

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Dienstleistungen (AGB – IT)



## Einleitung

Diese AGB-IT finden ausschließlich Anwendung auf alle Arten von IT-Dienstleistungen der EDAG Engineering GmbH sowie deren verbundene Tochtergesellschaften (nachfolgend einzeln oder gemeinsam auch „EDAG“ genannt) an deren Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt). Zu diesen Dienstleistungen gehören die folgenden Leistungsarten:

- A - Überlassung und Nutzung von Individual- und Standard-Software,
- B - Erbringung von Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software notwendig sind (im Folgenden „Softwarepflege“ genannt),
- C - Systembetreuungsdienstleistungen im EDAG Rechenzentrum (im Folgenden „Hosting & Basisbetrieb“ genannt).

## Teil A - Überlassung und Nutzung von Individual- und Standard-Software

### 1. Nutzungsrechte

- 1.1. Software im Sinne dieser AGB-IT ist die von EDAG programmierte Individual- oder Standard-Software (z.B. Bedienungs-, Anwendungs-, Konfigurations-Programme) auch als Teil oder im Zusammenhang mit einer Lieferung der zugehörigen Ziel-Hardware, die als Teil der Lieferleistung gemeinsam mit den Hardwareprodukten geliefert wird.
- 1.2. Die Überlassung einer Dokumentation bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Wenn eine Dokumentation überlassen wird, so umfasst der Begriff „Software“ im Folgenden auch die Dokumentation.
- 1.3. Von EDAG gelieferte Software ist urheberrechtlich geschützt. Alle urheberrechtlichen Schutz- und Verwertungsrechte liegen ausschließlich bei EDAG. Der Kunde erwirbt mit Entrichtung der Gegenleistung eine Einfachlizenz, d.h. EDAG räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software zeitgleich nur auf einem Gerät (Ziel-Hardware) bzw. an einem Arbeitsplatz zu benutzen, soweit nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist.
- 1.4. Dieses Nutzungsrecht ist auf den vereinbarten Zeitraum begrenzt, in Ermangelung einer solchen Vereinbarung ist dieses Nutzungsrecht zeitlich unbegrenzt.
- 1.5. Der Kunde darf die Software von einem Gerät (Ziel-Hardware) bzw. Arbeitsplatz auf ein anderes Gerät (Ziel-Hardware) bzw. auf einen anderen Arbeitsplatz übertragen, vorausgesetzt, dass die Software zu jedem Zeitpunkt immer nur gemäß der Anzahl an von EDAG erworbenen Lizenzen genutzt werden kann.
- 1.6. Soweit dem Kunden Software überlassen wird, für die EDAG nur ein abgeleitetes Nutzungsrecht besitzt (im Folgenden „Fremd-Software“), gelten zusätzlich und vorrangig vor den Bestimmungen dieser Ziffer 1 die zwischen EDAG und seinem Lizenzgeber vereinbarten Nutzungsbedingungen. EDAG wird in den Vertragsunterlagen auf das Vorhandensein und die Nutzungsbedingungen überlassener Fremd-Software hinweisen und diese dem Kunden zur Verfügung stellen. Bei Verletzung dieser Nutzungsbedingungen durch den Kunden ist neben EDAG auch dessen Lizenzgeber berechtigt, die daraus entstehenden Ansprüche und Rechte in eigenem Namen geltend zu machen.
- 1.7. Der Kunde ist zur Einräumung von Unterlizenzen nicht berechtigt.
- 1.8. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software abzuändern, zu übersetzen, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, von der Software abgeleitete Werke zu erstellen oder Teile davon herauszulösen. Die Dekompilierung ist dem Kunden nur im Rahmen des §69e UrhG gestattet.
- 1.9. Der Kunde nimmt die Software selbst in Betrieb. EDAG wird den Kunden hierbei auf dessen Wunsch gegen gesondertes Entgelt unterstützen.
- 1.10. Soweit die Software nicht mit einem Kopierschutz versehen ist, ist dem Kunden das Anfertigen einer Kopie erlaubt, die der Kunde ausschließlich für Sicherungszwecke verwenden darf. Ein in der Software vorhandener Urheberrechtsvermerk darf nicht entfernt werden.
- 1.11. Die Überlassung der Software erfolgt ausschließlich in maschinenlesbarer Form („object code“). Die Überlassung des Quellcode („source code“) ist ausgeschlossen.
- 1.12. Bei Überlassung von Software mittels elektronischer Kommunikationsmedien (z.B. Internet) erfolgt der Gefahrenübergang, wenn die Software den Bereich (z.B. beim Download) verlässt, auf den EDAG Einfluss hat.

