

Diese Vertragsbestimmungen werden Regelungsinhalt der Leistungsscheine der btb-performance.de gmbh (nachfolgend btbp genannt).

Sie sind in fünf Teile gegliedert. Der Teil I regelt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für die anderen Teile mit anwendbar sind. Teil II regelt den Verkauf von „Produkten“, Teil III die Inbetriebnahme und die Überlassung des technischen Systems, der Teil IV regelt die besonderen Bestimmungen, die für das Hosting und dem Managed Services gelten und Teil V befasst sich mit den Regelungen für Service und Support.

Teil I: Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

1) Vertragsbestandteile sind:

- a) Der jeweilige „Leistungsschein“, welcher Leistungen, technische Anforderungen, Preise etc. regelt.
- b) Diese AGB, die die rechtlichen Bedingungen des Leistungsscheins betreffen.
- c) Die Anlagen des jeweiligen Leistungsscheins:
 - Anlage AVV: Regelungen zur Auftragsverarbeitung samt weiteren Dokumentationen. Diese Dokumentationen werden in dem jeweiligen „Leistungsschein“ benannt.
 - Anlage HBV: Haftungsbeschränkungsvereinbarung (Optional)
 - Anlage SLA: Service Level Agreement
 - Anlage P Preisliste

2) Die AGB der btbp gelten ausschließlich. AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

3) Definitionen

- a) „Change“ ist die Begründung, Veränderung oder Beendigung einer bestehenden Vereinbarung der Parteien oder eine Änderung dieser AGB.
- b) „Daten“ meint die Daten die der Kunde mit dem „technischen System“ verarbeitet.
- c) „Dokumentation“ ist die Bedienungsanleitung für das „technische System“. Diese wird dem Kunden stets online in aktueller Version zur Verfügung gestellt.
- d) „Feiertage“: Sind grundsätzlich bundesweite Feiertage, jeweils beginnend um 18.00 Uhr des Vortages des „Feiertages“ und enden um 08.00 Uhr des Folgetages. Es gilt die Zeitzone Berlin. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Berlin.
- e) „Knotenpunkt“ ist die Schnittstelle oder der Übergabepunkt von dem jeweiligen Rechenzentrum der btbp zu Datennetzen, bzw. in Datennetze, die rechtlich nicht der btbp zuzuordnen sind, wie insbesondere dem Internet, öffentlichen Datennetzen oder Datennetzen des Kunden. Hierzu gilt als Übergabepunkt der Router in den Geschäftsräumen des Kunden sowie das VPN-Portal der btbp.

- f) „Kunde“ ist der Vertragspartner der btbp, der die „technischen Systeme“ den berechtigten Usern zur Verfügung stellen kann.
- g) „Leistungsschein“ ist das Dokument Leistungsschein, das den individuellen Vertrag mit samt den Leistungen und Preisen wiedergibt, der zwischen dem Kunden und der btbp geschlossen wird.
- h) „Managed Services“ ist die generische Beschreibung für Leistungen, die durch die Vermietung des technischen Systems und die Erbringung von Arbeitsleistungen durch die btbp erbracht werden. Die genauen Beschreibungen der Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.
- i) „Produkte“ ist Hardware mitsamt Software, die dem Kunden verkauft oder anderweitig überlassen wird.
- j) „Software“ dieser Begriff bezeichnet die überlassenen Computerprogramme. Sofern die Software integrierte Datenbanken aufweist, gelten für diese Datenbanken dieselben Regelungen wie für die Software.
- k) „Störung“ ist eine Situation, in der das technische System nicht richtig funktioniert und bei der unklar ist, ob es sich um einen „Supportfall“ oder um einen Mangel handelt.
- l) „Supportarbeiten“ sind Arbeitsleistungen des „Auftragnehmers“, mittels derer versucht wird, auftretene „Störung“ zu beseitigen oder Hilfestellungen zu erbringen.
- m) „Supportfall“ bedeutet, dass die dem Kunden überlassenen technischen Systeme ganz oder teilweise nicht verfügbar sind, ohne dass ein Mangel vorliegt. Ein Supportfall liegt auch dann vor, wenn zwar ein Mangel vorliegt, sich die btbp aber berechtigt auf die Erhebung des Einwands der Verjährung beruft.
- n) „Systemumgebung“ beschreibt die technische Umgebung, die zum ordnungsgemäßen Betrieb des „technischen Systems“ erforderlich ist. Die erforderliche und empfohlene Systemumgebung ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der technischen Produkte beschrieben.
- o) „Technischer Change“ ist die ohne Zustimmung der btbp durch den Kunden vorgenommene oder veranlasste Veränderung des „technischen Systems“ oder der „Systemumgebung“.
- p) „Technisches System“ ist die dem Kunden vermietete Software mitsamt der IT Infrastruktur und den Produkten“, das zur Erbringung der Funktionen verwendet wird.
- q) „Verfügbarkeit“ hat die in § 2 Abs. 1 genannte Bedeutung.
- r) „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Leistungsscheins durch beide Parteien.
- s) „Wartungsfenster“ hat die in § 2 Abs. 2 genannte Bedeutung.
- t) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der btbp von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin. Es gilt die Feiertagsregelung nach lit. d.

