

**A.**  
**Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services („AGB-IT-Services“), Stand 05/2022**

**1. Geltungsbereich/Abweichende Bedingungen des Kunden**

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services („AGB-IT-Services“) gelten für die SPIE Deutschland & Zentraleuropa GmbH, Balcke-Dürr-Allee 7, 40882 Ratingen sowie alle mit ihr verbundenen Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG (das jeweils den Vertrag abschließende Unternehmen wird nachfolgend „wir“/„uns“ genannt) und finden insbesondere auf die von uns angebotenen Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungs-, Installations-, Implementierungs-, Wartungs-, Support- und/oder Anpassungsleistungen für Hard- und Softwareprodukte (nachfolgend „IT-Services“ genannt) Anwendung.
- 1.2 Diese AGB-IT-Services gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Als „Kunde“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit uns unter Einbeziehung dieser AGB einen Vertrag über die Erbringung von IT-Services abschließt (nachfolgend „IT-Servicevertrag“ genannt).
- 1.3 Für die Geschäftsbeziehung mit unseren Kunden über IT-Services gelten ausschließlich unsere AGB sowie etwaig mit dem Kunden individualvertraglich getroffene Abreden. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden – insbesondere Allgemeine Einkaufsbedingungen – gelten nur, wenn und soweit wir sie ausdrücklich schriftlich anerkennen. Unser Schweigen auf derartige abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen gilt nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Sind unsere AGB in das Geschäft mit dem Kunden eingeführt, so gelten sie auch für alle weiteren Geschäftsbeziehungen gleicher Art zwischen dem Kunden und uns, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
- 1.4 Unsere AGB-IT-Services gelten anstelle etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme als bedingungslose Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen ist oder wir nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen leisten, es sei denn, wir haben ausdrücklich schriftlich auf die Geltung unserer AGB-IT-Services verzichtet.
- 1.5 Die in diesen AGB-IT-Services in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung und/oder unser Angebot zur Ausführung der konkreten IT-Services, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen IT-Servicevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.6 Ohne ausdrückliche Regelung im IT-Servicevertrag erbringen wir die IT-Services für den Kunden als Unterstützungs-

leistung auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.

- 1.7 *Wenn und sofern wir für die Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg im IT-Servicevertrag vereinbart haben, z.B. für die Erstellung von kundenindividuellen Software- und/oder Hardwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung, gelten ergänzend die im Anschluss an diese AGB-IT-Services unter B. abgedruckten „Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services“.*
- 2. Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand und Leistungsumfang**
- 2.1 Unsere Angebote erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein Vertragsschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch unsere schriftliche Auftragsbestätigung zustande (ausreichend auch per E-Mail oder Telefax), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Vertragsschluss durch Ausführung der Lieferung/Leistung. Sofern eine Auftragsbestätigung durch uns erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der IT-Services sowie die Lieferzeit, allein diese maßgebend.
- 2.2 Gegenstand des IT-Servicevertrages sind die im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung oder Service Level Agreement spezifizierten IT-Services, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. Wir erbringen die IT-Services unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.
- 2.3 Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe des finalen Arbeitsergebnisses, sind wir nicht verpflichtet, den Kunden auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.
- 2.4 Soweit wir Ergebnisse im Rahmen der Leistungserbringung schriftlich darzustellen haben, ist allein diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von uns sind nur dann verbindlich, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden. Soweit wir Erklärungen und Auskünfte außerhalb des erteilten Auftrags abgeben, sind diese stets unverbindlich.
- 2.5 Eine Garantie gilt nur dann als von uns übernommen, wenn wir schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet haben.
- 2.6 Von Dritten auf Verlangen oder Veranlassung des Kunden oder vom Kunden selbst gelieferte Daten sind ausschließlich vom Kunden zu verantworten und werden ohne ausdrücklichen Auftrag nur auf Plausibilität überprüft und von uns nicht validiert. Die aus den IT-Services von uns abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln der Technik.
- 2.7 Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, können wir uns nach eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung sachkundiger Unterauftragnehmer bedienen.

