vorhergehenden Zustimmung von REIMER SYSTEMHAUS. Dies gilt insbesondere für Anbauten oder Einbauten sowie die Verbindung der Mietsache mit anderen Geräten, EDV-Anlagen oder Netzwerken.
- 10.8.3 Vor Rückgabe der Mietsache stellt der Kunde auf Verlangen des REIMER SYSTEMHAUS den ursprünglichen Zustand wieder her.
- 10.8.4 Die Aufstellung der Mietsache an einem anderen als dem im Mietschein festgelegten Aufstellungsort bedarf der vorhergehenden Zustimmung des REIMER SYSTEMHAUS. Das

REIMER SYSTEMHAUS kann verlangen, dass der Transport und die Neuinstallation von qualifizierten Fachleuten vorgenommen werden. Die mit einer Standortveränderung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten sowie die hierdurch gegebenenfalls entstandenen Mehrkosten für Wartung und Pflege trägt der Kunde.

10.9 Rückgabe

- 10.9.1 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde dem REIMER SYSTEMHAUS die Mietsache in ordnungsgemäßem Zustand am Geschäftssitz des REIMER SYSTEMHAUS zurückzugeben. Die Rückgabepflicht umfasst auch die überlassene Software auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation. Gegebenenfalls erstellte Kopien der vom REIMER SYSTEMHAUS überlassenen Computerprogramme sind vollständig und endgültig zu löschen.
- 10.9.2 Bei der Rückgabe der Mietsache wird ein Protokoll erstellt, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Mietsache festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.
- 10.9.3 Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache zum Geschäftssitz von REIMER SYSTEMHAUS.

11. Hosted Exchange

11.1 Anwendungsbereich

Die Bedingungen in Ziffer 11 regeln den Service „Hosted Exchange“. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

11.2 Leistungsumfang

11.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sind im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

11.2.2 REIMER SYSTEMHAUS übernimmt die Administration des Exchange-Servers gemäß den Beschreibungen im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung.

11.2.3 Die Überwachung von Hard- und/oder Software richtet sich ebenfalls nach den Einzelheiten in der Leistungsbeschreibung. Ohne entsprechende Regelungen in der Leistungsbeschreibung wird von REIMER SYSTEMHAUS keine Überwachung geschuldet.

11.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

11.3.1 Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts-widrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von REIMER SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von REIMER SYSTEMHAUS abgelegten Daten nicht gefährden. Der Kunde stellt REIMER SYSTEMHAUS von jeglicher von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

11.3.2 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen in Ziffer 11.3.1 ist REIMER SYSTEMHAUS berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. REIMER SYSTEMHAUS wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

11.3.3 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von REIMER SYSTEMHAUS oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von REIMER SYSTEMHAUS abgelegter Daten, so kann REIMER SYSTEMHAUS diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist REIMER SYSTEMHAUS auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte zu unterbrechen. REIMER SYSTEMHAUS wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

11.3.4 Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Speicherplatz erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Das Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von

ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann von REIMER SYSTEMHAUS ein neues Passwort zugeteilt. REIMER SYSTEMHAUS ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

- 11.3.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt REIMER SYSTEMHAUS das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

11.4 Reseller-Anschluss

Der Kunde darf die vom REIMER SYSTEMHAUS zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nicht zur Nutzung überlassen.

11.5 Vertragslaufzeit

- 11.5.1 Die vertraglichen Vereinbarungen über das Hosting gemäß Ziffer 11 dieses Vertrages läuft – soweit nichts anderes vereinbart ist - unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- 11.5.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.5.3 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt REIMER SYSTEMHAUS dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger (per Datenfernübertragung) zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von REIMER SYSTEMHAUS bleiben unberührt.

11.6 Mängelhaftung

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

Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

11.7 Vergütung

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