§ 2 „Verfügbarkeiten“, „Wartungsfenster“

- 1) Die „Verfügbarkeit“ des „technischen Systems“ ist die Zeitspanne, in der der Kunde das technische System

vereinbarungsgemäß nutzen kann.

- 2) In den als „Wartungsfenstern“ genannten Zeitspannen gewährleistet die btbp nicht die Verfügbarkeit des „technischen Systems“ in dem vereinbarten Umfang, sondern es kann zu Funktionseinschränkungen oder Nichtverfügbarkeiten kommen. In diesen Zeitspannen werden erforderliche Wartungsarbeiten durchgeführt. Wartungsarbeiten können nur in den Zeitspannen durchgeführt werden, die in dem Leistungsschein als Wartungsfenster angegeben sind. Sie werden mit einem Abstand von mindestens 48h in Textform angekündigt.
- 3) Zu den Verfügbarkeiten gehören nicht die Perioden, in denen das „technischen System“ aufgrund von Ursachen höherer Gewalt nicht verfügbar ist.

§ 3 Leistungspflichten des Kunden

Die in den Leistungsscheinen gekennzeichneten Leistungen sind Leistungspflichten des Kunden, ohne die die Leistungen der btbp nicht erfolgen können. Sofern der Kunde diese Leistungen nicht erfüllt, kann es zu „Störungen“ der Funktionen des „technischen Systems“ kommen oder die btbp kann ihre Leistungen für die Dauer der Leistungsstörung unterbrechen.

§ 4 Beauftragung/ Changes

- 1) Rechtlich verbindliche Erklärungen sind in Textform vorzunehmen. In dem Leistungsschein sind Rollen des Kunden eingetragen. Es ist Sache des Kunden dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter, die zum Zeitpunkt eines Changes bevollmächtigt sind, diese Rollen wahrnehmen.
- 2) Changes über die Änderung von laufenden Verträgen können konkludent erfolgen, wenn dies nach Maßgabe des Leistungsscheins vereinbart ist.
- 3) Bis zu der in dem Leistungsschein vereinbarten Obergrenze ist eine konkludente und somit automatische vertragliche Anpassung der Vertragsleistung und Vergütung möglich. Die Obergrenze kann aufgrund einer technischen Sperre nicht überschritten werden. Sollte der Kunde die Obergrenze erreichen wird die btbp den Kunden darauf hinweisen.
- 4) Soll die vereinbarte Obergrenze überschritten werden oder eine andere vertragliche Änderung vorgenommen werden ist hierfür ein vertraglicher Change in Textform notwendig. Der Kunde teilt der btbp hierfür mit, dass er sich einen vertraglichen Change wünscht. Dieses Ersuchen wird von der btbp geprüft. Ein vertraglicher Change wird ausschließlich vorgenommen, wenn beide Vertragsparteien dem Change zustimmen.
- 5) In den Fällen, in denen der Leistungsschein kein Changeverfahren vorsieht, dürfen Changes erst umgesetzt werden, wenn der beantragte Change von der btbp ausdrücklich angenommen wird. Können der Kunde und die btbp sich nicht auf die Auswirkung des Changes inklusive der Auswirkungen auf Termine und Fristen einigen, unterbleibt der Change.