2.8 Etwaige Änderungsverlangen des Kunden hinsichtlich der vertraglich vereinbarten IT-Services werden wir prüfen und nach eigenem Ermessen Rechnung tragen, sofern dies im Rahmen der Kapazitäten und im Rahmen der Aufwands- und Zeitplanung möglich ist. Sofern sich solche Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, vereinbaren die Parteien eine Anpassung des Vertrages, insbesondere Vergütung und Leistungszeit/-fristen betreffend. Sofern hierüber keine Einigung gefunden wird, sind wir zur Erbringung des Änderungsverlangens des Kunden bzgl. der vereinbarten IT-Services nicht verpflichtet.

2.9 Soweit wir im Rahmen der IT-Services die Wartung bzw. den Support für eine Hard- und/oder Software schulden und im IT-Servicevertrag keine abweichenden Regelungen getroffen sind, gilt folgendes:

Wir sind nicht verpflichtet, eine laufende Anpassung der Hard- und/oder Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden vorzunehmen.

Die von uns ggf. im Rahmen der Wartung bzw. des Supports zur Verfügung zu stellenden Patches/Updates/Upgrades/Releases werden dem Kunden in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von uns (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger überlassen, sobald wir oder der jeweilige Hersteller diese freigegeben hat. Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Patches/Updates/Upgrades/Releases obliegt dem Kunden. Für die Installation sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation des Herstellers beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

### 3. Leistungszeiten/Servicezeit/Verzug/Reaktions- und Lösungszeiten

3.1 Verbindliche Leistungstermine und -zeiten müssen ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Ein Fixgeschäft liegt nur dann vor, wenn wir ein solches ausdrücklich schriftlich bestätigt haben oder die rechtlichen Voraussetzungen für ein Fixgeschäft gegeben sind.

3.2 Soweit nicht anders vereinbart, sind wir zur Durchführung der jeweils beauftragten IT-Services nur während unserer Servicezeiten (Mo-Do. 8-17 Uhr, Fr. 8-14.30 Uhr, außer an den bundeseinheitlichen Feiertagen sowie am 24.12. und 31.12. verpflichtet (nachfolgend „Servicezeit“ genannt). IT-Services, die außerhalb der Servicezeit ausgeführt werden, werden zzgl. angemessener Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit je angefangener Stunde je Mitarbeiter vergütet. Von einer Angemessenheit ist insbesondere dann auszugehen, wenn sich die entsprechenden Zuschläge aus tarifvertraglichen oder anderen anwendbaren betrieblichen Regelungen ergeben, was wir, sofern ein Rückgriff auf tarifvertragliche oder anderweitig betrieblich geregelte Sätze erfolgt, dem Kunden auf Anfrage in geeigneter Form nachzuweisen haben.

3.3 Sind für die Erbringung unserer IT-Services keine bestimmten Termine, sondern ist eine Frist vereinbart, beginnt diese nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrages geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen geleistet sind, für die Leistungserbringung erforderliche Informationen erteilt wurden, etc. Entsprechendes gilt für Leistungstermine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch uns.

3.4 Geraten wir in Leistungsverzug, muss der Kunde uns zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Arbeitstagen (unter „Arbeitstage“ sind Montag – Freitag zu verstehen) zur Leistung setzen, soweit dies nicht im Einzelfall unangemessen ist. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung – gleich aus welchem Grunde – nur nach Maßgabe dieser Ziff. 3 und Ziff. 8. Wir geraten nicht in Verzug, solange der Kunde mit der Erfüllung von Verpflichtungen uns gegenüber, auch solchen aus anderen Verträgen, in Verzug ist.

3.5 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und uns notwendig. Beide Seiten werden sich daher über alle Umstände aus ihrer jeweiligen Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch uns haben können. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für IT-Projekte verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig sind wir jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von uns geschuldeten IT-Services verantwortlich.