### 2. Software-Sachmängel

- 2.1. Der Kunde erkennt an, dass es nach dem Stand der Technik derzeit nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass sie in allen Anwendungsfällen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. EDAG garantiert daher weder eine unterbrechungsfreie noch fehlerfreie Nutzung des Programms. Der Leistungs- und Funktionsumfang der Software bestimmt sich daher nach den bei Vertragsschluss gültigen Produktbeschreibungen.

Als Sachmangel der Software gelten nur vom Kunden nachgewiesene und reproduzierbare Abweichungen von der Produktbeschreibung. Ein Sachmangel liegt nicht vor, wenn er in der dem Kunden zuletzt überlassenen Version der Software nicht auftritt und deren Verwendung für den Kunden zumutbar ist.

- 2.2. EDAG übernimmt keine Gewähr dafür, dass sich die gelieferte Software mit der vom Kunden verwendeten Datenverarbeitungs-umgebung – insbesondere mit vom Kunden eingesetzten Software- und Hardwareprodukten – verträglich.
- 2.3. Der Kunde hat alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um Schadensfolgen durch fehlerhafte Software zu verhindern oder zu begrenzen. Mängelrügen haben unverzüglich schriftlich unter möglichst genauer Beschreibung des Mangels und der entsprechenden Datenverarbeitungs-umgebung zu erfolgen. Die Dokumentation der Fehlermeldung hat der Kunde durch von EDAG nachprüfbarere Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken. Er hat für die regelmäßige Sicherung von Programmen und eingegebenen und zu verarbeitenden Daten zu sorgen. Soweit der Kunde diese Verpflichtung schuldhaft verletzt, haftet EDAG nicht für daraus entstehende Folgen, insbesondere nicht für die Wiederbeschaffung verlorener oder beschädigter Daten oder Programme. Eine Änderung der Beweislast ist damit nicht verbunden.
- 2.4. Mängelansprüche verjähren nach 12 Monaten. Die Verjährungsfrist für Sachmängel beginnt mit der Inbetriebnahme bzw. dem Aufspielen der Software, in jedem Fall jedoch spätestens 6 Monate nach Lieferung bzw. Abnahme.
- 2.5. Treten während dieser Frist bei der von EDAG gelieferten Software Fehler auf, die den Wert oder die Tauglichkeit nicht nur unerheblich beeinträchtigen, wird EDAG diese Fehler untersuchen, und soweit es sich um gewährleistungspflichtige Mängel handelt, nach eigenem Ermessen durch Beseitigung des Mangels oder Lieferung einer mangelfreien Software beheben. Die Beseitigung von Programmfehlern erfolgt entweder durch das Aufzeigen einer für den Kunden zumutbaren Umgehung des Fehlers oder durch Lieferung eines neuen Ausgabestands (Update). Alternativ steht es EDAG frei, eine neue Version (Upgrade) zur Verfügung zu stellen. Verweigert der Kunde den Zugang zum Lizenzmaterial zu den vorstehenden Zwecken, bzw. fügt er ihm zur Verfügung gestellte Updates oder Upgrades nicht in die Nutzerumgebung ein, gilt die Nacherfüllung nicht als fehlergeschlagen. Bleibt im Gewährleistungsfall die Mängelbeseitigung durch Ersatzlieferung nach mehrfachen Versuchen erfolglos, kann der Kunde eine anteilige Herabsetzung des Kaufpreises oder die Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.
- 2.6. Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke Fehlerbeseitigung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits-, und Materialkosten sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich erhöhen, weil die Software an einen anderen Ort als die Niederlassung des Kunden verbracht worden ist, es sei denn, die Verbringung entspricht ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- 2.7. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht an der Software selbst entstanden sind, wie z. B. Verlust oder fehlerhafte Verarbeitung von Daten, sind in dem unter Ziffer 17 genannten Umfang ausgeschlossen.