§ 5 Vergütung

- 1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Leistungsschein und ist nach dem dort geregelten Modus ohne Abzüge zu zahlen.

- 2) Sofern die Vergütung des Leistungsscheins variable Leistungen umfasst, die die Mitarbeiter des Kunden bis zu einer vereinbarten Grenze beauftragen können, erfolgt die Abrechnungen der Leistungen der btbp bis zu der vereinbarten Höchstgrenze und erfasst genau die erbrachten Leistungen innerhalb der Abrechnungsperiode.
- 3) Laufende Kosten sind ab dem Moment der Erbringung der Leistungen zu vergüten. Die dort genannten Beträge sind Nettobeträge. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 4) Die btbp behält sich die Geltendmachung von Zurückhaltungsrechten gegenüber dem Kunden im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Vertragsverhältnis vor. Dem Kunden wird ein entsprechender Warnhinweis erteilt, wenn sich die btbp die Nutzbarkeit des „technischen Systems“ vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht.
- 5) Die btbp ist berechtigt, die Entgelthöhe für die vereinbarten Leistungen nach Ablauf von 12 Monaten, berechnet jeweils ab dem Zeitpunkt der Eingehung des Vertrags oder nach dem Zeitpunkt der jüngsten Erhöhung, nach Maßgabe des Indexes des Statistischen Bundesamtes für Dienstleistungen anzupassen. Im Falle eines Changes eines bestehenden Vertrags darf die Anpassung nach Maßgabe von §1 erfolgen.
- 6) Die Anpassung der Vergütung ist mit einer Frist von mindestens 3 Monaten anzukündigen. Dem Kunden steht in diesem Fall ein ordentliches Kündigungsrecht von 2 Wochen nach Zugang der Ankündigung zu. Die Erklärung einer Kündigung, in diesem Fall, begründet keine weiteren Ansprüche des Kunden gegen die btbp.
- 7) Der Kunde ist außerdem verpflichtet, das Nutzungsentgelt zu zahlen, das durch die befugte oder unbefugte Nutzung des Zugangs durch „Dritte“ zu dem „technischen System“ entstanden ist, es sei denn, er hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

§ 6 Haftung

- 1) Soweit die Parteien eine individuelle Vereinbarung über die Beschränkung der Haftung vereinbart haben, gelten deren Regelungen vorrangig. Sie sind in der **Anlage HBV** dokumentiert.
- 2) Sofern keine Beschränkung der Haftung individuell vereinbart wurde, gilt folgendes: Die btbp haftet unbeschränkt für die Verletzung von Personen und Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden.
- 3) Für die infolge einfacher Fahrlässigkeit erfolgte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die btbp in dem Umfang, der für sie zum Zeitpunkt der Eingehung des Vertrages ersichtlich war oder hätte ersichtlich sein müssen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Zieles des Vertrages notwendig sind.
- 4) Schadensersatzansprüche verjähren 12 Monate ab dem Moment, indem der Kunde den Schaden kannte oder ohne Anwendung grober Fahrlässigkeit hätte kennen müssen. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/ oder Gesundheit und/ oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/ oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ebenso unberührt bleiben die Regelungen des

Produkthaftungsgesetzes.

§ 7 Höhere Gewalt

- 1) Fälle höherer Gewalt entbinden beide Parteien für ihre Dauer und den Umfang ihrer Auswirkungen von ihren jeweiligen Leistungspflichten. Die Parteien werden sich über alle Fälle höherer Gewalt (sowohl deren Beginn sowie deren Beendigung) unverzüglich gegenseitig schriftlich informieren, und zwar innerhalb von drei (3) Tagen ab dem Datum, ab dem sie von den Umständen Kenntnis haben, die der Leistungserbringung entgegenstehen.
- 2) Erfolgt die Benachrichtigung schuldhaft verspätet, ist jede Partei der anderen zum Ersatz eines daraus entstehenden Schadens verpflichtet.
- 3) Als höhere Gewalt gelten Geschehnisse, die von keiner Partei zu vertreten sind und die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersagbar sind und die die Durchführung des Vertrages erheblich erschweren, beeinträchtigen oder vereiteln können und die außerhalb der Kontrolle der jeweiligen Partei stehen und die auch durch zumutbare Maßnahmen nicht hätten verhindert werden können, wie z. B. Krieg, Ausschreitungen, Epidemien, Malware, hoheitliche Verfügungen, Mobilmachung, Terrorismus, Brand, Naturkatastrophen, Streiks oder Aussperrungen.