3.6 Sind im IT-Servicevertrag verbindliche Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen mit der Ausführung der IT-Services begonnen wird (z.B. mit der Behebung einer Störung). Der Zeitraum startet mit dem Zugang der entsprechenden Meldung bei uns bzw. dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der Servicezeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen wir uns bemühen, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfalle auch durch zumutbare Umgehungslösungen, im Rahmen unserer technischen und betrieblichen Möglichkeiten abschließend zu bearbeiten. Lösungszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Bei Lösungszeiten werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, die trotz angemessener Anstrengungen durch uns zu Verzögerungen in der Leistungserbringung führen, wie etwa: ausstehende Mitwirkungshandlungen des Kunden, Lieferzeiten von notwendigen Ersatzteilen (soweit keine Vorratslagerung ausdrücklich vereinbart wurde) und soweit Hersteller-Bugfixes zu Hard-/Software erforderlich sind, die Zeiten bis zur entsprechenden Beistellung durch den Hersteller. Auch in diesen vorgenannten Fällen werden wir nach Kräften solche Interimsmaßnahmen aufzeigen, die etwaige Beeinträchtigungen des Kunden möglichst gering halten.

#### 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde hat uns eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner in allen Projektbelangen für den vereinbarten Leistungszeitraum zu benennen, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann und für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung steht. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien möglichst im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.
- 4.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der IT-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für uns unentgeltlich erbracht werden.
- 4.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeiter des Kunden, die uns bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeiter die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, uns im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre zu schaffen, die für uns zur ordnungsgemäßen Erbringung der IT-Services erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
- uns alle für die Ausführung der IT-Services notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen;
  - uns alle Vorgänge und Umstände zur Kenntnis bringen, die für die Ausführung der IT-Services von Bedeutung sein können; dies gilt auch für die Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während unserer Tätigkeit bekannt werden;
  - auf Verlangen von uns die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von uns vorgegebenen schriftlichen Erklärung bestätigen;
  - ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Services unverzüglich treffen und uns mitteilen sowie Änderungsvorschläge von uns unverzüglich prüfen;
  - über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Services ergeben;
  - uns im Rahmen der Leistungserbringung und im angemessenen Umfang bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze zur Verfügung stellen;
  - unseren Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Kunden) einen Remote-Zugang zu den Rechnern des Kunden zur Leistungserbringung gewähren (Remote-Zugriff).

Weitere Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden sind ggf. im Angebot oder einer separaten Leistungsbeschreibung geregelt.

- 4.5 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, sind wir von unserer betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie wir

auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen sind. Wir sind nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von uns kann von uns gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

- 4.6 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die von uns zu erbringenden IT-Services, sind wir von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen IT-Services befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. Uns hierdurch entstehende Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet. Weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

#### 5. Abschluss und Fertigstellungen der IT-Services, Leistungsstörungen

- 5.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, werden wir dem Kunden die Fertigstellung der IT-Services mitteilen. Eine solche Mitteilung liegt auch in der Übermittlung eines etwaig vereinbarten Leistungsergebnisses, Berichts, Stellungnahme, Nachrichten über ein Ticketsystem, etc. Die IT-Services gelten damit als erbracht und durchgeführt.
- 5.2 Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von uns nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- 5.3 Soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung von uns zu vertreten und der Kunde seiner Informationspflicht gemäß Ziff. 5.2 nachgekommen ist, sind wir zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und nicht mit unverhältnismäßigen Kosten für uns verbunden ist.
- 5.4 Soweit eine Nachholung der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist bzw. von uns wegen unverhältnismäßiger Kosten abgelehnt wird oder aus von uns zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den IT-Servicevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall haben wir Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten IT-Services. Der Anspruch auf Vergütung entfällt jedoch für solche IT-Services, die für den Kunden in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat uns binnen zwei (2) Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche IT-Services dies zutrifft.
- 5.5 Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unsererseits sowie

bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

5.6 Die Ansprüche wegen Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unsererseits sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

5.7 Erbringen wir IT-Services bei der Ermittlung oder Beseitigung mitgeteilter/behaupteter Leistungsstörungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so sind wir berechtigt, von dem Kunden eine angemessene Vergütung nach Aufwand zu verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen der Leistungsstörung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

5.8 Sofern es sich bei der Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, findet die Ziff. 9. Anwendung.

5.9 Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.