### 3. Rechtsmängel

Sofern nicht anders vereinbart, ist EDAG verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Software lediglich im Land des Erfüllungsorts frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (im Folgenden „Schutzrechte“) erfolgt. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die von EDAG erbrachte, vertragsgemäß genutzte Lieferung der Software gegen den Kunden Ansprüche erhebt, haftet EDAG gegenüber dem Kunden bei zeitlich unbefristet überlassener Software innerhalb der unter Ziffer 2.4. geregelten Verjährungsfristen wie folgt:

- 3.1. EDAG kann nach seiner Wahl und auf seine Kosten für die betreffende Software entweder ein Nutzungsrecht erwirken, sie so ändern, dass ein Schutzrecht nicht verletzt wird oder sie austauschen. Es gilt insofern eine entsprechende Anwendung von Ziffer 2. Die Pflicht von EDAG zur Leistung von Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 17.
- 3.2. Die vorstehend genannten Verpflichtungen von EDAG bestehen nur, soweit der Kunde EDAG über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich informiert, eine Verletzung nicht anerkennt und EDAG alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichshandlungen vorbehalten bleiben.
- 3.3. Stellt der Kunde die Nutzung der Software aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 3.4. Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat oder die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von EDAG nicht vorhersehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Software vom Kunden geändert oder zusammen mit nicht von EDAG gelieferter Hardware eingesetzt wird.
- 3.5. Bei Vorliegen sonstiger Rechtsmängel gelten die Bestimmungen der Ziffer 2 entsprechend.

## Teil B - Erbringung von Leistungen zur Softwarepflege

### 4. Leistungsgegenstand

- 4.1 Gegenstand der Dienstleistungen ist die Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen für Softwareprodukte der EDAG sowie die Überlassung der dazugehörigen Dokumentationen durch EDAG.
- 4.2 Erwirbt der Kunde während der Laufzeit der Pflegevereinbarung weitere Lizenzen gleicher Programmversionen von EDAG, sind sich die Parteien darüber einig, dass diese Lizenzen ebenfalls in die Vereinbarung unter Anpassung der Vergütung einbezogen werden.
- 4.3 Die von EDAG zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind (insgesamt „Pflegeleistungen“ genannt) sowie ggf. aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen (nachfolgend „sonstige Leistungen“).