§ 8 Subunternehmervorbehalt und Verbot der Direktbeauftragung

- 1) Die btbp hat die Möglichkeit, dem Kunden eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen die btbp ständig zusammenarbeitet. Der Kunde hat die Möglichkeit, der btbp die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. Die btbp haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.
- 2) Nach der DSGVO besteht für die btbp die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der Kunde verpflichtet sich mit Abschluss des jeweiligen Leistungsscheins für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von 12 Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren Höhe im Einzelfall durch die btbp festzulegen ist, und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des Kunden überprüfbar Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger als 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00 Euro, es zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

§ 9 Vertragsdauer und Kündigung

- 1) Grundsätzlich ergeben sich Beginn und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten des jeweiligen Vertragsverhältnisses aus dem jeweiligen Leistungsschein.
- 2) Sofern im jeweiligen Leistungsschein nichts anderes vereinbart wird, gilt: Der jeweilige Leistungsschein wird für unbeschränkte Zeit geschlossen. Sofern nicht eine der beiden Vertragsparteien drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich kündigt, verlängert sich die Vereinbarung stillschweigend um weitere 12 Monate.

- 3) Das Recht jeder Vertragspartei, den jeweiligen Leistungsschein bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die btbp insbesondere in Fällen vor, in dem
 - a) der Kunde innerhalb eines Zeitraumes, der sich über mehr als 30 Tage erstreckt, in Verzug ist;
 - b) der Kunde zahlungsunfähig oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf die btbp jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden, kündigen;
 - c) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch die btbp nicht unverzüglich abstellt.

§ 10 Datenschutz

- 1) Die Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Datenschutz und die Geheimhaltung in Bezug auf personenbezogene Daten sind in der **Anlage AVV** gesondert geregelt.
- 2) btbp hat ferner sicherzustellen, dass alle „Mitarbeiter“ die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der „Mitarbeiter“ vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.

§ 11 Geheimhaltung

- 1) Die btbp ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, außerdem Informationen, die Gegenstand technischer und organisatorischer Geheimhaltungsmaßnahmen sind und als vertraulich gekennzeichnet sind oder die angesichts der Art der Information oder der Umstände der Übermittlung vernünftigerweise als vertraulich anzusehen sind, auch für eine Zeitspanne von 3 Jahren nach dem Ende des Vertragsverhältnisses,
 - a.) ausschließlich zum Zwecke der Leistungserbringung nach dem jeweils anwendbaren Leistungsschein zu nutzen und
 - b.) vertraulich zu behandeln, insbesondere sie nicht an Dritte weiterzugeben, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und mit der gleichen Sorgfalt zu behandeln, die die btbp bei eigenen, gleichermaßen vertraulichen Informationen anwendet, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- 2) Dies gilt für alle Unterlagen, Fachkonzepte, Software, Zeichnungen, Pläne, Preislisten und sonstige Dokumente, die der Kunde der btbp zur Verfügung gestellt hat, auch wenn diese nicht ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind und nach dem GeschGehG geschützt sind.
- 3) Die btbp sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Dies beinhaltet insbesondere dem

aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DSGVO) sowie die Verpflichtung aller mit der Vertragsdurchführung betrauten Personen auf das Datengeheimnis nach § 53 BDSG und zur Vertraulichkeit (Art. 28 Abs. 3 lit. b) DSGVO). Auf Verlangen des Kunden hat die btbp Auskunft über die Personen, denen vertrauliche Informationen überlassen wurden oder den Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhalten haben, zu erteilen und die Verpflichtungserklärungen dem Kunden vorzulegen.