## 6. Vergütung/ Zahlungsbedingungen

6.1 Die Vergütung für die erbrachten IT-Services ergibt sich aus dem IT-Servicevertrag. Sofern darin keine anderweitige Regelung getroffen ist, schuldet der Kunde eine Vergütung nach Aufwand in Form von Tagessätzen gemäß unserer im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste. Bei Aufwandsvergütung sind wir berechtigt, diese nach Leistungserbringung, auch bei Teilleistungen, mindestens monatlich nachträglich fällig zu stellen und zur Abrechnung zu bringen. Sofern keine Vereinbarung über eine Vergütung getroffen wurde, haben wir Anspruch auf die für die erbrachten IT-Services branchenübliche Vergütung, es sei denn, bestimmte IT-Services wurden ausdrücklich als kostenfrei vereinbart.

6.2 Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart und im IT-Servicevertrag nichts Abweichendes geregelt, gilt zudem Folgendes:

- Reisekosten, Materialkosten, Spesen und/oder sonstige Nebenkosten sind nicht in den Tagessätzen enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten unserer Mitarbeiter werden wie Arbeitszeiten vergütet. Wir müssen uns jedoch das anrechnen lassen, was wir durch die Nichterbringung unserer IT-Services erspart oder durch anderweitige Verwendung unserer IT-Services erworben oder zu erwerben böswillig unterlassen haben.

- Die Tagessätze decken eine Arbeitszeit von acht (8) Stunden ab und die Abrechnung erfolgt auf Halbstundenbasis. Ein darüberhinausgehender Arbeitsaufwand pro Tag wird anteilig pro rata abgerechnet. Bei Wochenend- und Feiertagsarbeit sowie bei Leistungserbringung außerhalb der Servicezeit werden zusätzlich angemessene Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit je angefangener halber Stunde je Mitarbeiter vergütet. Von einer Angemessenheit ist insbesondere dann auszugehen, wenn sich die entsprechenden Zuschläge aus tarifvertraglichen oder anderen anwendbaren betrieblichen Regelungen ergeben, was wir, sofern ein Rückgriff auf tarifvertragliche oder

anderweitig betrieblich geregelte Sätze erfolgt, dem Kunden auf Anfrage in geeigneter Form nachzuweisen haben. Die An- und Abfahrtszeiten unserer Mitarbeiter zum Geschäftssitz des Kunden sowie IT-Services, die wir an anderen Orten nach Aufforderung des Kunden erbringen, werden von uns für die Reisezeit der jeweiligen Mitarbeiter mit dem vereinbarten Tagessatz berechnet.

- Soweit wir dem Kunden Aufwands-/ Stundennachweise vorlegen, wird dieser diese unverzüglich prüfen und zum Zeichen des Einverständnisses spätestens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab Zugang abzeichnen und damit freigeben. Ist der Kunde mit den vorgelegten Nachweisen nicht einverstanden, wird er etwaige Bedenken gegen die Nachweise innerhalb dieser Frist detailliert schriftlich darlegen. Die Parteien werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Soweit der Kunde innerhalb der vorstehenden Frist keine Bedenken gegen die Nachweise mitteilt, gelten die Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit wir in den Nachweisen auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen haben.

6.3 Alle unsere Preise verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach unserer im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste ermittelt, soweit nicht etwas anderes vereinbart wurde.

6.4 Wir sind nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für unsere IT-Services einseitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben zu erhöhen, wenn diese die Kosten unserer vertraglich vereinbarten IT-Services unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung/Leistung mehr als 2 Monate liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die Lieferung/Leistung aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund unseres vorgenannten Preisanpassungsrechtes 25% oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zum Rücktritt von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich nach Mitteilung der erhöhten Vergütung geltend machen.

6.5 Wenn nichts Abweichendes vereinbart ist, sind wir im Falle einer voraussichtlichen Ausführungsdauer von mehr als 90 Tagen berechtigt, eine Anzahlung in Höhe von 1/3 der vereinbarten Netto-Gesamtvergütung bei Vertragsabschluss zuzüglich Umsatzsteuer zu verlangen.

6.6 Unsere Rechnungen sind zahlbar binnen 10 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne jeden Abzug (z.B. Skonto), sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei uns oder der Gutschrift auf unserem Konto.