### 5. Leistungsumfang

- 5.1 Störungsanalysen: Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der Software auftreten, wird der Kunde EDAG per E-Mail vermutete oder nachweisliche Programmfehler mitteilen und insbesondere alle zur Analyse der Störung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. EDAG wird die vom Fehler betroffene Software analysieren. Voraussetzung für die Analyse der Software und die Störungsbeseitigung ist in jedem Fall, dass der Fehler reproduzierbar ist.
- 5.2 Hilfe bei Störungen: Ergibt die Störungsanalyse, dass es sich um eine Störung der Software handelt, erhält der Kunde telefonisch oder per E-Mail Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Fehler können ebenfalls durch die Lieferung von Korrekturprogrammen (sog. Patches) behoben werden.
- 5.3 Leistungen per Fernwartung: EDAG ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, soweit der Kunde auf seiner Seite die für die Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen geschaffen hat. EDAG ist daher berechtigt, Leistungen der Fernwartung über einen sog. „Remote“-Zugang zu erbringen. Die Kosten der Verbindung, insbesondere die Telekommunikationskosten der Fernwartung, trägt EDAG. EDAG wird geeignete Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass unbefugte Dritte nicht über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Kunden eindringen können.
- 5.4 Lieferung von Updates/Upgrades: Updates im Sinne dieser Vereinbarung sind neue Programmversionen der Software, in welcher Fehler der Vorgängerversion beseitigt sind. Upgrades im Sinne dieser Vereinbarung sind neue Programmversionen einer Software, die über neue Funktionalitäten verfügen oder auf einer leistungsstärkeren Hardware oder einem neuen Betriebssystem verwendet werden können. EDAG ist berechtigt, eine Fehlerbehebung durch die Lieferung eines Updates vorzunehmen, sofern der gemeldete Fehler Prioritätsgrad 3 entspricht. In einem solchen Fall gelten betreffend der Einräumung von Nutzungsrechten an diesem Update die Bestimmungen über die Nutzungsrechte gem. Kapitel A Ziff. 1 entsprechend. Ein Anspruch auf Lieferung von Upgrades im Rahmen der Supportleistungen wird nicht begründet.

### 6. Fehlerbeseitigung

- 6.1 EDAG wird Fehler der Software, die während der Laufzeit des Pflegevertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen. An der Software auftretende Fehler sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und entsprechend abzuarbeiten.
- a) Kritischer Fehler (Priorität 1)  
Dabei handelt es sich um eine Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, sodass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.  
In diesem Fall wird EDAG unverzüglich nach Zugang der Störungsanzeige tätig werden und den Kunden regelmäßig, mindestens jedoch täglich über den Stand der Problemlösung informieren.
- b) Wesentlicher Fehler (Priorität 2)  
Dabei handelt es sich um eine Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.  
EDAG wird am Tag der Störungsmeldung die Problemlösung initiieren und den Auftraggeber mindestens jeden zweiten Tag über den Stand der Problemlösung informieren.
- c) Sonstiger Fehler (Priorität 3)  
Bei sonstigen Problemen oder Anforderungen, deren Inhalt unwesentlicher Natur ist oder die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt, wird EDAG innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Zugang der Fehlermeldung mit der Problemlösung beginnen und den Kunden monatlich über den Stand der Problemlösung informieren.

- 6.2 Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch EDAG nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Softwarefehler auf den Geschäftsbetrieb beim Kunden hat, und (ii) der sonstigen berechtigten Interessen des Kunden.
- 6.3 EDAG ist berechtigt, eine Behelfslösung (nachfolgend „Work Around“) bereitzustellen, sofern sich die Beseitigung eines kritischen oder wesentlichen Fehlers verzögert. Die Bereitstellung des „Work Around“ entbindet EDAG nicht von der Verpflichtung zur schnellstmöglichen Fehlerbeseitigung.
- 6.4 Dem Kunden steht folgende E-Mail-Adresse für die Fehlermeldungen zur Verfügung: [help@service-hosting.eu](mailto:help@service-hosting.eu).
- 6.5 EDAG wird die Leistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen, sofern diese nicht auf einen gesetzlichen Feiertag fallen:  
Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr  
Für Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.), sofern diese auf einen Werktag fallen: von 9:00 Uhr bis 12 Uhr
- 6.6 Duldet die Erbringung einer Pflegeleistung objektiv keinen Aufschub, wird EDAG diese auch außerhalb der Servicezeiten (nachfolgend „erweiterte Servicezeiten“) erbringen. EDAG ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Der Zuschlag ergibt sich aus der dem Vertrag als Anlage beigefügten Preismatrix.

### 7. Neue Programmversionen (Updates)

- 7.1 EDAG wird dem Kunden zur Gewährleistung des störungsfreien Betriebs bei Bedarf neue Programmversionen zur Verfügung stellen. Der Kunde ist verpflichtet, die Installation der jeweils neuesten Programmversionen unverzüglich nach Erhalt des Release durch EDAG vornehmen zu lassen.
- 7.2 Die Dokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst.
- 7.3 Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Pflegeleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.