- 4) Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht, soweit Informationen
 - a.) der btbp bereits vor Erlangen der Informationen bekannt waren oder rechtmäßig und ohne die Vertraulichkeit betreffende Einschränkung aus anderen Quellen bekannt werden;
 - b.) ohne Verstoß der btbp gegen diese Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt werden; oder
 - c.) auf Grund von zwingenden rechtlichen Regelungen oder gerichtlichen oder aufsichtsrechtlichen Anordnungen offengelegt werden müssen. In diesem Fall wird die btbp den Kunden unverzüglich informieren und den Kunden bestmöglich dabei unterstützen, gegen die Pflicht zur Offenlegung vorzugehen.
- 5) Sofern die btbp im Auftrag des Kunden Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält oder diese verarbeitet oder nutzt, gilt die in der **Anlage AVV** enthaltene Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung. Bei Bedarf (z.B. neuen gesetzlichen und/ oder technischen Anforderungen) werden die Parteien diese Vereinbarung anpassen.
- 6) Nach Aufforderung durch den Kunden wird die btbp unverzüglich alle vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten herausgeben. Verbliebene Kopien sind nach Aufforderung des Kunden zu löschen, soweit und solange sie nicht zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten bei btbp verbleiben müssen. Bestehen gesetzliche Aufbewahrungspflichten dürfen die vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten ausschließlich zum Zweck der Erfüllung dieser Pflichten aufbewahrt und verwendet werden.
- 7) Ist der Kunde Angehöriger eines Berufes, die der besonderen Geheimhaltung unterliegen

§ 12 Allgemeines

- 1) Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsregelungen oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen dieser Regelung unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich in dem jeweiligen Leistungsschein niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen der btbp abgegeben, sind sie für die btbp nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der btbp hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.
- 3) Der Kunde darf Rechte und Ansprüche aus dem jeweiligen Leistungsschein nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der btbp an Dritte abtreten.
- 4) Die Vertragsparteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem

Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

- 5) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der btbp als Gerichtsstand vereinbart. Die btbp ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Kunden zuständig ist.

Teil II: Verkauf von „Produkten“

§ 1 Vertragsgegenstand Verkauf von „Produkten“

- 1) Der Kunde erwirbt von btbp das im Einzelvertrag bezeichnete „Produkte“.
- 2) Für das „Produkt“ erhält der Kunde die vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation.
- 3) Die Lieferung durch die btbp erfolgt insofern unter dem Vorbehalt, dass die btbp selbst richtig und rechtzeitig beliefert wird und die fehlende Verfügbarkeit der „Produkte“ nicht zu vertreten hat. Schadensersatz wegen Nichterfüllung kann der Kunde nur nach Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung verlangen.
- 4) Ohne bestimmte Vorschriften erfolgt der Versand unter Berechnung der jeweils gültigen Fracht-/Verpackungskostenpauschalen. Die Kosten für einen Expressversand auf Wunsch des Kunden werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Alle ausgehenden Lieferungen sind durch btbp versichert. Die Versicherung ist im Kaufpreis enthalten. Für den Fall des Verlustes oder der Beschädigung ist der Kunde verpflichtet, alle erforderlichen Unterlagen zu beschaffen, damit Ansprüche gegen die Versicherung geltend gemacht werden können. Die Kosten der normalen Verpackung sind in den Fracht- und Verpackungskostenpauschalen enthalten. Sofern eine Spezialverpackung gefordert oder nach den gegebenen Umständen nach Ermessen der btbp erforderlich ist, wird diese nach gesonderter Vereinbarung berechnet.

§ 2 Liefertermine

Lieferzeiten sind dem Einzelvertrag zu entnehmen.

§ 3 Mängelgewährleistung beim Verkauf von „Produkten“

- 1) Der Kunde muss die „Produkte“ unverzüglich auf wesentliche Mängel und Vollständigkeit untersuchen und etwaige Rügen btbp gegenüber erklären. Im Falle der Installation der „Produkte“ durch die btbp hat der Kunde gemeinsam mit der btbp ein Abnahmeverfahren durchzuführen. Der Inhalt des Verfahrens richtet sich nach dem Einzelvertrag
- 2) Im Falle der Geltendmachung von Mängeln steht btbp zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nach Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Kunde grundsätzlich berechtigt, nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern vom Vertrag zurückzutreten und/ oder Schadensersatz zu verlangen.
- 3) Dem Kunden ist zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt, dass btbp ausschließlich die

Funktionsweise der von btbp gelieferten „Produkte“ in der im Einzelauftrag genannten Systemumgebung überprüft und gewährleistet, ohne dass die Funktionsweise der „Produkte“ im systemischen Verbund mit anderen, darin nicht genannten Komponenten gewährleistet ist. Der Kunde trägt für diese Funktion selbst die Verantwortung oder kann btbp mit der Überprüfung der Systemverträglichkeit gesondert beauftragen.