6.7 Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## 7. Nutzungsrechte/ Weitergabe von Arbeitsergebnissen

7.1 Alle vertraglich vereinbarten IT-Services und Arbeitsergebnisse von uns sind ausschließlich für den Kunden und zur Verwendung für die im IT-Servicevertrag festgelegten Zwecke bestimmt.

7.2 Wir bleiben Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und uns zum Zeitpunkt des Abschlusses des IT-Servicevertrags zustehen oder von uns (oder von Dritten in unserem Auftrag) nach Abschluss des IT-Servicevertrags erstellt werden (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“ genannt). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen der Arbeitsergebnisse.

7.3 Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumen wir dem Kunden, an den unter dem IT-Servicevertrag speziell für den Kunden erstellten und als solche im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Arbeitsergebnissen ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht ein, diese Arbeitsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf eine Nutzung in der Bundesrepublik Deutschland sowie auf das zwischen den Parteien ggf. zusätzlich vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Arbeitsergebnisse verwendet werden sollen.

7.4 Die Weitergabe von Arbeitsergebnissen (oder Auszügen von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über unser Tätigwerden für den Kunden an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung von uns, es sei denn, (i) aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt sich bereits die Einwilligung zur Weitergabe oder Information oder (ii) der Kunde ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

7.5 Soweit die Arbeitsergebnisse Standardsoftware eines Dritten (nachfolgend „**Drittsoftware**“ genannt) beinhalten, gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. Unserem Angebot sind die für die jeweilige Drittsoftware geltenden Lizenzbedingungen entweder beigefügt oder wir verweisen im Angebot auf die Webseite des Softwareherstellers, über die der Kunde die Lizenzbedingungen

einsehen und herunterladen kann. Für die Nutzung einer Drittsoftware kann es zudem erforderlich sein, dass der Kunde beim Installationsvorgang seine Zustimmung zur Geltung der Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers erklären muss. Soweit der Kunde uns gemäß gesonderter Beauftragung mit der Installation der Drittsoftware beauftragt hat, sind wir vom Kunden bevollmächtigt, im Namen des Kunden eine solche Zustimmungserklärung abzugeben und den Kunden hierdurch zur Einhaltung der Lizenzbedingungen gegenüber dem Softwarehersteller verbindlich zu verpflichten.

## 8. Haftung/Ausschluss und Begrenzung der Haftung

8.1 Wir haften vorbehaltlich nachstehender Ausnahmen nicht, insbesondere nicht für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrund - bei Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis.

8.2 Vorstehender Haftungsausschluss gemäß Ziff. 8.1 gilt nicht,

- a) für eigene vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung und vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen;
- b) für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; „Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Kunde vertrauen darf;
- c) im Falle der Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit auch durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen;
- d) im Falle des Verzuges, soweit ein fixer Leistungszeitpunkt vereinbart war;
- e) soweit wir die Garantie für das Vorhandensein eines Leistungserfolges oder ein Beschaffungsrisiko im Sinne von § 276 BGB übernommen haben;
- f) bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder anderen gesetzlich zwingenden Haftungstatbeständen.

8.3 Im Falle, dass uns oder unseren Erfüllungsgehilfen nur leichte Fahrlässigkeit zur Last fällt und kein Fall vorstehender Ziff. 8.2, dort c), e) und f), vorliegt, haften wir auch bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden.

8.4 Die Haftungsausschlüsse bzw. -beschränkungen gemäß der vorstehenden Ziff. 8.1 bis 8.3 gelten im gleichen Umfang zu Gunsten unserer Organe, unserer leitenden und nichtleitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen sowie unseren Subunternehmern.

8.5 Ansprüche des Kunden nach Maßgabe der vorstehenden Absätze verjähren innerhalb von einem Jahr. Der Verjährungsbeginn bestimmt sich nach § 199 Abs. 1 BGB. Ziff. 8.2 dieser AGB-IT-Services gilt entsprechend.