### 8. Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen, Beratung

- 8.1 EDAG wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen ausführen, hierzu gehören insbesondere folgende Leistungen:
- a) Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
- b) Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
- c) Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von EDAG verursachte Einwirkungen entstanden sind;
- d) Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden;
- e) Beratungsleistungen:  
Sofern EDAG sonstige Leistungen für den Kunden erbringt, entsteht ein Anspruch auf gesonderte Vergütung gemäß anliegender Preismatrix. Die Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig.

### 9. Nutzungsrechte

- 9.1 EDAG räumt dem Kunden an den nach diesem Vertrag überlassenen Softwareversionen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, in dem der Kunde aufgrund des geschlossenen Softwareüberlassungsvertrages Rechte an der Software erworben hat.
- 9.2 Ersetzt eine aufgrund dieses Vertrages überlassene Software eine Vorgängerversion (alter Programmstand), so erlöschen die dem Kunden an der Vorgängerversion eingeräumten Nutzungsrechte in dem Zeitpunkt, in dem er die neue Version in Benutzung nimmt. Der Kunde hat Vervielfältigungen der Vorgängerversion einschließlich angefertigter Sicherungskopien zu löschen und EDAG dies auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

## Teil C - Systembetreuungsdienstleistungen im EDAG-Rechenzentrum, "Hosting & Basisbetrieb"

### 10. Leistungsgegenstand

10.1 Die Dienstleistungen von EDAG im Rahmen des Hosting umfassen folgende Komponenten

- Betriebszeit: 5x8 (08:00 Uhr – 16:00 Uhr bedienter Betrieb),
- Technischer Betrieb der angebotenen Systemlandschaft (Applikation, Datenbank, Betriebssystem, Server),
- Pro-aktives Monitoren der Systemlandschaft,
- Bewertung von Auffälligkeiten (Analyse von Alerts, Warnungen, Fehlermeldungen) und Umsetzung der daraus resultierenden Maßnahmen,
- Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit nach dem Ausfall von Systemkomponenten.

Der Support von gehosteten Applikationen gehört nicht zum Leistungsgegenstand.

10.2 Dringlichkeitsstufen

Es werden die folgenden Dringlichkeitsstufen für die Problemanalyse und Problemlösung vereinbart:

- a) Dringlichkeitsstufe 1:  
Ausfall zentraler betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Anwendung benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Kunden unmittelbar erforderlich ist;
- b) Dringlichkeitsstufe 2:  
Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden;
- c) Dringlichkeitsstufe 3:  
Ausfall sonstiger Funktionen.

10.3 Zuweisung und Analyse von gemeldeten Softwareproblemen

Jedes durch das Ticketsystem übermittelte Betriebsproblem wird durch EDAG analysiert und anschließend unverzüglich einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

Eine Zuweisung erfolgt nicht, wenn die Analyse ergibt, dass es sich um ein Problem handelt, welches gemäß dem hier definierten Leistungsumfang nicht von diesem Dienstleistungsvertrag erfasst wird. In diesem Fall erfolgt unverzüglich eine entsprechende Mitteilung über das Ticketsystem an den Kunden.

10.4 Es gelten folgende Reaktionszeiten für den Beginn der Fehleranalyse:

- a) Dringlichkeitsstufe 1:  
Eine Stunde nach Eingang der Meldung;
- b) Dringlichkeitsstufe 2:  
Vier Stunden nach Eingang der Meldung bzw., wenn die Meldung außerhalb der Betriebszeit (bedienter Betrieb) eingeht, innerhalb von vier Stunden nach Beginn der bedienten Betriebszeit;
- c) Dringlichkeitsstufe 3:  
Fünf Werktage.