- 4) Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt.
- 5) Das Recht zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist auch ausgeschlossen, falls der Mangel durch den bestimmungsgemäßen Gebrauch der „Produkte“ infolge gewöhnlichen Verschleißes verursacht wird.
- 6) Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass der Mangel durch btbp zu vertreten ist, soweit er das Produkt oder die für deren Betrieb erforderliche Systemumgebung geändert hat.
- 7) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt des „Gefahrenübergangs“ der „Produkte“. Dies gilt nicht für Schadenersatzansprüche, sofern btbp den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, oder Mangel einen Schaden an Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit verursacht hat und/ oder in den Fällen, in denen in dem schädigenden Ereignis zugleich die eine Verletzung einer Garantiezusage liegt. Ansprüche aus der Verletzung einer Nachbesserungspflicht verjähren ebenfalls ab dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 8) Etwaiger zusätzlicher Aufwand, der dadurch beim Anbieter entsteht, dass die „Produkte“ vom Kunden an einen anderen Ort als den oben genannten Sitz des Kunden verbracht wurden, trägt der Kunde.

§ 4 Garantie

- 1) Leistet der Hersteller der „Produkte“ eine Garantie, so wird btbp diese an den Kunden weitergeben. Für diese Fälle ist den „Produkten“ eine Garantiekarte beigefügt, die der Kunde verbindlich unterschrieben an btbp zurückleiten wird. Der Umfang der gegebenenfalls erteilten Garantie ergibt sich aus dem Kaufschein i.V.m. der Garantiekarte des Herstellers.
- 2) Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Kunde im Falle des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern / Mängeln direkt an den Hersteller wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten.
- 3) Im Falle von Abs. 2 wird in jedem Falle der Kunde auch btbp im Hinblick auf die eventuelle Geltendmachung von Ansprüchen informieren und ihn über die Handhabung der Garantie durch den Hersteller auf dem Laufenden halten.
- 4) btbp lässt gegen sich die Garantiebedingungen des Herstellers insofern gelten, als zum einen die Verjährungsfrist für die Haftung wegen Sach- und/ oder Rechtsmangels erst mit Kenntnis im Rahmen der Garantiebedingungen beginnt und zum anderen diese Frist durch die Untersuchung, Behebung und Austausch-Handhabung seitens des Herstellers bis zum endgültigen Abschluss dieser Bemühungen gehemmt ist.

Teil III: Inbetriebnahme

§ 1 Prozess der Konfiguration

- 1) Einzelheiten der Inbetriebnahme des technischen Systems ergeben sich aus dem Leistungsschein.
- 2) Fachlicher Soll-Zustand des konfigurierten „technischen Systeme“

Die Parteien werden die technisch möglichen und vom Kunden für den Einsatz des „technischen Systems“ gewünschten und erforderlichen fachlichen Einstellungen erarbeiten. Die Ergebnisse werden protokolliert und dokumentiert. Gemeinsam mit der Leistungsbeschreibung des „technischen Systems“ dient dieses Protokoll als maßgebliche Dokumentation für den Soll-Zustand des vermieteten und konfigurierten „technischen Systems“.

- 3) Verantwortlichkeit des Kunden für den fachlichen Soll-Zustand

Der Kunde ist für die Angabe von Anforderungen über die Auswahl und Vollständigkeit der Konfiguration verantwortlich, soweit keine technischen Spezifika für die Umsetzung die Vollständigkeit und Auswahl beeinflusst haben. Eine Umsetzung von Anforderungen, die der btbp nicht kommuniziert wurden, schuldet die btbp nicht.