8.6 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## 9. Schutzrechte Dritter

9.1 Wir tragen dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der von uns unter dem IT-Servicevertrag erstellten Arbeitsergebnisse durch den

- Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. Sollten dennoch Dritte berechnigte Ansprüche wegen Verletzung ihrer Rechte geltend machen und dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt werden, haften wir gegenüber dem Kunden wie folgt, wenn und soweit uns diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:
- 9.2 Wir sind lediglich verpflichtet, die IT-Services sowie die erzielten Arbeitsergebnisse frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse behindern, einschränken oder ausschließen, (ii) die auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum beruhen und (iii) die wir bei Vertragsabschluss kannten oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannten, vorausgesetzt, das Recht oder der Anspruch beruht auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum
- a) nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, sofern unser Kunde dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat; oder
- b) nach dem Recht eines Drittlandes nur dann, sofern wir mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung unserer IT-Services und Arbeitsergebnisse in diesem Drittland vereinbart haben.
- 9.3 Sofern ein Dritter gegenüber unseren Kunden berechnigte Ansprüche an vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen gemäß vorstehender Ziff. 9.1 erhebt, haften wir gegenüber dem Kunden innerhalb der in Ziff. 8.5 bestimmten Frist wie folgt:
- a) Wir werden nach unserer Wahl zunächst versuchen, auf unsere Kosten für die betreffenden Arbeitsergebnisse entweder ein Nutzungsrecht zu erwirken oder die Arbeitsergebnisse so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird. Ist uns dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden seine gesetzlichen Rechte zu, die sich jedoch nach diesen AGB-IT-Services richten.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, uns über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich zu informieren, eine Verletzung nicht anzuerkennen und uns alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorzubehalten. Stellt der Kunde die Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist. Wird der Kunde in Folge der Benutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse von Dritten wegen Schutzrechtsverletzungen angegriffen, verpflichtet sich der Kunde, uns hiervon unverzüglich zu unterrichten und uns sowie ggf. unserem betroffenen Vorlieferanten (z.B. Softwarehersteller, von dem wir Drittsoftware bezogen haben) Gelegenheit zu geben, sich an einem eventuellen Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat uns und ggf. unseren Vorlieferanten bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat Handlungen zu unterlassen, die unsere oder die Rechtsposition unserer Vorlieferanten beeinträchtigen könnten.
- 9.4 Unsere Verpflichtung nach Ziff. 9.2 und 9.3 erstreckt sich nicht auf Fälle,
- a) in denen die Schutzrechtsverletzung sich daraus ergibt, dass wir die Arbeitsergebnisse nach Informationen oder sonstigen Angaben ausgerichtet haben, die uns der Kunde zur Verfügung gestellt oder vorgegeben hat, oder
- b) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine von uns nicht voraussehbare Anwendung durch den Kunden oder dadurch verursacht wird, dass die Arbeitsergebnisse vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von uns gelieferten Produkten oder erbrachten IT-Services vermischt oder eingesetzt werden, oder
- c) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine Verwendung der Lieferungen oder IT-Services in einem nicht vereinbarten Einsatz- und Nutzungsumfeld verursacht wird.
- 9.5 Unsere Haftung nach Ziff. 8 bleibt unberührt.
- 10. Geheimhaltung/ Datenschutz**
- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit uns zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über unser Unternehmen beinhalten, sofern wir die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse haben (nachfolgend insgesamt vertrauliche Informationen). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit uns sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.
- 10.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung unsererseits.
- 10.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obiger Ziff. 10.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird oder
- b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
- c) von dem Kunden ohne unser Zutun und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
- d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 10.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch uns verantwortlich. Wir werden die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der

vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.

10.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).

10.6 Im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden werden wir die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von uns erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des IT-Servicevertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitgehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. Wir sind insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Lieferung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. Wir werden diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

10.7 Unsere Datenschutzhinweise sind abrufbar unter <https://spie.de/footer-dt/datenschutzhinweise-fuer-kunden-geschaeftspartner-und-interessenten>.

10.8 Soweit wir im Rahmen der Erfüllung des IT-Servicevertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten, werden wir die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbe- reich den Regelungen dieser AGB-IT-Services vor.

## 11. Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

11.1 Erhalten wir aus von uns nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von uns geschuldeten Leistung dafür erforderliche IT-Services unserer Subunternehmer trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so werden wir unseren Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall sind wir berechtigt, die IT-Services um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit wir unserer vorstehenden Informationspflicht nachgekommen sind. Fälle

Höherer Gewalt sind insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, behördliche Eingriffe, Epidemien und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden - und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise von uns nicht schuldhaft herbeigeführt worden sind.