10.5 Problemlösung

Im Anschluss an die Analyse wird EDAG eine Problemlösung für den Kunden erarbeiten. Für die Beseitigung der Probleme gelten folgende Vorgehensweisen und Beseitigungsfristen:

- a) Dringlichkeitsstufe 1:  
EDAG führt die Problembeseitigung mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln auch über die normale Arbeitszeit hinaus durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 72 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 1 beseitigt sein.
- b) Dringlichkeitsstufe 2:  
EDAG führt die Problembeseitigung mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln während der bedienten Betriebszeit durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens sechs Werktage nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 2 beseitigt sein.
- c) Dringlichkeitsstufe 3:  
EDAG führt die Problembeseitigung nach pflichtgemäßem Ermessen so bald wie möglich durch.

Der Status der Meldung im Ticketsystem wird nach einer erfolgreichen Problemlösung auf „erledigt“ verändert. Die tatsächlich abgerufenen Dienstleistungen sowie die Verantwortlichkeiten zwischen den Parteien im Rahmen der einzelnen Dienstleistungen zum Hosting Betrieb werden einzelfallbezogen in einer „Zuständigkeitsmatrix“ festgelegt, welche als **Anlage 2** Bestandteil der Auftragsdokumente wird.

### 11. Verfügbarkeit, Betriebszeiten, Ticketsystem

11.1 EDAG gewährleistet eine Verfügbarkeit des Hosting Systems von 99,5% auf den Monat gerechnet bei 5x8 Betrieb (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr) und von 98,5% bei 24x7 Betrieb (Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 00:00 Uhr).

11.2 An jedem Dienstag, der nach dem 16. eines jeden Monats folgt, werden von 20:00 Uhr bis Mittwochmorgen 06:00 Uhr Wartungsarbeiten (Updates, Upgrades, o.ä.) durchgeführt. Diese Zeiten werden dann nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet. Außerhalb der normalen Geschäftszeiten wird zudem jeder 2. Samstag und 2. Sonntag eines Monats als mögliches Wartungsfenster definiert.

11.3 Die Betriebszeiten (bedienter Betrieb) sind arbeitstäglich Mo.-Fr. von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr. Für Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.), sofern diese auf einen Werktag fallen: Von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr. Außerhalb der genannten Betriebszeiten steht ein unbedienter Betrieb zur Verfügung.

Bei Problemen, die außerhalb dieser Betriebszeiten eine kurzfristige Reaktion erfordern (Abbruch wichtiger Programme, Systemstillstand, usw.), steht unsere Support- / Bereitschaftsnummer 0661 6000 9600, sowie die zentrale E-Mail Adresse [help@service-hosting.eu](mailto:help@service-hosting.eu) zur Verfügung. Das Problem wird dann sobald als möglich von einem qualifizierten Mitarbeiter behoben. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage, an denen kein Support zur Verfügung steht.

11.4 Optional steht ein bedienter Betrieb mit 24x7 (Mo.-So. von 00:00 Uhr bis 00:00 Uhr) zur Verfügung. Dieser Betrieb umfasst die 24x7 Erreichbarkeit der Supportnummer sowie eine garantierte kurzfristige Reaktion eines qualifizierten Mitarbeiters, der das Problem bearbeitet. Soweit der Kunde von dieser Option Gebrauch machen möchte, wird diese Leistung in den Auftragsdokumenten aufgenommen.

11.5 EDAG stellt für den Kunden ein webbasiertes Ticketsystem bereit, mit dem Informationen über Probleme der Betriebsfähigkeit an EDAG übermittelt werden können.

Das Ticketsystem wird so ausgestaltet, dass sowohl Probleme mit dem Basisbetrieb gemeldet als auch der Status und die Eintragungen zu früheren Meldungen verfolgt werden können. Bei allen Statusänderungen im Ticketsystem erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung.

Der Kunde erhält von EDAG eine Anleitung zur Nutzung des Ticketsystems.

## Teil D – Allgemeine Regelungen für alle Leistungsarten

### 12. Vertragsabschluss

12.1 Ein Vertrag über die jeweilige Leistungsart kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheins durch den Kunden und EDAG oder mittels Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung der EDAG beim Kunden zustande.