§ 2 Realisierung, Fristen und Termine

- 1) Die Fristen richten sich nach dem Leistungsschein und dem Protokoll der Einrichtung. Änderungen können nur im beiderseitigen Einverständnis erfolgen.
- 2) Sollte aus Sicht von btbp absehbar sein, dass die genannten Termine und Fristen, aus welchen Gründen auch immer, nicht eingehalten werden können, so meldet die btbp dies unverzüglich nach Kenntnis der zu den Terminverschiebungen führenden Gründe.

§ 3 Testverfahren

- 1) btbp meldet dem Kunden die Funktionsfähigkeit des technischen Systems.
- 2) Die Abnahme erfolgt ausschließlich gegen das Protokoll und die Leistungsbeschreibung des „technischen Systems“. Die Realisierung anderer als der in diesen Anlagen ausdrücklich dokumentierten oder dem Kunden aus Teststellungen bekannten Funktionen und Eigenschaften schuldet die btbp nur dann, wenn dies aus technischen Gründen erforderlich ist.

Teil IV: Hosting und Managed Services

§ 1 Hosting des „technischen Systems“

- 1) Dem Kunden wird das „technische System“ für die Laufzeit des Leistungsscheins bereitgestellt. Der Leistungsumfang richtet sich nach Maßgabe des jeweiligen Leistungsscheins.
- 2) Der Kunde erhält zugleich eine Dokumentation.
- 3) Die btbp wird das „technische System“ während der Laufzeit des jeweiligen Leistungsscheins

Instandhalten und Instandsetzen. „Verfügbarkeiten“ und „Wartungsfenster“ sind dem jeweiligen Leistungsschein oder seinen Anlagen zu entnehmen.

- 4) Die Erweiterung von Funktionen der vermieteten IT-Infrastruktur generell oder die Erhaltung der Kompatibilitäten zu sich ändernden faktischen oder technischen Anforderungen des Kunden ist nicht Gegenstand der geschuldeten Leistungen.

§ 2 Managed Services Leistungen durch Softwarevermietung

Sofern die Managed Services schwerpunktmäßig durch die mietweise Überlassung einer „Software“ erbracht werden und Arbeitsleistungen nur zur Überwachung der Funktionen der vermieteten „Software“ dienen, gelten die Regelungen dieses Paragraphen. Sofern die Managed Services schwerpunktmäßig durch die Erbringung von Arbeitsleistungen erbracht werden, gelten die Regelungen des Teil IV.

- 1) btbp vermietet dem Kunden die entsprechende „Software“. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Leistungsscheins.
- 2) Die „Software“ wird während der Laufzeit des jeweiligen Leistungsscheins aktualisiert.
- 3) Die Anzahl und die Vergütung der erforderlichen Lizenzen richtet sich nach dem jeweiligen Leistungsschein. Übertragen werden die Nutzungsrechte in dem Umfang, die zur Erreichung des jeweiligen Vertragszwecks unbedingt erforderlich sind. Weitere Nutzungsrechte werden nicht überlassen.

§ 3 Gewährleistung

- 1) Der Kunde ist verpflichtet, der btbp Mängel der Managed Service „Software“ unverzüglich zu melden (§ 536c BGB). Er wird hierbei die Hinweise der btbp zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an die btbp weiterleiten.
- 2) „Technischer Change“: Sofern der Kunde die zur Erbringung der Managed Services überlassene Software oder die „Systemumgebung“ ändert, trägt er die Beweislast dafür, dass im Falle der Meldung einer Störung ein Mangel vorliegt.
- 3) Die Behebung von „Mängeln“ erfolgt nach Wahl der btbp zunächst durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- 4) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der btbp ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der btbp verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- 5) Gewährleistungsansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem Bestehen eines Mangels der „Software“ Kenntnis hatte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Mangels hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen wegen des „Mangels“ ein Schaden an Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde, und/ oder in den Fällen in denen der Mangel grob fahrlässig oder vorsätzlich und/

oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche, die aus einer Verletzung von Nachbesserungspflichten entstehen, verjähren unter dem zuvor beschriebenen Vorbehalt 12 Monate nach dem Moment der Kenntnis, bzw. grob fahrlässigen Unkenntnis über das Vorliegen des Mangels.