11.2 Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach Ziff. 11.1 überschritten, ist der Kunde nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den Vertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis nach Ziff. 11.1. bereits länger als 2 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte IT-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

## 12. Laufzeit und Kündigung/ Schriftform/ Erfüllungsort/ Gerichtsstand/ Anwendbares Recht

12.1 Ist die Dauer des IT-Servicevertrages weder vereinbart noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der IT-Services zu entnehmen, kann dieser von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im IT-Servicevertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im IT-Servicevertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden. Zudem kann der IT-Servicevertrag von jeder Partei bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartner die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V.m. § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund habe wir Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des IT-Servicevertrages erbrachten IT-Services. Die Vergütung entfällt aber für solche IT-Services, für die der Kunde darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.

12.2 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz unserer jeweiligen Standortes/verbundenen Unternehmens gemäß Auftragsbestätigung.

12.3 Wir sind jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

12.4 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen AGB-IT-Services Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax oder



E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign). Der Vorrang einer Individualvereinbarung (§ 305 b BGB) bleibt unberührt.

12.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist unser Sitz. Wir sind jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

12.6 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und uns gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

**SPIE Deutschland & Zentraleuropa GmbH**

## B. Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services

### 1. Anwendungsbereich

Diese Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services (nachfolgend „Zusatzbedingungen“ genannt) gelten ergänzend zu den vorstehenden AGB-IT-Services, wenn wir nach Maßgabe des IT-Servicevertrages im Rahmen der Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg schulden und insoweit Werkvertragsrecht Anwendung findet, z.B. bei kundenindividuellen Hard- und/oder Softwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung. Im Fall von Widersprüchen zwischen den AGB-IT-Services und diesen Zusatzbedingungen gehen die Zusatzbedingungen vor.

### 2. Leistungsumfang

- 2.1 Die durch uns zu erbringenden IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse werden im IT-Servicevertrag festgelegt.
- 2.2 Soweit IT-Services vor Ort beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde gegenüber den von uns eingesetzten Beratern nicht weisungsbefugt. Die Berater werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem im IT-Servicevertrag für die Projektkoordinierung von uns bestimmten Ansprechpartner Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Beratern.
- 2.3 Der Kunde trägt das Risiko, dass die im Rahmen des IT-Servicevertrages vereinbarten IT-Services sowie die zu erzielenden durch Berater von Arbeitsergebnisse seinen Anforderungen entsprechen. Bei Zweifeln hat er sich rechtzeitig durch uns oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 2.4 Falls wir über den Umfang des IT-Servicevertrags hinaus im Einvernehmen (Textform genügt) mit dem Kunden IT-Services erbringen, gelten für die insoweit erbrachten IT-Services die Regelungen und Konditionen des IT-Servicevertrags entsprechend.
- 2.5 Sofern im IT-Servicevertrag nicht explizit anders vereinbart, ist die Projektsprache Deutsch; die Projektdokumentation kann auf Deutsch und/oder Englisch erfolgen. Sofern im Rahmen der Leistung die Erstellung oder Anpassung von Software geschuldet ist, kann eine etwaig geschuldete Dokumentation des Codes auch „inline“, also Kommentierungen im Code direkt, erfolgen.

### 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

In Ergänzung zu Ziff. 4 der AGB-IT-Services gelten die folgenden zusätzlichen Mitwirkungspflichten für den Kunden:

- 3.1 Sofern dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich ist, gewährt der Kunde den von uns eingesetzten Beratern unmittelbar oder mittelbar Zugang zu Software und IT-Systemen sowie ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des IT-Servicevertrags beschränktes Nutzungsrecht zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Systemen

und Applikationen des Kunden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Software und IT-Systeme sicherzustellen. Soweit der Kunde uns für die Leistungserbringung Inhalte, Materialien, Daten und Informationen bereitstellt, stellt er sicher, dass diese frei von Rechten Dritter sind, die der Leistungserbringung durch uns entgegenstehen könnten.