12.2 Bestellschein und Auftragsbestätigung werden nachfolgend als "Auftragsdokumente" bezeichnet. Weitere Bedingungen für Software Programme können sich aus Dokumenten ergeben, die von EDAG bereitgestellt und als Anlagen und Auftragsdokumente Teil des jeweiligen Vertrags werden. Anlagen werden durch Bezugnahme (beispielsweise in einem Auftragsdokument) Vertragsbestandteil.

12.3 Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der verschiedenen Vertragsdokumente haben die Bestimmungen der Anlagen oder sonstiger individuell abgeschlossener Verträge Vorrang vor den Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen.

### 13. Mitwirkung des Kunden

13.1 Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach Erhalt der neuen Programmversion diese auf eventuelle offensichtliche Mängel zu untersuchen. Bei der Untersuchung festgestellte offensichtliche Mängel sind EDAG nach Entdeckung innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Datum des Downloads des jeweiligen Updates in Textform per E-Mail mitzuteilen. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.

13.2 Der Kunde wird EDAG vor Ort zu den regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt.

13.3 Der Kunde ist für eine ordnungsgemäße Installation der neuen Software selbst verantwortlich. Dazu ist ausschließlich die Anleitung von EDAG maßgeblich.

## 14. Kommunikation

14.1 Der Kunde benennt gegenüber EDAG vor Beginn der Leistungserbringung einen Ansprechpartner, mit dem alle Maßnahmen im Rahmen der angebotenen Dienstleistung abgestimmt werden. Anfragen und Meldungen von Endanwendern müssen immer über diesen Ansprechpartner / Vertreter erfolgen.

Der Kunde verpflichtet sich, EDAG unverzüglich über einen Austausch der genannten Ansprechpartner zu informieren. Etwaige Schäden oder sonstige Nachteile, die dem Kunden aus einem Verstoß gegen diese Verpflichtung erwachsen, gehen zu Lasten des Kunden.

14.2 Der Informationsaustausch sowie Anfragen und Meldungen des Kunden erfolgen stets über die Supportnummer 0661 6000 9600 bzw. über die Mailadresse [help@service-hosting.eu](mailto:help@service-hosting.eu) oder über das Online-Ticketsystem unter <https://help.service-hosting.eu>. Bei Nutzung anderer Kommunikationswege kann eine zeitnahe Bearbeitung und Dokumentation der Meldung durch EDAG nicht sichergestellt werden.

## 15. Preise und Zahlungsbedingungen

15.1 Die Vergütung für IT-Leistungen gemäß dieser Geschäftsbedingungen, richtet sich nach der aktuellen Preismatrix, welche als **Anlage 1** zu den Auftragsdokumenten wesentlicher Bestandteil der Beauftragung wird.

15.2 Die Abrechnung der Vergütung erfolgt ab Beginn der Vertragslaufzeit kalenderjährlich im Voraus und beginnt mit Ende des Kalendermonats, in welchem der Kunde die Software erwirbt. Sie wird im Januar für das Folgejahr gestellt, es sei denn, der Vertrag wird erst zu einem späteren Zeitpunkt im Jahr geschlossen. Dann erfolgt die Abrechnung in dem Monat, in dem der Kunde die Software erhält.

15.3 Bei Erweiterung bestehender und Erwerb zusätzlicher Lizenzen, werden die Pflegeleistungen ebenfalls zeitanteilig jährlich im Voraus berechnet.

15.4 EDAG kann die Vergütung für Leistungen aus der jeweiligen Beauftragung mit einer schriftlichen Ankündigungsfrist von einem Kalendermonat anheben, jedoch um höchstens 15 % pro Kalenderjahr. Im Falle einer solchen Anhebung hat der Kunde das Recht, binnen eines Monats ab dem Zeitpunkt der Preisankündigung den Vertrag zu kündigen.

15.5 Rechnungen sind mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

## 16. Mängelansprüche

16.1 Werden entdeckte offensichtliche Mängel nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen gerügt, kann der Kunde keine Gewährleistungsansprüche mehr geltend machen.

16.2 Tritt in allen anderen Fällen an den von EDAG aufgrund dieser Vereinbarung erbrachten Leistungen ein Mangel auf, wird EDAG diesen innerhalb einer angemessenen Zeit nach eigener Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (Nacherfüllung).

16.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere, weil der Mangel trotz der Beseitigungsversuche nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt abgelehnt wird, kann der Kunde die betroffene Leistung nach seiner Wahl rückabwickeln oder den Preis hierfür mindern.

16.4 Der Kunde hat keine Mängelansprüche aufgrund von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden selbst verursacht worden sind. Ebenfalls ist der Anspruch ausdrücklich ausgeschlossen, soweit der Kunde selbst oder durch Dritte die Software verändert hat, es sei denn, er weist nach, dass die Änderung die Analyse- oder Bearbeitungsaufwendungen durch EDAG nicht wesentlich erschwert und der Mangel der Software bei Abnahme vorhanden gewesen war.

16.5 Mängelansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## 17. Haftung

17.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gegen EDAG, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des EDAG, seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind. Eine Haftung für den Ersatz mittelbarer Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von EDAG oder seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstiger Erfüllungsgehilfen.

17.2 Die Haftungsbegrenzungen gemäß vorstehendem Absatz gelten nicht im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Handeln, der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht sowie in den Fällen, in denen EDAG insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haftet.

17.3 Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden auf Grund der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist der Schadensersatzanspruch jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf.

17.4 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

## 18. Laufzeit und Kündigung

18.1 Die Verpflichtung zur Erbringung der vertraglichen Leistungen beginnt zu dem in den Auftragsdokumenten festgelegten Zeitpunkt und läuft für den vereinbarten Zeitraum. Im Fall einer befristeten Lizenzierung der Software endet die Vereinbarung mit Ablauf der Lizenzen. Nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

18.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Die Nutzungsberechtigung an Software endet automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der Kunde eine wesentliche Bestimmung dieser Vertragsbedingungen verletzt.

## 19. Vertraulichkeit

19.1 „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie sämtliche Arbeitsergebnisse.

19.2 Die Parteien vereinbaren, über solche vertraulichen Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für die Dauer der Beauftragung sowie für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung des Vertrags.

19.3 Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind vertrauliche Informationen,

- die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
- die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;
- die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

## 20. Datenschutz

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Verarbeitung von Verbindungsdaten sowie personenbezogenen Daten und hat dafür Sorge zu tragen, dass diese bei einem Eingriff durch EDAG eingehalten werden. Der Kunde ist mit der Verarbeitung und Speicherung der Daten, die EDAG im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt geworden und zur Vertragsdurchführung notwendig sind, einverstanden.

Soweit dies für die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistungen zwingend erforderlich ist, ist EDAG berechtigt, Informationen über den Kunden an Subunternehmer von EDAG weiterzugeben, die er zur Erfüllung des Vertrages unterbeauftrag hat. EDAG sichert zu, dass diese Informationen ausschließlich für die technische Umsetzung der vereinbarten Leistungen verwendet werden und der Subunternehmer in gleichem Umfang wie EDAG zur Geheimhaltung verpflichtet ist.

## 21. Schlussbestimmungen

21.1 Änderungen und Ergänzungen des Auftrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.

21.2 Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Fulda, sofern jede Partei Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

21.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am besten gerecht wird. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.

21.4 Die Ausfuhr der Software und der Dokumentation kann – z.B. aufgrund ihrer Art oder ihres Verwendungszweckes – der Genehmigungspflicht unterliegen. Der Kunde haftet für etwaige Verstöße gegen Exportkontrollvorschriften, soweit er die Software außerhalb des Landes einsetzt, in welchem der in der Lieferadresse angegebene Geschäftssitz des Kunden liegt, und stellt EDAG von etwaigen Ansprüchen Dritter aus der Verletzung solcher Exportkontrollvorschriften frei.