§ 4 Leistungs- und Erfüllungsort, Laufzeit und Kündigungsfristen

Laufzeiten des jeweiligen Leistungsscheins, ordentliche Kündigungsfristen, Leistungs- wie auch der Erfüllungsort ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.

Teil V: Services und Support

§ 1 Erfolgsbezogene Arbeitsleistungen

Sofern die im jeweiligen Leistungsschein vereinbarten Services als Werkverträge qualifiziert werden, gelten folgende Regelungen:

1) Abnahme von wiederkehrenden Leistungen

- a) Es liegt in der Natur der Sache, dass bei wiederkehrenden, gleichartigen Leistungen keine wiederholte Abnahmeerklärung des Kunden erfolgt. In diesen Fällen tritt die Vollendung an die Stelle der Abnahme. Der Kunde wird von der btpb per E-Mail oder auf andere Weise per Textform darauf hingewiesen, dass die btpb bestimmte Leistungen erbracht hat. Es obliegt dem Kunden, sich innerhalb der im jeweiligen „Leistungsschein“ vereinbarten Fristen darüber zu informieren, ob die Leistungen der btpb ordnungsgemäß erbracht wurden. Macht der Kunde innerhalb der in dem jeweiligen Leistungsschein jeweils gesetzten Intervalle keine Reklamationen geltend, so gilt, dass die Leistung der btpb ordnungsgemäß erbracht ist. Einer eigenständigen Abnahme bedarf es nur dann, wenn dies zwischen den „Vertragsparteien“ in dem jeweiligen Leistungsschein vereinbart ist.
- b) In den Fällen, in denen nach den Bestimmungen des jeweiligen Leistungsscheins eine Abnahme zu erfolgen hat, gilt: Die Abnahme ist schriftlich oder per Mail zu protokollieren. Sofern der Kunde die Leistungen der btpb in Betrieb nimmt, ohne wesentliche „Mängel“ geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. Die btpb hat den Kunden hierauf aber in Schriftform gesondert hinzuweisen.

2) Leistungspflichten des Kunden

Es gelten die Regelungen des jeweiligen Leistungsscheins und des Teil I § 3 in diesem Dokument.

3) Gewährleistung

- a) Sofern der Kunde das „technischen Systeme“ oder die „Systemumgebung“ ändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass ein Mangel vorliegt.
- b) Gelingt es der btpb innerhalb einer angemessenen Frist nicht, bestehende Mängel zu beheben, so ist der Kunde berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit des „technischen Systemes“ nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

- c) Der Kunde ist nicht berechtigt, Störungen selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange die btbp zur Störungsbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
 - d) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme oder Vollendung der Leistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel der Leistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit führt und/ oder durch den Mangel eine Garantiezusage verletzt wird und/ oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 4) Stellt sich heraus, dass von der btbp erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen gem. der allgemeinen Kostensätze der btbp.
- 5) Leistungsort und Laufzeit
- Leistungsort und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.

§ 2 Supportleistungen

- 1) Supportleistungen – „Supportfall“ – „Störung“

Im Falle einer entsprechenden Beauftragung im Leistungsschein beginnt btbp nach Maßgabe des vereinbarten **SLA** innerhalb bestimmter Zeitspannen mit der Analyse der Ursache einer Störung. Die Verpflichtung der btbp zur Durchführung von Leistungen zur Gewährleistung bleibt davon unberührt.

- 2) Im Falle des Auftretens eines „Supportfalls“ bemüht sich die btbp um eine Beseitigung des Supportfalls, kann aber nicht gewährleisten, dass und bejahendenfalls innerhalb welcher Fristen der Supportfall beseitigt wird. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.
- 3) Hotline
- Störungsmeldungen erfolgen vom Kunden an btbp per E-Mail, via Webticket oder telefonisch. Erfolgt die Störungsmeldung telefonisch, wird der Kunde die Störungsmeldung unverzüglich per E-Mail nachreichen. btbp erbringt fernmündliche Kurzberatung oder Hilfeleistungen per Fernwartung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem „technischen System“.
- 4) Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität des „technischen Systemes“.
- 5) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung der Störung im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion zu beachten.
- 6) Störungsmeldungszeiten richten sich nach Maßgabe der **Anlage SLA**.