- 3.2 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfungen). Soweit im Einzelfall kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis seitens des Kunden erfolgt, können die von uns eingesetzten Berater jederzeit davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

### 4. Abnahme

- 4.1 Die Abnahme erfolgt nach Prüfung der im Rahmen der IT-Services zu erstellenden Arbeitsergebnisse. Hierzu können wir eine schriftliche Abnahmeerklärung und/oder ein vom Kunden unterzeichnetes Abnahmeprotokoll verlangen.
- 4.2 Werden in einem IT-Servicevertrag (Teil-)Arbeitsergebnisse definiert, so können wir jedes (Teil-)Arbeitsergebnis zur Abnahme bereitstellen.
- 4.3 Der Kunde hat zur Abnahme gestellte (Teil-) Arbeitsergebnisse unverzüglich nach der Mitteilung der Fertigstellung, jedoch maximal innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen (nachfolgend „Abnahmefrist“ genannt), zu prüfen und schriftlich entweder die Abnahme zu erklären und/oder etwaige Mängel mit genauer Beschreibung mitzuteilen. Erklärt sich der Kunde innerhalb der Abnahmefrist nicht oder nutzt er die Arbeitsergebnisse ohne Rüge, gilt das (Teil-)Arbeitsergebnis als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produktive Einsatz, die Inbetriebnahme oder Nutzung von (Teil-)Arbeitsergebnissen durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-)Arbeitsergebnisse.
- 4.4 Teilt der Kunde festgestellte Mängel innerhalb der Abnahmefrist mit, nehmen wir eine Zuordnung in eine der folgenden Fehlerklassen vor:

**Fehlerklasse 1:** Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder unzumutbar beeinträchtigt.

**Fehlerklasse 2:** Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit mehr als nur unerheblich einschränkt, wenngleich kein Mangel der Fehlerklasse 1 vorliegt.

**Fehlerklasse 3:** Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.

- 4.5 Der Kunde kann die Abnahme verweigern, wenn Mängel der Fehlerklasse 1 bestehen oder wenn mehrere Mängel der Fehlerklasse 2 zusammen zu Auswirkungen der Fehlerklasse 1 führen.
- 4.6 Wir beseitigen die gemäß Ziff. 4.3 dieser Zusatzbedingungen gerügten Mängel in einer der Kategorie des Mangels

angemessenen Frist und stellen – im Fall der verweigerten Abnahme – das Arbeitsergebnis dem Kunden erneut zur Abnahme bereit. Für diese und ggf. weitere Abnahmen gelten die Ziff. 4.3 bis Ziff. 4.5 dieser Zusatzbedingungen entsprechend.

## **5. Gewährleistung für Werkleistungen**

- 5.1 Wir leisten Gewähr dafür, dass die im Rahmen der IT-Services erstellten Arbeitsergebnisse die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und dass der Einräumung der in Ziff. 7.3 der AGB-IT-Services vereinbarten Nutzungsrechte an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Soweit keine ausdrückliche Beschaffenheit vereinbart ist, bezieht sich die Gewährleistung darauf, dass sich die Arbeitsergebnisse für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Arbeitsergebnissen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Arbeitsergebnissen dieser Art erwarten kann.
- 5.2 Der Kunde wird uns auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen. Wir leisten bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass wir nach unserer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Stand der Arbeitsergebnisse überlassen oder den Mangel beseitigen. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leisteten wir Gewähr durch Nacherfüllung, indem wir dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder nach Wahl von uns an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschaffen. Der Kunde muss einen neuen Stand der Arbeitsergebnisse (z.B. Update einer Software) übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.
- 5.3 Falls die Nacherfüllung nach fruchtlosem Ablauf von zwei durch den Kunden zu setzenden angemessenen Nachfristen endgültig fehlschlägt, kann er den IT-Servicevertrag kündigen, den Rücktritt erklären oder die Vergütung mindern. Bei unerheblichen Fehlern oder Abweichungen ist jedoch ein Rücktritt vom IT-Servicevertrag ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leisten wir im Rahmen der in Ziff. 8 der AGB-IT-Services festgelegten Grenzen.
- 5.4 Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt ein Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus einer Garantie, der Übernahme eines Beschaffungsrisikos, wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns.