

# NLdigital Geschäftsbedingungen



Die NLdigital Geschäftsbedingungen sind von NLdigital bei der „Rechtbank Midden-Nederland“, Standort Utrecht, hinterlegt. Bei diesem Text handelt es sich um eine Übersetzung aus der niederländischen Sprache. Bei Abweichungen in der Übersetzung ist die niederländische Fassung ausschlaggebend. Auslegungsfragen beurteilen sich nach dem anwendbaren niederländischen Recht. © 2020 NLdigital

## Abschnitt 1. Allgemeine Bestimmungen

### Artikel 1 Geltungsbereich der NLdigital Geschäftsbedingungen

- 1.1 Diese NLdigital Geschäftsbedingungen (im Folgenden auch: Allgemeine Geschäftsbedingungen) gelten für alle Angebote und Vereinbarungen bezüglich der Lieferung von Waren und/oder Dienstleistungen jeglicher Art und Bezeichnung des Lieferanten an den Kunden.
- 1.2 Abweichungen von oder Ergänzungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn sie zwischen den Parteien schriftlich vereinbart wurden.
- 1.3 Die Anwendbarkeit von Einkaufs- oder anderen Bedingungen des Kunden wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 1.4 Wenn und soweit der Lieferant dem Kunden Produkte oder Dienstleistungen Dritter zur Verfügung stellt oder Zugang zu diesen gewährt, gelten im Verhältnis zwischen Lieferant und Kunden die (Lizenz- oder Verkaufs-)Bedingungen der betreffenden Dritten unter Ausschluss der davon abweichenden Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, vorausgesetzt, dass die Anwendbarkeit der (Lizenz- oder Verkaufs-)Bedingungen dieser Dritten dem Kunden vom Lieferanten mitgeteilt wurde und dem Kunden Gelegenheit geboten wurde, von diesen Bedingungen Kenntnis zu nehmen. Abweichend von dem vorstehenden Satz kann sich der Kunde nicht auf ein Unterlassen des Lieferanten hinsichtlich der vorgenannten Verpflichtung berufen, wenn der Kunde eine Partei im Sinne des Artikel 6:235 Abs. 1 oder Abs. 3 BW (Burgelijk Wetboek, niederländisches Bürgerliches Gesetzbuch) ist.
- 1.5 Wenn und soweit sich die genannten Bedingungen Dritter in der Beziehung zwischen dem Kunden und dem Lieferanten als nicht anwendbar erweisen oder für nicht anwendbar erklärt werden, gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollumfänglich.
- 1.6 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig sein oder für nichtig erklärt werden, bleiben die anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen in vollem Umfang wirksam. In diesem Fall werden der Lieferant und der Kunde sich beraten, um eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die in ihrem Gehalt der nichtigen oder für nichtig erklärten Bestimmung entspricht und diese ersetzen soll.
- 1.7 Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 1.4 gelten im Falle von Widersprüchen von zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, es sei denn, die Parteien sind unter

Bezugnahme auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen hiervon schriftlich und ausdrücklich abgewichen. Im Fall von Widersprüchen zwischen Bestimmungen aus Abschnitten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, gelten die Bestimmungen des jeweils vorhergehenden Abschnitts, sofern die Parteien nicht ausdrücklich davon abgewichen sind.

### Artikel 2 Angebote

- 2.1 Alle Angebote und sonstigen Äußerungen des Lieferanten sind unverbindlich, es sei denn, der Lieferant hat schriftlich etwas anderes angegeben. Der Kunde ist verantwortlich für die Korrektheit und Vollständigkeit der Informationen, die von ihm oder in seinem Namen dem Lieferanten übermittelt werden und auf Basis welcher der Lieferant sein Angebot erstellt hat, mit Ausnahme von offensichtlichen Schreibfehlern.

### Artikel 3 Preise und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Alle Preise gelten ohne Mehrwertsteuer (MwSt.) und sonstige staatliche produkt- und dienstleistungsspezifische Abgaben. Alle vom Lieferanten angegebenen Preise sind in Euro. Der Kunde ist verpflichtet, Zahlungen in Euro zu leisten.
- 3.2 Der Kunde kann aus einer Vorkalkulation oder einem Kostenvoranschlag des Lieferanten keine Rechte oder Erwartungen ableiten, sofern die Parteien nicht etwas anderes vereinbart haben. Ein vom Kunden bekannt gegebenes Budget gilt nur dann als zwischen den Parteien vereinbarter (Fest-)Preis, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 3.3 Falls der Kunde vertragsgemäß aus mehreren natürlichen und/oder juristischen Personen besteht, dann haftet jede natürliche und/oder juristische Person gegenüber dem Lieferanten gesamtschuldnerisch für die Vertragserfüllung.
- 3.4 Hinsichtlich der vom Lieferanten erbrachten Leistungen und die vom Kunden dafür zu zahlenden Beträge gelten die Daten aus der Administration des Lieferanten als vollständiges Beweismittel, unbeschadet des Rechts des Kunden, Gegenteiliges zu beweisen.
- 3.5 Im Falle einer periodischen Zahlungsverpflichtung des Kunden kann der Lieferant schriftlich und in Übereinstimmung mit dem vertraglich festgelegten Index oder einem anderen Kriterium, die geltenden Preise und Gebühren zu dem vertraglich vereinbarten Termin anpassen. Sieht der Vertrag nicht



ausdrücklich die Möglichkeit zur Anpassung der Preise und Gebühren vor, kann der Lieferant die geltenden Preise und Gebühren schriftlich unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei Monaten anpassen. Falls der Kunde im letzteren Fall der Anpassung nicht zustimmen möchte, ist er berechtigt, den Vertrag innerhalb von dreißig Tagen nach Mitteilung der Anpassung schriftlich und mit Wirkung ab dem Datum, an dem die neuen Preise und/oder Gebühren in Kraft treten würden, zu kündigen.

- 3.6 Die Parteien legen in dem Vertrag den/die Termin(e) fest, an dem/denen der Lieferant dem Kunden die Kosten für die vereinbarten Leistungen in Rechnung stellt. Die Beträge sind vom Kunden gemäß den vereinbarten oder auf der Rechnung angegebenen Zahlungsbedingungen zu zahlen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen aufzuschieben („op te schorten“) oder geschuldete Beträge zu verrechnen.
- 3.7 Wenn der Kunde die fälligen Beträge nicht oder nicht rechtzeitig zahlt, schuldet er für den ausstehenden Betrag die gesetzlichen Zinsen für Handelsgeschäfte, ohne dass eine Mahnung oder Inverzugsetzung erforderlich ist. Zahlt der Kunde eine Forderung nach erfolgter Mahnung oder Inverzugsetzung nicht, so kann der Lieferant die Beitreibung der Forderung Dritten überlassen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, neben dem geschuldeten Gesamtbetrag auch alle angemessenen gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten zu zahlen, inklusive aller von externen Sachverständigen berechneten Kosten. Die übrigen gesetzlichen und vertraglichen Rechte des Lieferanten bleiben hiervon unberührt.

#### Artikel 4 Vertragsdauer

- 4.1 Wenn und soweit es sich bei dem Vertrag zwischen den Parteien um ein Dauerschuldverhältnis handelt, wird der Vertrag für die vereinbarte Laufzeit geschlossen, andernfalls gilt eine Laufzeit von einem Jahr.
- 4.2 Die Laufzeit eines befristeten Vertrag verlängert sich stillschweigend um die Dauer des ursprünglich vereinbarten Zeitraums, maximal jedoch um ein Jahr, es sei denn, der Kunde oder der Lieferant kündigt den Vertrag schriftlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor dem Ende des betreffenden Zeitraums.

#### Artikel 5 Vertraulichkeit

- 5.1 Der Kunde und der Lieferant stellen sicher, dass alle von der jeweils anderen Partei empfangenen Informationen, von denen bekannt ist oder redlicherweise bekannt sein sollte, dass sie vertraulicher Art sind, geheim bleiben. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Weitergabe der betreffenden Informationen an einen Dritten aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung, einer gesetzlichen Vorschrift, aufgrund einer behördlichen Anordnung oder für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erforderlich ist. Die Partei, die vertrauliche Informationen empfängt, darf diese ausschließlich für den Zweck verwenden, für den sie zur Verfügung gestellt wurden. Informationen gelten in jedem Fall als vertraulich, wenn sie von einer Partei als vertraulich bezeichnet worden sind.
- 5.2 Der Kunde erkennt an, dass die vom oder durch den Lieferanten zur Verfügung gestellte Software stets vertraulicher Art ist und dass diese Software Geschäftsgeheimnisse des Lieferanten, seiner Zulieferer oder des Herstellers der Software enthält.

#### Artikel 6 Datenschutz und Datenverarbeitung

- 6.1 Sofern dies nach Ansicht des Lieferanten für die Vertragserfüllung relevant ist, informiert der Kunde den Lieferanten auf Anfrage schriftlich über die Art und Weise, in der er seinen gesetzlichen Verpflichtungen hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten nachkommt.
- 6.2 Der Kunde stellt den Lieferanten von Ansprüche von Personen frei, deren personenbezogene Daten im gesetzlichen Verantwortungsbereich des Kunden verarbeitet werden oder wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die dem Anspruch zugrunde liegenden Tatsachen dem Lieferanten zuzurechnen sind.
- 6.3 Die Verantwortlichkeit für die Daten, die vom Kunden mit Hilfe eines vom Lieferanten bereitgestellten Dienstes verarbeitet werden, liegt beim Kunden. Der Kunde sichert dem Lieferanten zu, dass der Inhalt, die Verwendung und/oder Verarbeitung der Daten nicht rechtswidrig ist und keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde stellt den Lieferanten von jeglichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit diesen Daten oder der Vertragsausführung frei.
- 6.4 Wenn der Lieferant aufgrund einer Anfrage oder einer berechtigten behördlichen Anweisung oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung Tätigkeiten mit Bezug zu Daten des Kunden, seiner Mitarbeiter oder Nutzer ausführt, können sämtliche damit verbundenen Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
- 6.5 Erbringt der Lieferant für den Kunden Dienstleistungen als Auftragsverarbeiter im Sinne der Gesetzgebung über den Schutz personenbezogener Daten, so gilt ebenfalls Abschnitt 2 „Standardklauseln für die Verarbeitung“.

#### Artikel 7 Sicherheit

- 7.1 Falls der Lieferant auf der Grundlage des Vertrags verpflichtet ist, eine Form der Informationssicherheit bereitzustellen, muss diese Sicherheit den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Spezifikationen für die Sicherheit entsprechen. Der Lieferant sichert nicht zu, dass die Informationssicherheit unter allen Umständen wirksam ist. Fehlt in dem Vertrag eine ausdrücklich beschriebene Sicherungsmethode, so muss die Sicherheit ein Niveau erreichen, das hinsichtlich des Technikstandes, der Implementierungskosten, der dem Lieferanten bekannten Art, Umfang und Kontext der zu sichernden Informationen, der Zwecke und der normalen Nutzung seiner Produkte und Dienstleistungen sowie der Wahrscheinlichkeit und Intensität vorhersehbarer Risiken nicht unangemessen ist.
- 7.2 Die Zugangs- oder Identifikationscodes, Zertifikate oder andere Sicherheitsvorkehrungen, die dem Kunden vom oder im Namen des Lieferanten zur Verfügung gestellt werden, sind vertraulich und werden vom Kunden als vertraulich behandelt und nur befugtem Personal aus dem eigenen Unternehmen des Kunden bekannt gegeben. Der Lieferant ist berechtigt, zugewiesene Zugangs- oder Identifikationscodes und Zertifikate zu ändern. Der Kunde ist für die Verwaltung von Berechtigungen und die Bereitstellung und rechtzeitige Rücknahme von Zugangs- und Identifikationscodes verantwortlich.
- 7.3 Wenn sich die Sicherheit oder deren Überprüfung auf Software, Hardware oder Infrastruktur bezieht, die dem Kunden nicht vom Lieferanten selbst zur Verfügung gestellt wurde, versichert der Kunde, dass alle erforderlichen Lizenzen oder Genehmigungen eingeholt wurden, um die beabsichtigten Dienstleistungen erbringen zu können. Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die im Zusammenhang mit der Erbringung dieser Dienstleistungen



entstehen. Der Kunde stellt den Lieferanten von jeglichen Ansprüchen im Zusammenhang mit der Ausführung dieser Dienstleistungen frei.

- 7.4 Der Lieferant ist berechtigt, die Sicherungsmaßnahmen gelegentlich anzupassen, sofern dies infolge veränderter Umstände notwendig ist.
- 7.5 Der Kunde wird seine Systeme und Infrastruktur angemessen sichern und diese Sicherung aufrechterhalten.
- 7.6 Der Lieferant kann dem Kunden hinsichtlich der Sicherheit Anweisungen erteilen, die darauf abzielen, sicherheitsbeeinträchtigende Vorfälle oder deren Folgen, zu verhindern oder zu minimieren. Befolgt der Kunde solche Anweisungen des Lieferanten oder einer zuständigen Behörde nicht oder nicht rechtzeitig, ist der Lieferant nicht haftbar und stellt der Kunde den Lieferanten von allen Schäden, die daraus entstehen können, frei.
- 7.7 Dem Lieferanten ist es jederzeit gestattet, technische und organisatorische Vorkehrungen zum Schutz von Hardware, Dateien, Websites, zur Verfügung gestellter Software oder anderen Werken, zu denen der Kunde (direkt oder indirekt) Zugang erhält, auch im Zusammenhang mit einer vereinbarten Beschränkung des Inhalts oder der Dauer des Nutzungsrechts an diesen Gegenständen, zu treffen. Der Kunde darf solche technischen Vorkehrungen nicht entfernen oder umgehen (bzw. entfernen lassen oder umgehen lassen).

#### **Artikel 8 Eigentums- und Rechtsvorbehalt und Zurückbehaltung**

- 8.1 Das dem Kunden Gelieferte bleibt Eigentum des Lieferanten, bis alle Beträge, die der Kunde dem Lieferanten aufgrund des zwischen den Parteien getroffenen Vertrages schuldet, vollständig an den Lieferanten gezahlt worden sind. Ein Kunde, der als Wiederverkäufer auftritt, ist berechtigt, alles das, was dem Eigentumsvorbehalt des Lieferanten unterliegt, in dem Umfang zu verkaufen und zu liefern, wie dies im normalen Geschäftsverlauf üblich ist.
- 8.2 Die sachenrechtlichen Wirkungen des Eigentumsvorbehalts an den zum Export bestimmten Waren richten sich nach dem Recht des Bestimmungsstaats, wenn dieses Recht diesbezüglich für den Lieferanten günstigere Bestimmungen enthält.
- 8.3 Rechte werden dem Kunden unter der Bedingung gewährt oder übertragen, dass der Kunde alle im Rahmen des Vertrags fälligen Beträge bezahlt hat.
- 8.4 Der Lieferant ist berechtigt, die im Rahmen des Vertrags erhaltenen oder realisierten Daten, Dokumente, Software und/oder Dateien trotz einer bestehenden Herausgabe- oder Übertragungsverpflichtung so lange zurückzuhalten, bis der Kunde alle dem Lieferanten geschuldeten Beträge bezahlt hat.

#### **Artikel 9 Gefahrübergang**

- 9.1 Die Gefahr des Verlusts, Diebstahls, der Veruntreuung oder Beschädigung von Gegenständen, Daten (einschließlich: Benutzernamen, Codes und Passwörtern), Dokumenten, Software oder Datenbeständen, die für den Kunden im Rahmen der Vertragsausführung erstellt, ihm geliefert oder von ihm genutzt werden, geht in dem Moment auf den Kunden über, in dem der Kunde oder ein Erfüllungsgehilfen des Kunden die tatsächliche Verfügungsgewalt darüber erhält.

#### **Artikel 10 Geistiges Eigentum**

- 10.1 Alle geistigen Eigentumsrechte an der Software, den Websites, Dateien, Datenbeständen, Hardware, Schulungs-, Prüfungs-

und Examensmaterialien oder anderen Materialien wie Analysen, Entwürfen, Dokumentationen, Berichten, Angeboten sowie der zu deren Vorbereitung dienenden Materialien, die auf der Grundlage des Vertrags entwickelt oder dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, liegen ausschließlich beim Lieferanten, seinen Lizenzgebern oder seinen Zulieferern. Der Kunde erwirbt nur die Nutzungsrechte, die ausdrücklich durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem zwischen den Parteien schriftlich abgeschlossenen Vertrag und durch zwingendes Recht gewährt werden. Ein dem Kunden zustehendes Nutzungsrecht ist nicht exklusiv, nicht übertragbar, nicht verpfändbar und nicht unterlizenzierbar.

- 10.2 Wenn der Lieferant bereit ist, sich zur Übertragung eines geistigen Eigentumsrechts zu verpflichten, kann eine solche Verpflichtung nur ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Wenn die Parteien schriftlich vereinbaren, dass ein geistiges Eigentumsrecht in Bezug auf Software, Websites, Datenbestände, Hardware, Know-how oder andere Werke oder Materialien, die speziell für den Kunden entwickelt wurden, auf den Kunden übertragen wird, so berührt dies nicht das Recht oder die Möglichkeit des Lieferanten, die dieser Entwicklung zugrunde liegenden Komponenten, Entwürfe, Algorithmen, Dokumentationen, Werke, Protokolle, Standards und dergleichen für andere Zwecke uneingeschränkt für sich selbst oder für Dritte zu nutzen und/oder zu verwerten. Der Lieferant ist auch berechtigt, die allgemeinen Grundsätze, Ideen und Programmiersprachen, die für die Herstellung eines Werkes verwendet werden oder der Entwicklung zugrunde liegen, für sich selbst oder für Dritte uneingeschränkt für andere Zwecke zu nutzen und/oder zu verwerten. Die Übertragung eines geistigen Eigentumsrechts berührt auch nicht das Recht des Lieferanten, für sich oder einen Dritten Entwicklungen vorzunehmen, die den für den Kunden vorgenommenen oder noch vorzunehmenden Entwicklungen ähnlich sind oder von diesen abgeleitet werden.
- 10.3 Der Kunde darf keine Hinweise auf den vertraulichen Charakter oder auf Urheberrechte, Marken, Handelsnamen oder andere geistige Eigentumsrechte von der Software, den Websites, den Dateien, der Hardware oder den Materialien entfernen oder ändern bzw. entfernen oder ändern lassen.
- 10.4 Der Lieferant stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass vom Lieferanten selbstentwickelte Software, Websites, Dateien, Hardware oder andere Materialien ein geistiges Eigentumsrecht dieses Dritten verletzen, unter der Bedingung, dass der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich über das Bestehen und den Inhalt des Anspruchs informiert und die Bearbeitung des Falles, einschließlich des Abschlusses von Vergleichen, vollständig dem Lieferanten überlässt. Zu diesem Zweck stellt der Kunde dem Lieferanten die zur Verteidigung gegen diese Ansprüche erforderlichen Vollmachten, Informationen und Mitarbeit zur Verfügung. Diese Pflicht zur Schadlosstellung erlischt, wenn sich die behauptete Verletzung (i) auf Arbeiten oder Materialien bezieht, die dem Lieferanten vom Kunden zur Nutzung, Bearbeitung, Verarbeitung oder Wartung zur Verfügung gestellt wurden, oder (ii) sich auf Änderungen bezieht, die der Kunde ohne schriftliche Genehmigung des Lieferanten an der Software, den Websites, den Datenbeständen, der Hardware oder anderen Werken oder Materialien vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen. Wenn rechtlich unwiderruflich feststeht, dass die vom Lieferanten selbstentwickelte Software, Websites, Datenbestände, Hardware oder andere Materialien ein geistiges Eigentumsrecht eines Dritten verletzen, oder wenn nach Ansicht des Lieferanten naheliegt, dass eine solche Verletzung eintritt, wird der Lieferant, wenn möglich, dafür sorgen, dass der Kunde die gelieferte Software, Websites,



Datenbanken, Hardware oder Materialien oder funktionell gleichwertige andere Software, Websites, Datenbestände, Hardware oder Materialien weiterhin verwenden kann. Jede andere oder weitergehende Verpflichtung des Lieferanten zur Schadlosstellung für die Verletzung des geistigen Eigentumsrechts eines Dritten ist ausgeschlossen.

- 10.5 Der Kunde garantiert, dass keine Rechte Dritter dagegenstehen, dem Lieferanten Hardware, Software, für Websites bestimmtes Material, Dateien und/oder andere Materialien, Entwürfe und/oder andere Werke zum Zweck der Nutzung, Wartung, Bearbeitung, Installation oder Integration zur Verfügung zu stellen, einschließlich des Besitzes der entsprechenden Lizenzen. Der Kunde stellt den Lieferanten von allen Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass durch die Bereitstellung, Nutzung, Wartung, Verarbeitung, Installation oder Integration auf diese Weise das Recht eines Dritten verletzt wird.
- 10.6 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, eine Datenkonvertierung durchzuführen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich mit dem Kunden vereinbart.
- 10.7 Der Lieferant ist berechtigt, die Bildmarke, das Logo oder den Namen des Kunden in seiner externen Kommunikation zu verwenden.

#### **Artikel 11 Ausführung der Dienstleistung**

- 11.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dienstleistungen sorgfältig auszuführen, sofern vorhanden in Übereinstimmung mit den mit dem Kunden schriftlich festgelegten Vereinbarungen und Verfahren. Sämtliche Dienstleistungen des Lieferanten werden auf der Grundlage einer Verpflichtung zur bestmöglichen Leistung erbracht, es sei denn und soweit der Lieferant in dem schriftlichen Vertrag ausdrücklich ein Ergebnis zugesagt hat und das betreffende Ergebnis in dem Vertrag mit ausreichender Bestimmtheit beschrieben worden ist.
- 11.2 Der Lieferant haftet nicht für Schäden oder Kosten, die sich aus der Verwendung oder dem Missbrauch von Zugangs- oder Identifikationscodes, Zertifikaten oder anderen Sicherheitsvorrichtungen ergeben, es sei denn, der Missbrauch ist die direkte Folge von Vorsatz oder bewusster Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten.
- 11.3 Falls der Vertrag im Hinblick auf die Vertragsausführung durch eine bestimmte Person abgeschlossen wurde, ist der Lieferant jederzeit berechtigt, diese Person durch eine oder mehrere Personen mit gleicher und/oder ähnlicher Qualifikation zu ersetzen.
- 11.4 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, bei der Erbringung seiner Dienstleistungen Anweisungen des Kunden zu befolgen, insbesondere wenn diese Anweisungen den Inhalt oder den Umfang der vereinbarten Dienstleistungen ändern oder ergänzen. Wenn solche Anweisungen jedoch befolgt werden, sind die betreffenden Arbeiten nach den üblichen (Verrechnungs-)Sätzen des Lieferanten zu vergüten.

#### **Artikel 12 Informationspflichten und sonstige Verpflichtungen zur Mitarbeit**

- 12.1 Die Parteien sind sich bewusst, dass der Erfolg der Arbeit auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie von einer ordnungsgemäßen und rechtzeitigen Zusammenarbeit zwischen ihnen abhängt. Der Kunde verpflichtet sich, jederzeit die ihm zumutbare Mitwirkung zu leisten.
- 12.2 Der Kunde sichert die Korrektheit und Vollständigkeit der von ihm oder in seinem Namen an den Lieferanten übermittelten

Daten, Informationen, Entwürfe und Spezifikationen zu. Sollten die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten, Informationen, Entwürfe oder Spezifikationen aus Sicht des Lieferanten offensichtliche Fehler enthalten, so wird der Lieferant beim Kunden nachfragen.

- 12.3 Aus Gründen der Kontinuität benennt der Kunde eine Kontaktperson oder Kontaktpersonen, die als solche für die Dauer der Tätigkeit des Lieferanten fungiert bzw. fungieren. Die Kontaktpersonen des Kunden verfügen über die notwendige Erfahrung, spezifische Materialkenntnisse und Einblick in die vom Kunden gewünschten Ziele.
- 12.4 Der Kunde trägt das Risiko der Auswahl der vom Lieferanten zu liefernden Sachen, Waren und/oder Dienstleistungen. Der Kunde hat stets die größtmögliche Sorgfalt darauf zu verwenden, dass die Anforderungen an die Leistung korrekt und vollständig sind. Maße und Daten, die in Zeichnungen, Abbildungen, Katalogen, Websites, Angeboten, Werbematerial, Normblättern usw. angegeben sind, sind für den Lieferanten nicht verbindlich, es sei denn, der Lieferant hat ausdrücklich etwas anderes angegeben.
- 12.5 Setzt der Kunde bei der Ausführung der Vertrags Personal und/oder Erfüllungsgehilfen ein, muss dieses Personal bzw. dieser Erfüllungsgehilfe über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrung verfügen. Falls Mitarbeiter des Lieferanten Arbeiten am Standort des Kunden ausführen, stellt der Kunde die erforderlichen Einrichtungen, wie z.B. einen Arbeitsraum mit Computer- und Netzwerkeinrichtungen, rechtzeitig und kostenlos zur Verfügung. Der Lieferant haftet nicht für Schäden oder Kosten aufgrund von Übertragungsfehlern, Störungen oder Nichtverfügbarkeit dieser Einrichtungen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Schäden oder Kosten auf Vorsatz oder bewusste Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten zurückzuführen sind.
- 12.6 Der Arbeitsraum und die Einrichtungen müssen allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Der Kunde stellt den Lieferanten von Ansprüchen Dritter, einschließlich der Mitarbeiter des Lieferanten, frei, die im Zusammenhang mit der Vertragsausführung Schäden erleiden, die auf dem Handeln oder Unterlassen des Kunden basieren oder infolge von unsicheren Situationen in seinem Unternehmen entstehen. Der Kunde hat den vom Lieferanten eingesetzten Mitarbeitern die in seinem Unternehmen geltenden Haus-, Informations- und Sicherheitsvorschriften vor Beginn der Arbeiten bekannt zu geben.
- 12.7 Der Kunde ist verantwortlich für die Verwaltung, einschließlich der Kontrolle der Einstellungen, die Nutzung der vom Lieferanten gelieferten Produkte und/oder Dienstleistungen und die Art und Weise, in der die Ergebnisse der Produkte und Dienstleistungen eingesetzt werden. Der Kunde ist auch für die Anweisung der Benutzer und die Nutzung durch die Benutzer verantwortlich.
- 12.8 Der Kunde sorgt für die notwendige Hardware, Infrastruktur und unterstützende Software und installiert, richtet die Geräte, andere (Hilfs-)Software und die verwendete Benutzerumgebung ein, parametrisiert, stimmt sie ab und passt sie gegebenenfalls an und hält sie auf dem neuesten Stand, um die von ihm gewünschte Interoperabilität zu erreichen.

#### **Artikel 13 Projektgruppen und Lenkungsausschüsse**

- 13.1 Falls beide Parteien mit einem oder mehreren von ihnen eingesetzten Mitarbeitern an einer Projektgruppe oder einem Lenkungsausschuss teilnehmen, dann erfolgt die Bereitstellung von Informationen auf die Art und Weise, die für die Projektgruppe und den Lenkungsausschuss vereinbart wurde.



- 13.2 Beschlüsse, die in einer Projektgruppe oder einem Lenkungsausschuss getroffen werden, an der beide Parteien teilnehmen, sind für den Lieferanten nur dann verbindlich, wenn die Beschlussfassung in Übereinstimmung mit den diesbezüglichen schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien erfolgt oder, falls schriftliche Vereinbarungen nicht getroffen wurden, wenn der Lieferant den Beschluss schriftlich akzeptiert hat. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, einen Beschluss zu akzeptieren oder umzusetzen, wenn dieser nach seiner Ansicht mit dem Inhalt und/oder der ordnungsgemäßen Umsetzung des Vertrags unvereinbar ist.
- 13.3 Der Kunde sichert zu, dass die von ihm für die Projektgruppe und den Lenkungsausschuss benannten Personen befugt sind, für den Kunden verbindliche Beschlüsse zu fassen.

#### Artikel 14 Fristen

- 14.1 Der Lieferant bemüht sich, die von ihm genannten oder zwischen den Parteien vereinbarten (Liefer-)Fristen und/oder (Liefer-)Termine, unabhängig davon, ob sie endgültig sind oder nicht, so weit wie möglich einzuhalten. Zwischen-(Liefer-)Termine, die vom Lieferanten genannt oder zwischen den Parteien vereinbart werden, sind stets angestrebte Termine, sind für den Lieferanten nicht bindend und haben stets nur indikativen Charakter.
- 14.2 Droht die Überschreitung einer Frist, so beraten sich der Lieferant und der Kunde, um die Folgen der Überschreitung einer Frist für die weitere Planung zu erörtern.
- 14.3 In allen Fällen - also auch dann, wenn die Parteien eine endgültige (Liefer-)Frist oder einen endgültigen (Liefer-)Termin vereinbart haben - gerät der Lieferant wegen Überschreitung der Frist erst in Verzug, nachdem der Kunde ihn schriftlich in Verzug gesetzt hat, wobei der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur Nacherfüllung setzen und diese angemessene Frist abgelaufen sein muss. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung der Pflichtverletzung enthalten, so dass der Lieferant die Möglichkeit erhält, angemessen zu reagieren.
- 14.4 Wenn vereinbart wurde, dass die Ausführung der vereinbarten Tätigkeiten in Phasen erfolgen soll, ist der Lieferant berechtigt, den Beginn der zu einer Phase gehörenden Tätigkeit zu verschieben, bis der Kunde die Ergebnisse der vorhergehenden Phase schriftlich genehmigt hat.
- 14.5 Der Lieferant ist nicht an ein endgültiges oder anderes (Fertigstellungs-)Datum oder (Lieferungs-)Datum gebunden, wenn die Parteien eine Änderung des Inhalts oder des Umfangs des Vertrags (zusätzliche Arbeiten, Änderung der Spezifikationen usw.) oder eine Änderung der Herangehensweise an die Ausführung des Vertrags vereinbart haben, oder wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nachkommt. Die Tatsache, dass während der Ausführung des Vertrags (die Forderung nach) zusätzlichen Arbeiten auftritt, stellt für den Kunden niemals einen Grund dar, den Vertrag zu kündigen oder aufzulösen.

#### Artikel 15 Auflösung („ontbinding“) und Kündigung des Vertrags

- 15.1 Jede der Parteien ist nur dann berechtigt, den Vertrag wegen einer zurechenbaren Pflichtverletzung bei der Erfüllung des Vertrags aufzulösen („ontbinding“), wenn die andere Partei nach einer schriftlichen Inverzugsetzung, die so detailliert wie möglich sein und eine angemessene Frist für die Nacherfüllung enthalten muss, bei der Erfüllung wesentlicher Verpflichtungen aus dem Vertrag zurechenbar scheitert.

Zahlungsverpflichtungen des Kunden und alle Mitwirkungs- und/oder Informationspflichten des Kunden oder eines vom Kunden zu beauftragenden Dritten gelten in jedem Fall als wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag.

- 15.2 Wenn der Kunde zum Zeitpunkt der Auflösung bereits Leistungen zur Ausführung des Vertrags erhalten hat, sind diese Leistungen und die damit verbundenen Zahlungsverpflichtungen nicht von der Auflösung betroffen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Lieferant mit dem wesentlichen Teil dieser Leistungen in Verzug ist. Beträge, die der Lieferant vor der Auflösung im Zusammenhang mit dem, was er zur Ausführung des Vertrags bereits ordnungsgemäß ausgeführt oder geliefert hat, in Rechnung gestellt hat, bleiben unter Beachtung der Bestimmungen des vorigen Satzes in voller Höhe zahlbar und werden zum Zeitpunkt der Auflösung sofort fällig.
- 15.3 Wurde ein Vertrag, der nach seiner Art und seinem Inhalt nicht durch die Fertigstellung einer Leistung endet, auf unbestimmte Zeit geschlossen, so kann er von jeder Partei nach ordnungsgemäßer Beratung unter Angabe der Gründe schriftlich gekündigt werden. Wenn zwischen den Parteien keine Kündigungsfrist vereinbart wurde, muss bei der Kündigung eine angemessene Kündigungsfrist eingehalten werden. Der Lieferant macht sich durch eine Kündigung nicht schadenersatzpflichtig.
- 15.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, einen für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossenen Auftrag oder einen Vertrag, der mit der Fertigstellung einer Leistung endet, vorzeitig zu kündigen.
- 15.5 Jede der Parteien kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise schriftlich kündigen, ohne dass eine Inverzugsetzung erforderlich ist, wenn der anderen Partei ein vorläufiger oder nicht vorläufiger gerichtlicher Zahlungsaufschub („surseance van betaling“) gewährt wird, wenn für die andere Partei ein Insolvenzantrag gestellt wird, wenn das Unternehmen der anderen Partei aufgelöst oder beendet wird, außer zum Zwecke des Wiederaufbaus oder der Fusion von Unternehmen. Der Lieferant kann den Vertrag auch ohne Inverzugsetzung mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise kündigen, wenn sich die entscheidende Kontrollgewalt über das Unternehmen des Kunden direkt oder indirekt ändert. Der Lieferant ist aufgrund einer in diesem Absatz genannten Kündigung nicht verpflichtet, bereits erhaltene Gelder zurückzuerstatten oder Schadenersatz zu leisten. Befindet sich der Kunde in einem Insolvenzverfahren, so endet das Recht des Kunden zur Nutzung der zur Verfügung gestellten Software, Websites und dergleichen sowie das Recht des Kunden auf Zugang und/oder Nutzung der Dienstleistungen des Lieferanten, ohne dass eine Kündigung seitens des Lieferanten erforderlich ist.

#### Artikel 16 Haftung des Lieferanten

- 16.1 Die Gesamthaftung des Lieferanten aufgrund von zurechenbaren Pflichtverletzungen bei der Vertragserfüllung oder aus anderen Rechtsgründen, einschließlich jeder Pflichtverletzung bei der Erfüllung einer mit dem Kunden vereinbarten Garantie- oder Schadenersatzverpflichtung, ist auf den in diesem Artikel ausgeführten Schadenersatz beschränkt.
- 16.2 Die Haftung für direkten Schaden ist auf maximal den Betrag des für den Vertrag festgelegten Preises (exkl. MwSt.) begrenzt. Handelt es sich bei dem Vertrag in erster Linie um ein Dauerschuldverhältnis mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr, so wird der Preis für diesen Vertrag auf die Summe der für ein Jahr festgesetzten Kosten (exkl. MwSt.) festgelegt. Die Gesamthaftung des Lieferanten für direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, übersteigt jedoch unter keinen



Umständen einen Betrag von 500.000 € (fünfhunderttausend Euro).

- 16.3 Die Haftung infolge von Tod, Körperverletzung oder Sachschaden ist auf einen Haftungsbetrag in Höhe von € 1.250.000 (eine Million zweihundertfünfzigtausend Euro) begrenzt.
- 16.4 Der Lieferant haftet nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen, verminderten Geschäftswert, Schäden aufgrund von Geschäftsstagnation, Schäden infolge von Ansprüchen der Kunden des Kunden, Schäden im Zusammenhang mit der Verwendung von Waren, Materialien oder Software Dritter, die dem Lieferanten vom Kunden vorgeschrieben werden, sowie Schäden im Zusammenhang mit der Beauftragung von Zulieferern, die dem Lieferanten vom Kunden vorgeschrieben werden. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Haftung des Lieferanten im Zusammenhang mit der Beschädigung, Zerstörung oder dem Verlust von Daten oder Dokumenten.
- 16.5 Die in den Artikeln 16.2 bis einschließlich 16.4 beschriebenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen des Lieferanten berühren in keiner Weise die anderen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen des Lieferanten.
- 16.6 Die in den Artikeln 16.2 bis einschließlich 16.5 genannten Ausschlüsse und Beschränkungen entfallen, wenn und soweit der Schaden auf Vorsatz oder bewusster Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten zurückzuführen ist.
- 16.7 Sofern die Erfüllung durch den Lieferanten nicht dauerhaft unmöglich ist, entsteht die Haftung des Lieferanten wegen einer zurechenbaren Pflichtverletzung im Rahmen eines Vertrages nur, wenn der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich in Verzug setzt, wobei eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt werden muss und der Lieferant auch nach Ablauf dieser Frist seine Verpflichtungen weiterhin zurechenbar nicht erfüllt. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung der Pflichtverletzung enthalten, so dass der Lieferant die Möglichkeit erhält, angemessen zu reagieren.
- 16.8 Voraussetzung für das Bestehen eines Anspruchs auf Schadenersatz ist stets, dass der Kunde dem Lieferanten den Schaden so schnell wie möglich nach dessen Entstehen schriftlich meldet. Jeder Schadenersatzanspruch gegen den Lieferanten verjährt mit Ablauf von vierundzwanzig Monaten nach Entstehung des Anspruchs, es sei denn, der Kunde hat vor Ablauf dieser Frist eine Klage auf Schadenersatz anhängig gemacht.
- 16.9 Der Kunde stellt den Lieferanten von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Produkthaftung als Folge eines Fehlers in einem Produkt oder System, das vom Kunden an einen Dritten geliefert wurde und das teilweise aus vom Lieferanten gelieferten Hardware, Software oder anderen Materialien bestand, frei, es sei denn, dass und soweit der Kunde nachweist, dass der Schaden durch diese Hardware, Software oder andere Materialien verursacht wurde.
- 16.10 Die Bestimmungen dieses Artikels sowie alle anderen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erwähnt werden, gelten auch zugunsten aller (juristischen) Personen, die der Lieferant und seine Zulieferer bei der Ausführung des Vertrags einsetzen.

#### Artikel 17 Höhere Gewalt

- 17.1 Keine der Parteien ist verpflichtet, eine Verpflichtung, einschließlich gesetzliche und/oder vertragliche Garantieverpflichtungen, zu erfüllen, wenn sie aufgrund höherer

Gewalt daran gehindert ist. Als höhere Gewalt auf Seiten des Lieferanten gilt unter anderem: (i) höhere Gewalt für Zulieferer des Lieferanten, (ii) Nicht- oder Schlechtleistung der Zulieferer, die dem Lieferanten durch den Kunden vorgeschrieben wurden, (iii) Mangelhaftigkeit von Waren, Hardware, Software oder Materialien von Dritten, deren Nutzung dem Lieferanten von dem Kunden vorgeschrieben wurde, (iv) behördliche Maßnahmen, (v) Stromausfälle, (vi) Störungen des Internets, des Datennetzwerks oder der Telekommunikationseinrichtungen, (vii) (Cyber-)Kriminalität, (Cyber-)Vandalismus, Krieg oder Terrorismus sowie (viii) allgemeine Transportprobleme.

- 17.2 Falls eine Situation höherer Gewalt länger als sechzig Tage andauert, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag schriftlich aufzulösen („te ontbinden“). Dasjenige, was aufgrund des Vertrags bereits geleistet wurde, wird in diesem Fall anteilig abgerechnet, ohne dass weitere gegenseitige Ansprüche der Parteien bestehen.

#### Artikel 18 Service-Level-Agreement

- 18.1 Vereinbarungen über ein Dienstleistungsniveau (Service-Level-Agreement) werden nur ausdrücklich schriftlich vereinbart. Der Kunde informiert den Lieferanten stets unverzüglich über alle Umstände, die das Dienstleistungsniveau und seine Verfügbarkeit beeinflussen oder beeinflussen können.
- 18.2 Wenn Vereinbarungen über ein Dienstleistungsniveau getroffen wurden, ist die Verfügbarkeit von Software, Systemen und damit verbundenen Dienstleistungen stets so zu bemessen, dass die vom Lieferanten im Voraus angekündigte Abschaltung zur vorbeugenden, korrigierenden oder adaptiven Wartung oder andere Formen der Dienstleistung sowie Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des Lieferanten liegen, außer Acht gelassen werden. Vorbehaltlich des vom Kunden zu erbringenden Gegenbeweises gilt die vom Lieferanten gemessene Verfügbarkeit als vollständiger Beweis.

#### Artikel 19 Back-up

- 19.1 Umfasst die Leistungserbringung für den Kunden auf der vertraglichen Grundlage die Anfertigung von Sicherungskopien der Kundendaten, so fertigt der Lieferant an den schriftlich vereinbarten Terminen, anderenfalls einmal wöchentlich, eine vollständige Sicherung der in seinem Besitz befindlichen Kundendaten an. Sofern keine Vereinbarungen über den Aufbewahrungszeitraum getroffen wurden, bewahrt der Lieferant die Sicherungskopie während des bei ihm üblichen Zeitraums. Der Lieferant bewahrt die Sicherungskopie mit angemessener Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit auf.
- 19.2 Der Kunde bleibt selbst verantwortlich für die Erfüllung aller für ihn geltenden Verwaltungs- und Aufbewahrungsfristen.

#### Artikel 20 Änderungen und Zusatzarbeiten

- 20.1 Hat der Lieferant auf Ersuchen oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Arbeiten oder andere Leistungen ausgeführt, die außerhalb des Inhalts oder des Umfangs der vereinbarten Arbeiten und/oder Leistungen liegen, so sind diese Arbeiten oder Leistungen vom Kunden nach den vereinbarten Verrechnungssätzen, anderenfalls nach den üblichen (Verrechnungs-)Sätzen des Lieferanten, zu vergüten. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, einer solchen Aufforderung nachzukommen und kann verlangen, dass zu diesem Zweck ein gesonderter schriftlicher Vertrag geschlossen wird.
- 20.2 Der Kunde ist sich bewusst, dass Änderungen und zusätzliche Arbeiten zur Änderung von (Liefer-)Fristen und (Liefer-



/Fertigstellungs-)Terminen führen (können). Vom Lieferanten angegebene neue (Liefer-)Fristen und (Liefer-/Fertigstellungs-)Termine ersetzen die ursprünglichen Lieferfristen und (Fertigstellungs-)Termine.

- 20.3 Soweit für den Vertrag ein Festpreis vereinbart wurde, wird der Lieferant den Kunden auf Anfrage schriftlich über die finanziellen Folgen der in diesem Artikel genannten Zusatzarbeit oder -leistung informieren.

#### Artikel 21 Abtretung von Rechten und Pflichten

- 21.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, seine vertraglichen Rechte und Pflichten an einen Dritten zu verkaufen, abzutreten oder zu verpfänden.
- 21.2 Der Lieferant ist berechtigt, seine Zahlungsansprüche an einen Dritten zu verkaufen, abzutreten oder zu verpfänden.

#### Artikel 22 Anwendbares Recht und Rechtsstreitigkeiten

- 22.1 Auf den Vertrag zwischen dem Lieferanten und dem Kunden findet das niederländische Recht Anwendung. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (UN-Kaufrecht; CISG) wird ausgeschlossen.
- 22.2 Streitigkeiten, die sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag und/oder aus daraus folgendem Vereinbarungen ergeben, werden durch ein Schiedsverfahren gemäß der Schiedsgerichtsordnung der „Stichting Geschillenoplossing Automatisering“ ([www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)) entschieden. Das Recht beider Parteien, einen Schiedsspruch im einstweiligen Rechtsschutzverfahren zu beantragen oder anderweitige Rechtsmaßnahmen zu ergreifen, bleibt hiervon unberührt. Der Ort des Schiedsgerichtsverfahrens ist Amsterdam (Niederlande) oder ein anderer in der Schiedsgerichtsordnung angegebener Ort.
- 22.3 Fällt eine Streitigkeit infolge des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags oder infolge weiterer daraus folgender Vereinbarungen in den Zuständigkeitsbereich des niederländischen „Kantongerechts“ (Amtsgericht), ist jede der Parteien entgegen der Bestimmungen des Artikels 22.2 berechtigt, die Streitigkeit bei dem gesetzlich zuständigen Gericht in den Niederlanden anhängig zu machen. Dies gilt jedoch nur dann, wenn in der Streitigkeit noch kein Schiedsgerichtsverfahren gemäß Artikel 22.2 anhängig gemacht wurde. Wenn unter Beachtung der Bestimmungen dieses Artikels 22.3 eine oder mehrere Parteien die Streitigkeit zur Verhandlung und Entscheidung bei dem gesetzlich zuständigen Gericht anhängig gemacht hat bzw. haben, dann ist der „Kantonrechter“ (Amtsrichter) des Gerichts für die Verhandlung und Entscheidung der Streitigkeit zuständig.
- 22.4 Im Falle einer Rechtsstreitigkeit bezüglich des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags oder einer sich daraus ergebenden weiteren Vereinbarungen, sind beide Parteien berechtigt, ein Verfahren der „ICT-Mediation“ gemäß der „ICT-Mediationsordnung“ („ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering“) einzuleiten. Die andere Partei ist verpflichtet, sich aktiv an einer anhängigen ICT-Mediation zu beteiligen, wozu eine rechtlich durchsetzbare Verpflichtung zur Teilnahme an mindestens einer gemeinsamen Sitzung von Mediatoren und Parteien zählt, um den Streit mittels dieser außergerichtlichen Form der Streitbeilegung beizulegen. Jeder Partei steht es frei, das Verfahren der „ICT-Mediation“ jederzeit nach einer gemeinsamen Anfangsbesprechung von Mediatoren und Parteien zu beenden. Das Recht beider Parteien, einen Schiedsspruch im einstweiligen Rechtsschutzverfahren zu

beantragen oder anderweitige Rechtsmaßnahmen zu ergreifen bleibt von den Bestimmungen dieses Absatzes unberührt.

## Abschnitt 2. Standardklauseln für die Verarbeitung

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Abschnitt „Standardklauseln für die Verarbeitung“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant personenbezogene Daten im Rahmen der Erfüllung des Vertrags zugunsten des/der für die Datenverarbeitung Verantwortlichen als (Unter-)Auftragsverarbeiter gemäß den Rechtsvorschriften über den Schutz personenbezogener Daten verarbeitet. Diese Standardklauseln für die Verarbeitung bilden zusammen mit den praktischen Vereinbarungen über die Verarbeitung in dem Vertrag oder einem gesonderten Anhang (z. B. einer Datenschutzerklärung) einen Auftragsverarbeitungsvertrag im Sinne von Artikel 28 Absatz 3 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).*

#### Artikel 23 Allgemeines

- 23.1 Der Lieferant verarbeitet die personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden gemäß den mit dem Lieferanten vereinbarten schriftlichen Anweisungen des Kunden.
- 23.2 Der Kunde bzw. sein Auftraggeber ist der für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne der DSGVO, hat die Kontrolle über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten und hat den Zweck und die Mittel der Verarbeitung der personenbezogenen Daten festgelegt.
- 23.3 Der Lieferant ist ein Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO und hat daher keine Kontrolle über den Zweck und die Mittel der Verarbeitung der personenbezogenen Daten und trifft daher keine Entscheidungen u.a. über die Verwendung der personenbezogenen Daten.
- 23.4 Der Lieferant setzt die DSGVO wie in diesem Abschnitt „Standardklauseln für die Verarbeitung“ und in dem Vertrag festgelegt um. Auf der Grundlage dieser Informationen obliegt es dem Kunden zu beurteilen, ob der Lieferant ausreichende Garantien hinsichtlich der Anwendung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen bietet, so dass die Verarbeitung den Anforderungen der DSGVO entspricht und der Schutz der Rechte der betroffenen Personen ausreichend gewährleistet ist.
- 23.5 Der Kunde versichert dem Lieferanten, dass er in Übereinstimmung mit der DSGVO handelt, dass er seine Systeme und Infrastruktur jederzeit angemessen schützt und dass der Inhalt, die Nutzung und/oder die Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht rechtswidrig sind und keine Rechte Dritter verletzen.
- 23.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, den Lieferanten für eine Geldbuße, die ihm von der Aufsichtsbehörde auferlegt wurde, in Regreß zu nehmen, gleichgültig auf welcher rechtlichen Grundlage die Geldbuße verhängt wurde. In diesem Abschnitt (2) bezieht sich der Begriff „Aufsichtsbehörde“ auf eine Aufsichtsbehörde im Sinne der DSGVO.

#### Artikel 24 Sicherheit

- 24.1 Der Lieferant trifft die in dem Vertrag beschriebenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Bei der Umsetzung der technischen und organisatorischen



Sicherheitsmaßnahmen hat der Lieferant den Stand der Technik, die Kosten für die Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen, die Art, den Umfang und den Kontext der Verarbeitung, die Art seiner Produkte und Dienstleistungen, die Verarbeitungsrisiken und die Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen hinsichtlich Wahrscheinlichkeit und Schwere berücksichtigt, die er bei der beabsichtigten Nutzung seiner Produkte und Dienstleistungen erwarten kann.

- 24.2 Sofern vertraglich nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt wurde, ist das Produkt oder die Dienstleistung des Lieferanten nicht für die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten oder Daten im Zusammenhang mit strafrechtlichen Verurteilungen oder Straftaten bestimmt.
- 24.3 Der Lieferant hat sich nach Kräften zu bemühen, dass die von ihm zu ergreifenden Sicherheitsmaßnahmen für die von ihm beabsichtigte Verwendung des Produktes oder der Dienstleistung geeignet sind.
- 24.4 Die beschriebenen Sicherheitsmaßnahmen bieten nach Ansicht des Kunden unter Berücksichtigung der in Artikel 24.1 genannten Faktoren ein Sicherheitsniveau, das hinsichtlich des Risikos der Verarbeitung der vom Kunden verwendeten oder zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten angemessen ist.
- 24.5 Der Lieferant kann Änderungen an den getroffenen Sicherheitsmaßnahmen vornehmen, wenn dies seiner Meinung nach notwendig ist, um weiterhin ein angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Der Lieferant wird wichtige Änderungen aufzeichnen und den Kunden gegebenenfalls über diese Änderungen informieren.
- 24.6 Der Kunde kann den Lieferanten auffordern, weitere Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, anlässlich einer solchen Aufforderung Änderungen an seinen Sicherheitsmaßnahmen vorzunehmen. Der Lieferant kann dem Kunden die Kosten für die auf Wunsch des Kunden vorgenommenen Änderungen in Rechnung stellen. Erst nachdem die vom Kunden gewünschten, geänderten Sicherheitsmaßnahmen von den Parteien schriftlich vereinbart worden sind, ist der Lieferant verpflichtet, diese Sicherheitsmaßnahmen auch tatsächlich umzusetzen.

#### **Artikel 25 Rechtsverletzungen in Zusammenhang mit personenbezogenen Daten**

- 25.1 Der Lieferant steht nicht dafür ein, dass die Sicherheitsmaßnahmen unter allen Umständen wirksam sind. Stellt der Lieferant eine Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten fest, informiert er den Kunden unverzüglich. Die Art und Weise, in der der Lieferant den Kunden über Verletzungen der personenbezogenen Daten informiert, ist vertraglich festgelegt. Wenn keine besonderen Vereinbarungen getroffen wurden, setzt sich der Lieferant auf die übliche Weise mit der Kontaktperson des Kunden in Verbindung.
- 25.2 Es obliegt dem für die Verarbeitung Verantwortlichen (Kunde oder dessen Auftraggeber) zu beurteilen, ob die Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, die der Lieferant angezeigt hat, der Aufsichtsbehörde oder der betroffenen Person gemeldet werden muss. Die Meldung von Verstößen im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten verbleibt jederzeit die Verantwortung des für die Verarbeitung Verantwortlichen (Kunde oder dessen Auftraggeber). Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Verletzungen in Zusammenhang mit personenbezogenen Daten der Aufsichtsbehörde und/oder der betroffenen Person zu melden.

- 25.3 Der Lieferant wird, falls erforderlich, weitere Informationen über die Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen und bei der Bereitstellung der notwendigen Informationen für eine Meldung an die Aufsichtsbehörde oder die betroffenen Personen durch den Kunden mitarbeiten.
- 25.4 Der Lieferant kann die ihm in diesem Zusammenhang entstandenen angemessenen Kosten dem Kunden zu seinen dann geltenden (Verrechnungs-)Sätzen in Rechnung stellen.

#### **Artikel 26 Geheimhaltung**

- 26.1 Der Lieferant gewährleistet, dass die Personen, die unter seiner Verantwortung personenbezogene Daten verarbeiten, zur Geheimhaltung verpflichtet sind.
- 26.2 Der Lieferant ist berechtigt, die personenbezogenen Daten Dritten zur Verfügung zu stellen, wenn und soweit dies aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung, einer gesetzlichen Regelung, aufgrund einer Anordnung einer zuständigen Behörde oder zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

#### **Artikel 27 Pflichten bei Beendigung**

- 27.1 Der Lieferant ist im Falle der Beendigung des Auftragsvertrages verpflichtet, alle in seinem Besitz befindlichen, vom Kunden empfangene personenbezogenen Daten innerhalb der vertraglich festgelegten Frist so zu löschen, dass sie nicht mehr verwendet werden können und nicht mehr zugänglich sind („render inaccessible“), oder, falls so vereinbart, diese in einem maschinenlesbaren Format an den Kunden zurückzugeben.
- 27.2 Der Lieferant kann alle Kosten, die ihm im Zusammenhang mit den Bestimmungen des vorstehenden Absatzes entstehen, dem Kunden in Rechnung stellen. Weitere Vereinbarungen hierzu können vertraglich festgelegt werden.
- 27.3 Die Bestimmungen des Artikels 27.1 finden keine Anwendung, wenn eine gesetzliche Regelung den Lieferanten daran hindert, die personenbezogenen Daten ganz oder teilweise zu löschen oder zurückzugeben. In einem solchen Fall wird der Lieferant die personenbezogenen Daten nur in dem Umfang verarbeiten, wie dies aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich ist. Die Bestimmungen des Artikels 27.1 gelten ebenfalls nicht, wenn der Lieferant der für die Verarbeitung Verantwortliche im Sinne der DSGVO in Bezug auf die personenbezogenen Daten ist.

#### **Artikel 28 Rechte Betroffener, Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) und Auditrechte**

- 28.1 Der Lieferant wird, soweit möglich, bei angemessenen Anfragen des Kunden bezüglich der Rechte betroffener Personen kooperieren. Wenn der Lieferant direkt von einer betroffenen Partei kontaktiert wird, verweist er diese, wenn möglich, an den Kunden.
- 28.2 Wenn der Kunde gemäß der DSGVO dazu verpflichtet ist, wird der Lieferant auf Antrag bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) oder einer anschließenden Beratung mitwirken.
- 28.3 Auf Anfrage des Kunden stellt der Lieferant alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um die Einhaltung der im Vertrag getroffenen Vereinbarungen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten nachzuweisen, z.B. durch ein gültiges Datenschutz-Zertifikat oder zumindest ein gleichwertiges Zertifikat, einen von einem vom Lieferanten beauftragten unabhängigen Experten erstellten Auditbericht



(Third Party Memorandum) oder durch andere vom Lieferanten zu liefernde Informationen. Hat der Kunde dennoch Grund zu der Annahme, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten nicht vertragsgemäß erfolgt, kann er höchstens einmal jährlich auf seine Kosten ein Audit durch einen unabhängigen, zertifizierten, externen Sachverständigen, der nachweislich Erfahrung mit der Art der Verarbeitung auf der Grundlage des Vertrags hat, durchführen lassen. Der Lieferant ist berechtigt, einen Sachverständigen abzulehnen, wenn dieser nach seiner Ansicht die Wettbewerbsposition des Lieferanten beeinträchtigt. Das Audit beschränkt sich auf die Überprüfung der Einhaltung der im Vertrag festgelegten Vereinbarungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten. Der Sachverständige ist zur Geheimhaltung seiner Feststellungen verpflichtet und erstattet dem Kunden nur Bericht über mangelhafte Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Lieferanten. Der Sachverständige übermittelt dem Lieferanten eine Kopie seines Berichts. Der Lieferant kann einen Sachverständigen, ein Audit oder eine Anweisung eines Sachverständigen ablehnen, wenn dies seiner Meinung nach gegen die DSGVO oder andere Rechtsvorschriften verstößt oder eine unzulässige Verletzung der von ihm getroffenen Sicherheitsmaßnahmen darstellt.

28.4 Die Parteien werden so schnell wie möglich über die Ergebnisse des Berichts beraten. Die Parteien verfolgen die in dem Bericht vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen in dem Maße, wie dies von ihnen vernünftigerweise erwartet werden kann. Der Lieferant setzt die vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen um, soweit sie seiner Meinung nach angemessen sind, wobei er die mit seinem Produkt oder seiner Dienstleistung verbundenen Verarbeitungsrisiken, den Stand der Technik, die Implementierungskosten, den Markt, auf dem er tätig ist, und die beabsichtigte Verwendung des Produkts oder der Dienstleistung berücksichtigt.

28.5 Der Lieferant ist berechtigt, dem Kunden die Kosten in Rechnung zu stellen, die ihm in Zusammenhang mit den Bestimmungen dieses Artikels entstehen.

#### Artikel 29 Unterauftragsverarbeiter

29.1 Der Lieferant hat in dem Vertrag angegeben, ob, und wenn ja, welche, Dritten (Unterauftragsverarbeiter) von dem Lieferanten mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt werden.

29.2 Der Kunde erteilt dem Lieferanten die Erlaubnis, andere Unterauftragsverarbeiter für die Ausführung seiner vertraglichen Verpflichtungen einzusetzen.

29.3 Der Lieferant wird den Kunden über eine Änderung der von ihm eingesetzten Dritten informieren. Der Kunde ist berechtigt, der vorgenannten Änderung durch den Lieferanten zu widersprechen.

### Abschnitt 3. Software-as-a-Service (SaaS)

**Die in diesem Abschnitt „Software-as-a-Service (SaaS)“ enthaltenen Bestimmungen gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn der Lieferant Dienstleistungen unter dem Namen oder im Bereich Software-as-a-Service (auch: SaaS) erbringt. Für die Zwecke dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedeutet „SaaS“: die Bereitstellung und das Bereithalten von Funktionen, die der Lieferant dem Kunden über das Internet oder ein anderes Datennetz zur Verfügung stellt,**

**ohne dass dem Kunden ein physischer Träger oder ein Download mit der entsprechenden zugrunde liegenden Software zur Verfügung gestellt wird.**

#### Artikel 30 Durchführung von SaaS-Dienstleistungen

30.1 Der Lieferant führt den SaaS-Dienst im Auftrag des Kunden aus. Der Kunde darf den SaaS-Dienst ausschließlich zum Nutzen seines eigenen Unternehmens oder seiner eigenen Organisation und nur in dem Umfang nutzen, der für die vom Lieferant beabsichtigte Nutzung erforderlich ist. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Dritte den vom Lieferanten bereitgestellten SaaS-Dienst nutzen zu lassen.

30.2 Der Lieferant kann Änderungen am Inhalt oder Umfang des SaaS-Dienstes vornehmen. Wenn solche Änderungen wesentlich sind und zu einer Änderung der für den Kunden geltenden Verfahren führen, informiert der Lieferant den Kunden so schnell wie möglich. Die Kosten für diese Änderung gehen zu Lasten des Kunden. In diesem Fall kann der Kunde den Vertrag zum Datum des Inkrafttretens der Änderung schriftlich kündigen, es sei denn, diese Änderung steht im Zusammenhang mit Änderungen der einschlägigen Gesetzgebung oder anderen von den zuständigen Behörden erlassenen Vorschriften oder wenn der Lieferant die Kosten dieser Änderung trägt.

30.3 Der Lieferant kann die Ausführung des SaaS-Dienstes unter Verwendung einer neuen oder geänderten Version der zugrunde liegenden Software fortsetzen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Merkmale oder Funktionalitäten des Dienstes speziell für den Kunden zu erhalten, zu ändern oder hinzuzufügen.

30.4 Der Lieferant kann den SaaS-Dienst ganz oder teilweise vorübergehend abschalten, um eine präventive, korrigierende oder adaptive Wartung oder andere Form des Dienstes durchzuführen. Der Lieferant lässt die Abschaltung nicht länger als nötig dauern und wird diese wenn möglich zu Zeiten durchführen, in denen der SaaS-Dienst normalerweise am wenigsten genutzt wird.

30.5 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, dem Kunden einen physischen Datenträger oder einen Download der zugrunde liegenden Software zur Verfügung zu stellen.

30.6 Mangels näherer diesbezüglicher Vereinbarungen wird der Kunde den SaaS-Dienst selbstständig weiter einrichten, konfigurieren, parametrisieren, abstimmen, eventuell Daten konvertieren und hochladen und, falls erforderlich, die verwendete Hardware und Benutzerumgebung anpassen.

#### Artikel 31 Garantie

31.1 Der Lieferant garantiert nicht, dass der SaaS-Dienst fehlerfrei und ohne Unterbrechungen funktioniert. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Fehler im Sinne des Artikels 36.3 in der zugrunde liegenden Software innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, wenn und soweit die zugrunde liegende Software vom Lieferanten selbst entwickelt wurde und der Kunde die betreffenden Fehler dem Lieferanten schriftlich und mit einer detaillierten Beschreibung mitgeteilt hat. Gegebenenfalls kann der Lieferant die Behebung der Fehler aufschieben, bis eine neue Version der zugrunde liegenden Software in Gebrauch genommen wird. Der Lieferant garantiert nicht, dass Fehler im SaaS-Dienst, der nicht vom Lieferanten selbst entwickelt wurde, behoben werden. Der Lieferant ist berechtigt, temporäre Lösungen oder Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen im SaaS-Dienst zu implementieren. Wenn (ein Teil) des SaaS-Dienstes im Auftrag des Kunden entwickelt wurde, kann der Lieferant dem Kunden



die Kosten für die Reparatur gemäß seiner üblichen (Verrechnungs-)Sätze in Rechnung stellen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, andere als die in diesem Artikel genannten Mängel zu beheben. Falls der Lieferant bereit ist, Abhilfemaßnahmen in Bezug auf andere Mängel durchzuführen, ist er berechtigt, hierfür eine gesonderte Gebühr zu erheben.

- 31.2 Auf der Grundlage der vom Lieferanten bereitgestellten Informationen über Maßnahmen zur Verhinderung und Begrenzung der Folgen von Störungen, Fehlern und anderen Problemen bei der Bereitstellung von SaaS-Diensten, Beschädigung oder Verlust von Daten oder anderen Vorfällen, wird der Kunde eine Bestandsaufnahme der Risiken für sein Unternehmen vornehmen und, falls erforderlich, zusätzliche Maßnahmen ergreifen. Auf Anfrage des Kunden erklärt sich der Lieferant bei weiteren vom Kunden zu ergreifenden Maßnahmen zur diesbezüglichen Mitarbeit zu den vom Lieferanten festzulegenden (finanziellen) Bedingungen bereit. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, beschädigte oder verloren gegangene Daten wiederherzustellen, mit Ausnahme der letzten Sicherung der betreffenden Daten sofern dies möglich ist.
- 31.3 Der Lieferant garantiert nicht, dass der SaaS-Dienst rechtzeitig an Änderungen der relevanten Gesetzgebung und Vorschriften angepasst wird.

#### Artikel 32 Beginn der Dienstleistung; Vergütung

- 32.1 Der vom Lieferanten zu erbringende SaaS-Dienst (und jeglicher damit verbundener Support) beginnt innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Vertragsschluss. Sofern nicht anders vereinbart, beginnt der SaaS-Dienst damit, dass der Lieferant die Mittel zum Zugang zum SaaS-Dienst bereitstellt. Der Kunde stellt sicher, dass ihm unmittelbar nach Vertragsschluss die für die Nutzung des SaaS-Dienstes erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung stehen.
- 32.2 Der Kunde schuldet die vertraglich festgelegte Vergütung. In Ermangelung eines vereinbarten Zahlungsplans sind sämtliche Beträge, die sich auf den vom Lieferanten bereitgestellten SaaS-Dienst beziehen, für jeden Kalendermonat im Voraus zu zahlen.

#### Artikel 33 Ergänzende Bestimmungen

- 33.1 Die folgenden Artikeln gelten entsprechend für die SaaS-Dienste: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (mit Ausnahme des Verweises auf Artikel 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 und 62.4 und 63. In diesen Artikeln sind die Worte „Software“ als „SaaS-Dienst“ und „Lieferung“ als „Beginn der Dienstleistung“ zu verstehen.

## Abschnitt 4. Software

**Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die Bestimmungen in diesem Abschnitt „Software“, wenn der Lieferant dem Kunden Software, Applikationen, zugehörige Daten(-banken) und/oder Benutzerdokumentation (in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammenfassend als „Software“ bezeichnet) zur Nutzung auf andere Weise als auf der Grundlage eines SaaS-Dienstes zur Verfügung stellt.**

## Artikel 34 Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen

- 34.1 Der Lieferant stellt dem Kunden die vereinbarte Software auf der Grundlage einer Nutzungslizenz zur Nutzung während der Vertragsdauer zur Verfügung. Das Recht zur Nutzung der Software ist nicht exklusiv, nicht übertragbar, nicht verpfändbar und nicht unterlizenzierbar.
- 34.2 Die Verpflichtung des Lieferanten, die Software zur Verfügung zu stellen, und das Nutzungsrecht des Kunden erstrecken sich ausschließlich auf den sogenannten Objektcode der Software. Das Nutzungsrecht des Kunden erstreckt sich nicht auf den Quellcode der Software. Der Quellcode der Software und die während der Entwicklung der Software erstellte technische Dokumentation werden dem Kunden nicht zur Verfügung gestellt, auch dann nicht, wenn der Kunde bereit ist, dafür eine finanzielle Vergütung zu zahlen.
- 34.3 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Einschränkungen des Nutzungsrechts an der Software, gleich welcher Art oder welchen Inhalts, jederzeit strikt einzuhalten.
- 34.4 Wenn die Parteien vereinbaren, dass die Software ausschließlich in Kombination mit bestimmter Hardware verwendet werden darf, ist der Kunde bei einer eventuellen Störung der Hardware berechtigt, die Software für die Dauer der Störung auf anderen Geräten der gleichen Qualifikationen zu verwenden.
- 34.5 Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde die Software erst dann in Gebrauch nimmt, nachdem er einen oder mehrere für die Benutzung erforderliche(n) Code(s) vom Lieferanten, dessen Zulieferer oder dem Hersteller der Software erhalten hat.
- 34.6 Der Kunde darf die Software ausschließlich in seinem und für sein eigenes Unternehmen oder Organisation und nur zur beabsichtigten Nutzung verwenden. Der Kunde darf die Software nicht zugunsten Dritter verwenden, beispielsweise im Rahmen von „Software-as-a-Service“ (SaaS) oder „Outsourcing“.
- 34.7 Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Software, die zugehörigen Codes zur Nutzung und die Datenträger, auf denen die Software aufgezeichnet ist oder wird, zu verkaufen, zu vermieten, zu veräußern oder beschränkte Rechte an der Software, den zugehörigen Codes zur Nutzung und den Datenträgern, auf denen die Software aufgezeichnet ist oder wird, zu gewähren oder sie einem Dritten in irgendeiner Weise, zu irgendeinem Zweck oder unter irgendeinem Titel zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist ebenfalls nicht befugt, einem Dritten - sei es per Fernzugriff (online) oder nicht - Zugriff auf die Software zu gewähren oder die Software bei einem Dritten zum Hosting zur Verfügung stellen, auch dann nicht, wenn der betreffende Dritte die Software ausschließlich zugunsten des Kunden nutzt.
- 34.8 Auf Anfrage hat der Kunde unverzüglich an einer vom Lieferanten oder zu dessen Gunsten durchzuführenden Untersuchung über die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen mitzuwirken. Der Kunde gewährt auf erste Anfrage des Lieferanten Zugang zu seinen Gebäuden und Systemen. Der Lieferant wird vertrauliche Geschäftsinformationen, die er vom oder beim Kunden im Rahmen einer Untersuchung erhält, vertraulich behandeln, sofern diese Informationen nicht die Nutzung der Software selbst betreffen.
- 34.9 Die Parteien sind sich einig, dass der zwischen den Parteien geschlossene Vertrag, soweit er sich auf die Bereitstellung von Software bezieht, keinen Kaufvertrag darstellt.
- 34.10 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, die Software zu warten und/oder den Nutzern und/oder Administratoren der Software Unterstützung zu leisten. Falls der Lieferant abweichend von



den obigen Ausführungen gebeten wird, Wartung und/oder Support bezüglich der Software zu leisten, kann der Lieferant vom Kunden verlangen, diesbezüglich einen separaten schriftlichen Vertrag abzuschließen.

### Artikel 35 Lieferung und Installation

- 35.1 Der Lieferant liefert die Software nach seiner Wahl auf dem vereinbarten Formatdatenträger oder, falls diesbezüglich keine Vereinbarungen getroffen wurden, auf einem vom Lieferanten zu bestimmenden Formatdatenträger oder stellt die Software dem Kunden online zur Verfügung. Eventuell vereinbarte Benutzerdokumentation wird in Papierform oder digital in einer vom Lieferanten nach dessen Ermessen festgelegten Sprache zur Verfügung gestellt.
- 35.2 Der Lieferant wird die Software beim Kunden nur dann installieren, wenn dies vereinbart wurde. Mangels einer solchen Vereinbarung hat der Kunde die Software selbst zu installieren, einzurichten, zu parametrisieren und einzustellen und, sofern erforderlich, die verwendete Hardware und die Benutzerumgebung anzupassen.

### Artikel 36 Abnahme

- 36.1 Wenn die Parteien keinen Abnahmetest vereinbart haben, wird der Kunde die Software in dem Zustand abnehmen, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Lieferung befindet („as is, where is“), also mit allen sichtbaren und versteckten Fehlern und Mängeln, unbeschadet der Verpflichtungen des Lieferanten gemäß Artikel 40. In dem vorgenannten Fall gilt die Software zum Zeitpunkt der Lieferung oder, falls die Installation durch den Lieferanten schriftlich vereinbart wurde, mit Abschluss der Installation, als vom Kunden angenommen.
- 36.2 Falls zwischen den Parteien eine Abnahmeprüfung vereinbart worden ist, finden die Bestimmungen der Artikel 36.3 bis einschließlich 36.10 Anwendung.
- 36.3 Unter dem Begriff „Fehlern“ in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird verstanden, daß die Software die funktionellen oder technischen Spezifikationen der Software, die vom Lieferanten ausdrücklich schriftlich angegeben wurden, und, wenn es sich bei der Software ganz oder teilweise um eine Sonderanfertigung handelt, die funktionellen oder technischen Spezifikationen, die ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden, in erheblichem Maße nicht erfüllt. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn der Kunde ihn nachweisen kann und der Fehler auch reproduzierbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, Fehler unverzüglich zu melden. Der Lieferant hat keinerlei Verpflichtung hinsichtlich anderer Unvollkommenheiten in oder an der Software, außer bei Fehlern im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 36.4 Wenn ein Abnahmetest vereinbart wurde, beträgt die Testperiode vierzehn Tage nach der Lieferung oder, wenn eine vom Lieferanten durchzuführende Installation schriftlich vereinbart worden ist, vierzehn Tage nach Abschluss der Installation. Während der Testperiode ist der Kunde nicht berechtigt, die Software für produktive oder betriebliche Zwecke zu nutzen. Der Kunde führt den vereinbarten Abnahmetest mit qualifiziertem Personal und in ausreichendem Umfang und angemessener Tiefgründigkeit durch.
- 36.5 Wenn ein Abnahmetest vereinbart wurde, ist der Kunde verpflichtet zu prüfen, ob die gelieferte Software den vom Lieferanten ausdrücklich schriftlich angegebenen funktionellen oder technischen Spezifikationen und, wenn und soweit es sich bei der Software ganz oder teilweise um kundenspezifische Software handelt, den ausdrücklich schriftlich vereinbarten funktionellen oder technischen Spezifikationen, entspricht.

- 36.6 Wenn bei Überprüfungen im Auftrag des Kunden Daten genutzt werden, wird der Kunde dafür sorgen, dass die Nutzung der Daten zu diesem Zweck gestattet ist.
- 36.7 Die Software gilt als zwischen den Parteien akzeptiert:
- a falls die Parteien einen Abnahmetest vereinbart haben: am ersten Tag nach dem Testzeitraum, oder
  - b falls der Lieferant vor Beendigung des Testzeitraums einen in Artikel 36.8 beschriebenen Testbericht erhält: zu dem Zeitpunkt, zu dem die in diesem Testbericht erwähnten Mängel behoben worden sind, unbeschadet des Vorhandenseins von Mängeln, die einer Abnahme nach Artikel 36.9 nicht entgegenstehen, oder
  - c falls der Kunde die Software nur zu produktiven oder betrieblichen Zwecken nutzt: zum Zeitpunkt der jeweiligen Inbetriebnahme.
- 36.8 Stellt sich bei der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests heraus, dass die Software Fehler enthält, so hat der Kunde dem Lieferanten die Testergebnisse spätestens am letzten Tag der Testperiode schriftlich, deutlich, detailliert und verständlich mitzuteilen. Der Lieferant bemüht sich nach besten Kräften, die vorgenannten Fehler innerhalb eines angemessenen Zeitraums bestmöglich zu beheben, wobei er berechtigt ist, temporäre Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen zu installieren.
- 36.9 Der Kunde darf die Abnahme der Software nicht aus Gründen verweigern, die nicht mit den zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbarten Spezifikationen zusammenhängen. Der Kunde darf die Abnahme ebenfalls nicht verweigern, aufgrund von geringfügigen Mängeln, d. h. Mängeln, die die betriebliche oder produktive Inbetriebnahme der Software nicht verhindern. Dies gilt unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten, diese geringfügigen Mängel im Rahmen der Garantie aus Artikel 40 zu beheben. Die Abnahme darf ebenfalls nicht wegen Aspekten verweigert werden, die nur subjektiv bewertet werden können, beispielsweise ästhetische Aspekte von Benutzerschnittstellen („gebruikersinterfaces“).
- 36.10 Sofern die Software in Phasen und/oder Teilen geliefert und getestet wird, hat die Nichtabnahme einer bestimmten Phase und/oder eines bestimmten Teils keinen Einfluss auf die Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.
- 36.11 Die Abnahme der Software auf eine der in diesem Artikel genannte Weise hat zur Folge, dass der Lieferant von der Erfüllung seiner Verpflichtung zur Bereitstellung der Lieferung der Software und, sofern auch die Installation der Software durch den Lieferanten vereinbart war, von der Verpflichtung zur Installation, befreit wird.
- 36.12 Die Abnahme der Software lässt die Rechte des Kunden gemäß Artikel 36.9 bezüglich geringfügiger Mängel und Artikel 40 bezüglich der Garantie unberührt.

### Artikel 37 Zurverfügungstellung

- 37.1 Der Lieferant wird dem Kunden die Software innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss zur Verfügung stellen.
- 37.2 Unmittelbar nach Beendigung des Vertrags hat der Kunde alle in seinem Besitz befindlichen Exemplare der Software an den Lieferanten zurückzugeben. Wurde vereinbart, dass der Kunde die betreffenden Exemplare der Software bei Vertragsende vernichtet, so hat er diese Vernichtung dem Lieferanten unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Bei oder nach Vertragsende ist der Lieferant nicht verpflichtet, Unterstützung im Hinblick auf eine vom Kunden gewünschte Datenkonvertierung zu leisten.



## Artikel 38 Nutzungsrechtsgebühr

- 38.1 Die für das Nutzungsrecht von dem Kunden geschuldete Vergütung ist zu den vereinbarten Terminen zu zahlen. Falls bestimmte Zahlungstermine nicht vereinbart wurden, hat die Zahlung wie folgt zu erfolgen:
- a falls die Parteien nicht vereinbart haben, dass der Lieferant die Installation der Software zu veranlassen hat:
    - bei Lieferung der Software;
    - oder, bei periodisch geschuldeten Nutzungsrechtsvergütungen, bei Lieferung der Software und anschließend bei Beginn eines jeden neuen Nutzungsrechtszeitraums;
  - b. falls die Parteien vereinbart haben, dass der Lieferant die Installation der Software veranlasst:
    - bei Fertigstellung der Installation;
    - oder, bei periodisch geschuldeten Nutzungsrechtsvergütungen, bei Fertigstellung der Installation und anschließend bei Beginn eines jeden neuen Nutzungsrechtszeitraums.

## Artikel 39 Änderungen der Software

- 39.1 Vorbehaltlich zwingender, gesetzlich vorgesehener Ausnahmen ist der Kunde nicht berechtigt, die Software ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Lieferanten ganz oder teilweise zu ändern. Der Lieferant ist berechtigt, seine Genehmigung zu verweigern oder mit Bedingungen zu verknüpfen. Der Kunde trägt das volle Risiko für alle Änderungen, die von oder im Namen des Kunden durch Dritte - mit oder ohne Genehmigung des Lieferanten - vorgenommen werden.

## Artikel 40 Garantie

- 40.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Fehler im Sinne des Artikel 36.3 innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, wenn sie dem Lieferanten innerhalb von drei Monaten nach der Lieferung oder, falls ein Abnahmetest vereinbart wurde, innerhalb von drei Monaten nach der Abnahme, schriftlich und detailliert gemeldet wurden. Der Lieferant garantiert nicht, dass die Software für die tatsächliche und/oder beabsichtigte Verwendung geeignet ist. Der Lieferant garantiert ebenfalls nicht, dass die Software ohne Unterbrechungen funktioniert und/oder dass alle Fehler stets behoben werden. Reparaturen werden kostenlos ausgeführt, es sei denn, dass die Software auf Anweisung des Kunden nicht zu einem Festpreis entwickelt wurde. In diesem Fall stellt der Lieferant die Reparaturkosten nach seinen üblichen (Verrechnungs-)Sätzen in Rechnung.
- 40.2 Der Lieferant kann im Falle von Bedienungsfehlern oder unsachgemäßem Gebrauch seitens des Kunden oder anderen Ursachen, die nicht dem Lieferanten zurechenbar sind, die Reparaturkosten nach seinen üblichen (Verrechnungs-)Sätzen in Rechnung stellen. Die Reparaturverpflichtung erlischt, wenn der Kunde ohne schriftliche Genehmigung des Lieferanten Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt.
- 40.3 Fehler sind an einem Ort und in einer Weise zu beheben, die vom Lieferanten festgelegt werden. Der Lieferant ist berechtigt, temporäre Lösungen oder Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu installieren.
- 40.4 Der Lieferant ist nicht zur Wiederherstellung beschädigter oder verloren gegangener Daten verpflichtet.
- 40.5 Der Lieferant hat keinerlei Verpflichtung welcher Art und welchen Inhalts auch immer bezüglich Fehlern, die nach Ablauf

der in Artikel 40.1 genannten Garantiezeit gemeldet werden.

## Abschnitt 5. Entwicklung von Software und Websites

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die Bestimmungen in diesem Abschnitt „Entwicklung von Software und Websites“, wenn der Lieferant Software wie in Abschnitt 4 beschrieben und/oder Websites für den Kunden entwirft und/oder entwickelt und die Software und/oder Websites gegebenenfalls installiert.*

### Artikel 41 Spezifikationen und Entwicklung von Software und/oder Websites

- 41.1 Die Entwicklung findet immer auf der Grundlage eines Vertrages („overeenkomst van opdracht“) statt. Wenn Spezifikationen oder ein Entwurf für die zu entwickelnde Software und/oder Website dem Lieferanten nicht bereits vor oder zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Verfügung gestellt worden sind, legen die Parteien in Absprache schriftlich fest, welche Software und/oder Website entwickelt wird und auf welche Weise die Entwicklung erfolgt.
- 41.2 Der Lieferant entwickelt die Software und/oder Website mit der gebotenen Sorgfalt und unter Beachtung der ausdrücklich vereinbarten Spezifikationen oder des Entwurfs und, falls zutreffend, unter Berücksichtigung der mit dem Kunden schriftlich vereinbarten Projektorganisation, Methoden, Techniken und/oder Verfahren. Vor Beginn der Entwicklungsarbeiten kann der Lieferant verlangen, dass der Kunde die Spezifikationen oder den Entwurf schriftlich genehmigt.
- 41.3 Mangels besonderer Vereinbarungen in dieser Hinsicht wird der Lieferant mit den Entwurfs- und/oder Entwicklungsarbeiten innerhalb einer von ihm selbst zu bestimmenden angemessenen Frist nach Vertragsschluss beginnen.
- 41.4 Auf Anfrage gibt der Kunde dem Lieferanten die Möglichkeit, die Arbeiten außerhalb der üblichen Arbeitstage und Arbeitszeiten im Büro oder am Standort des Kunden durchzuführen.
- 41.5 Zu den Leistungspflichten des Lieferanten für die Entwicklung einer Website gehört nicht die Bereitstellung eines so genannten „Content-Management-Systems“.
- 41.6 Wenn die Parteien vereinbaren, dass der Lieferant neben der Entwicklung auch Schulungen, Wartung und/oder Support anbietet und/oder ein Domainname vom Lieferanten beantragt wird, kann der Lieferant vom Kunden verlangen, dass zu diesem Zweck ein separater schriftlicher Vertrag abgeschlossen wird. Diese Arbeiten werden zu den üblichen Sätzen des Lieferanten gesondert in Rechnung gestellt.
- 41.7 Wenn der Lieferant für den Kunden Dienstleistungen in Bezug auf einen Domainnamen erbringt, wie z.B. die Beantragung, Erneuerung, Veräußerung oder Übertragung auf einen Dritten, muss der Kunde die Regeln und die Arbeitsweise der betreffenden Stelle(n) berücksichtigen. Auf Anfrage stellt der Lieferant dem Kunden eine schriftliche Kopie dieser Regeln zur Verfügung. Der Lieferant übernimmt ausdrücklich keine Verantwortung für die Korrektheit oder Rechtzeitigkeit der Dienstleistung oder das Erreichen der vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse. Der Kunde schuldet alle mit der Anmeldung und/oder Registrierung verbundenen Kosten gemäß den vereinbarten Tarifen oder, falls keine Tarife vereinbart wurden, gemäß den beim Lieferanten üblichen



Tarifen. Der Anbieter garantiert nicht, dass ein vom Kunden gewünschter Domainname dem Kunden zugeteilt wird.

#### **Artikel 42 Agile Entwicklung von Software/Websites**

- 42.1 Wenn die Parteien eine iterative Entwicklungsmethode (z.B. Scrum) verwenden, akzeptieren die Parteien: (i) dass die Arbeiten nicht auf der Grundlage anfänglicher, vollständiger oder vollständig ausgearbeiteter Spezifikationen durchgeführt werden; und (ii) dass Spezifikationen, die zu Beginn der Arbeiten vereinbart oder nicht vereinbart wurden, während der Durchführung des Vertrags in Absprache mit der zur jeweiligen Entwicklungsmethode gehörenden Projektmethode angepasst werden können.
- 42.2 Vor Beginn der Vertragsausführung stellen die Parteien ein oder mehrere Team(s) zusammen, die sich aus Vertretern sowohl des Kunden als auch des Lieferanten zusammensetzen. Das Team stellt sicher, dass die Kommunikationswege kurz und direkt bleiben und dass regelmäßig Beratungen stattfinden. Die Parteien sorgen für die für jede Partei vereinbarte Kapazität (Full Time Equivalent (FTE's)) an Teammitgliedern mit den Funktionen, dem Wissen, der Erfahrung und der Entscheidungsbefugnis, die für die Vertragsausführung erforderlich ist. Die Parteien akzeptieren, dass die vereinbarte Kapazität das für den Erfolg des Projekts erforderliche Minimum ist. Die Parteien bemühen sich nach Kräften, einmal eingesetzte Schlüsselpersonen so weit wie möglich bis zum Ende des Projekts verfügbar zu halten, es sei denn, es treten Umstände ein, die sich der Kontrolle der betreffenden Partei entziehen. Während der Vertragsausführung treffen die Parteien in gegenseitiger Absprache gemeinsame Entscheidungen bezüglich der Spezifikationen, die für die nächste Phase des Projekts (z.B. eine „Time-Box“) und/oder die nächste Teilentwicklung gelten. Der Kunde akzeptiert das Risiko, dass die Software und/oder Website nicht notwendigerweise alle Spezifikationen erfüllt. Der Kunde sorgt für einen permanenten, aktiven Input und die Mitarbeit relevanter Endnutzer, auch im Hinblick auf die Erprobung und die (weitere) Entscheidungsfindung. Der Kunde wird die von ihm zu treffenden Fortschrittsentscheidungen während der Vertragsausführung tatkräftig voranbringen. Bei Fehlen rechtzeitiger und klarer Fortschrittsentscheidungen seitens des Kunden gemäß dem zur jeweiligen Entwicklungsmethode gehörenden Projektansatz ist der Lieferant berechtigt - aber nicht verpflichtet - die Entscheidungen zu treffen, die er für angemessen hält.
- 42.3 Falls sich die Parteien auf einen oder mehrere Testzeitpunkte einigen, dürfen die Tests nur auf der Grundlage objektiver, messbarer und vorab vereinbarter Kriterien (wie beispielsweise Übereinstimmung mit Entwicklungsstandards) durchgeführt werden. Fehler oder andere Unzulänglichkeiten werden nur dann behoben, wenn das verantwortliche Team dies beschließt, und werden im Rahmen einer späteren Iteration durchgeführt. Sollte sich eine zusätzliche Iteration als notwendig erweisen, gehen die Kosten hierfür zu Lasten des Kunden. Nach der letzten Entwicklungsphase ist der Lieferant nicht verpflichtet, Reparaturarbeiten bezüglich Fehlern oder anderer Unvollkommenheiten durchzuführen, es sei denn, es wurde ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart.

#### **Artikel 43 Lieferung, Installation und Abnahme**

- 43.1 Die Bestimmungen des Artikels 35 bezüglich Lieferung und Installation sind entsprechend anwendbar.
- 43.2 Sofern der Lieferant die Software und/oder Website nicht vertragsgemäß auf seinem eigenen Computersystem

zugunsten des Kunden „hostet“, wird der Lieferant die Software und/oder Website dem Kunden auf einem Informationsträger seiner Wahl und in einer von ihm zu bestimmenden Form liefern oder dem Kunden online zur Verfügung stellen.

43.3 Die Bestimmungen des Artikels 36 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezüglich der Abnahme gelten entsprechend.

- 43.4 Wenn die Parteien eine in Artikel 42 genannte Entwicklungsmethode anwenden, finden die Bestimmungen der Artikel 36.1, 36.2, 36.4 bis einschließlich 36.9, 36.12 und der Artikel 40.1 und 40.5 keine Anwendung. Der Kunde akzeptiert die Software und/oder Website in dem Zustand, in dem sie sich am Ende der letzten Entwicklungsphase befindet („as is, where is“).

#### **Artikel 44 Nutzungsrecht**

- 44.1 Der Lieferant stellt dem Kunden die auf Anweisung des Kunden entwickelte Software und/oder Website sowie die im Zusammenhang damit entwickelte Benutzerdokumentation zur Nutzung zur Verfügung.
- 44.2 Falls dies schriftlich vereinbart wurde, werden dem Kunden der Quellcode der Software und die während der Entwicklung der Software erstellte technische Dokumentation zur Verfügung gestellt, wobei der Kunde in diesem Fall berechtigt ist, Änderungen an der Software vorzunehmen.
- 44.3 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, die Hilfssoftware und die Programm- oder Datenbibliotheken zur Verfügung zu stellen, die für die Nutzung und/oder Wartung der Software und/oder der Website erforderlich sind.
- 44.4 Die Bestimmungen des Artikels 34 bezüglich des Nutzungsrechts und der Nutzungsbeschränkungen gelten entsprechend.
- 44.5 Nur wenn aus dem Inhalt des schriftlichen Vertrags ausdrücklich hervorgeht, dass sämtliche Entwurfs- und Entwicklungskosten der vom Lieferanten speziell für den Kunden entwickelten Software vollständig und ausschließlich vom Kunden getragen werden, gelten abweichend von den Bestimmungen des Artikel 44.4 für den Kunden keine Einschränkungen des Rechts zur Nutzung der zur Verfügung gestellten und vom Kunden bezahlten Software und/oder Website.

#### **Artikel 45 Vergütung**

- 45.1 Sofern ein Zahlungsplan nicht vereinbart wurde, sind alle Beträge im Zusammenhang mit dem Entwurf und der Entwicklung von Software und/oder Websites für jeden Kalendermonat rückwirkend zu zahlen.
- 45.2 Im Preis für die Entwicklungstätigkeiten ist auch die Gebühr für das Recht zur Nutzung der Software und/oder der Website während der Vertragslaufzeit enthalten.
- 45.3 Die Kosten für die Entwicklung der Software und/oder Website beinhalten keine Kosten für die vom Kunden benötigte Hilfssoftware und Programm- und Datenbibliotheken, eventuelle Installationsdienste und eventuelle Anpassung und/oder Wartung der Software und/oder Website. Die Kosten beinhalten auch nicht den Support für die Benutzer.

#### **Artikel 46 Garantie**

- 46.1 Die Bestimmungen des Artikel 40 über Garantien gelten entsprechend.
- 46.2 Der Lieferant garantiert nicht, dass die von ihm entwickelte Software und/oder Website in Verbindung mit allen Typen oder neuen Versionen von Webbrowsern und eventueller anderer

Software und/oder Websites ordnungsgemäß funktioniert. Der Lieferant garantiert ebenfalls nicht, dass die Software und/oder Website in Verbindung mit allen Arten von Hardware ordnungsgemäß funktioniert.

## Abschnitt 6. Softwarewartung und Support

**Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Abschnitt „Softwarewartung und Support“ dargelegten Bestimmungen, wenn der Lieferant Dienstleistungen im Bereich der Softwarewartung und des Supports für die Nutzung dieser Software erbringt.**

### Artikel 47 Wartungsdienstleistungen

- 47.1 Sofern vereinbart, wird der Lieferant die Wartung der in dem Vertrag beschriebenen Software durchführen. Die Wartungsverpflichtung umfasst die Behebung von Fehlern in der Software im Sinne von Artikel 36.3 und – sofern schriftlich vereinbart - die Bereitstellung neuer Versionen der Software gemäß Artikel 48.
- 47.2 Der Kunde hat die in der Software entdeckten Fehler detailliert zu melden. Nach Erhalt der Meldung unternimmt der Lieferant in Übereinstimmung mit seinen üblichen Verfahren alle Anstrengungen, Fehler nach besten Kräften zu korrigieren und/oder Verbesserungen in späteren neuen Versionen der Software vorzunehmen. Abhängig von der Dringlichkeit und der Versions- und Freigabepolitik des Lieferanten werden die Ergebnisse dem Kunden in der Art und Weise und innerhalb der Frist zur Verfügung gestellt, die der Lieferant festlegt. Der Lieferant ist berechtigt, temporäre Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu installieren. Der Kunde wird die korrigierte Software bzw. die zur Verfügung gestellte neue Version der Software selbst installieren, einrichten, parametrisieren und abstimmen und, falls erforderlich, die verwendete Hardware und Benutzerumgebung anpassen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, andere als die in diesem Artikel genannten Mängel zu beheben. Wenn der Lieferant bereit ist, in Bezug auf solche anderen Mängel Nachbesserungsarbeiten durchzuführen, ist er berechtigt, hierfür eine gesonderte Gebühr zu erheben.
- 47.3 Die Bestimmungen der Artikel 40.3 und 40.4 gelten entsprechend.
- 47.4 Sofern der Lieferant die Wartungsarbeiten online durchführt, hat der Kunde rechtzeitig für eine ordnungsgemäße und angemessen gesicherte Infrastruktur und Netzwerkeinrichtung zu sorgen.
- 47.5 Der Kunde leistet die von dem Lieferanten geforderte Mitwirkung an der Wartung, einschließlich der vorübergehenden Einstellung der Nutzung der Software und der Anfertigung einer Sicherungskopie aller Daten.
- 47.6 Sofern sich die Wartung auf Software bezieht, die dem Kunden nicht von dem Lieferanten selbst geliefert wurde, wird der Kunde den Quellcode und die technische (Entwicklungs-)Dokumentation der Software (einschließlich Datenmodell, Entwürfe, Änderungsprotokolle etc.) zur Verfügung stellen, wenn der Lieferant dies für die Wartung für notwendig oder wünschenswert hält. Der Kunde versichert, dass er zu einer solchen Bereitstellung berechtigt ist. Der Kunde räumt dem Lieferanten das Recht ein, die Software, einschließlich des Quellcodes und der technischen (Entwicklungs-

)Dokumentation, im Rahmen der Durchführung der vereinbarten Wartung zu nutzen und zu ändern.

### Artikel 48 Neue Software-Versionen

- 48.1 Die Wartung umfasst die Bereitstellung neuer Versionen der Software nur, wenn und soweit dies schriftlich vereinbart wurde. Umfasst die Wartung die Bereitstellung neuer Versionen der Software, dann erfolgt die Zurverfügungstellung im Ermessen des Lieferanten.
- 48.2 Drei Monate nachdem eine verbesserte Version zur Verfügung gestellt wurde, ist der Lieferant nicht mehr verpflichtet, Fehler in der früheren Version zu beheben und Support und/oder Wartung in Bezug auf eine frühere Version zu leisten.
- 48.3 Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde über die Bereitstellung einer Version mit neuer Funktionalität mit dem Lieferanten einen weiteren schriftlichen Vertrag abschließt und eine weitere Vergütung für die Bereitstellung zahlt. Der Lieferant kann die Funktionalität einer früheren Version der Software unverändert übernehmen, sichert aber nicht zu, dass jede neue Version die gleiche Funktionalität wie die Vorgängerversion hat. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Merkmale oder Funktionalitäten der Software speziell für den Kunden zu erhalten, zu ändern oder hinzuzufügen.
- 48.4 Der Lieferant kann vom Kunden eine Anpassung seines Systems (Hardware, Webbrowser, Software usw.) verlangen, wenn dies für das ordnungsgemäße Funktionieren einer neuen Version der Software erforderlich ist.

### Artikel 49 Supportdienstleistungen

- 49.1 Wenn die Dienstleistungen des Lieferanten vertragsgemäß auch die Unterstützung (Support) von Benutzern und/oder Administratoren der Software umfassen, wird der Lieferant online, telefonisch oder per E-Mail über die Nutzung und das Funktionieren der im Vertrag genannten Software beraten. Der Kunde hat Meldungen im Rahmen des Supports so vollständig und detailliert wie möglich zu beschreiben, damit der Lieferant die Möglichkeit hat, angemessen zu reagieren. Der Lieferant kann Bedingungen hinsichtlich der Art der Meldung, der Qualifikationen und der Anzahl der Personen, die für den Support in Frage kommen, stellen. Der Lieferant bearbeitet ordnungsgemäß begründete Anträge auf Support innerhalb einer angemessenen Frist nach seinen üblichen Verfahren. Der Lieferant übernimmt keine Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität des Supports oder der bereitgestellten Unterstützung. Die Supportdienstleistung erfolgt an Werktagen während der üblichen Öffnungszeiten des Lieferanten.
- 49.2 Umfassen die Dienstleistungen des Lieferanten gemäß dem Vertrag auch die Bereitstellung von sogenannten „Bereitschaftsdiensten“, so hat der Lieferant einen oder mehrere Mitarbeiter an den vertraglich festgelegten Tagen und zu den vertraglich festgelegten Zeiten verfügbar zu halten. In diesem Fall ist der Kunde in dringenden Fällen berechtigt, bei schwerwiegenden Funktionsstörungen, Fehlern und anderen schwerwiegenden Mängeln in der Funktionsweise der Software die Unterstützung des zur Verfügung gestellten Personals in Anspruch zu nehmen. Der Lieferant garantiert nicht, dass vorgenannte Probleme rechtzeitig behoben werden.
- 49.3 Die Wartung und andere vereinbarte Dienstleistungen, auf die in diesem Abschnitt Bezug genommen wird, sind ab dem Tag des Vertragsschlusses zu erbringen, es sei denn, die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart.



## Artikel 50 Vergütung

- 50.1 Sofern ein Zahlungsplan nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, sind alle Beträge im Zusammenhang mit der Softwarewartung und den anderen vertraglich festgelegten Dienstleistungen, auf die in diesem Abschnitt Bezug genommen wird, für jeden Kalendermonat im Voraus fällig.
- 50.2 Beträge im Zusammenhang mit der Wartung der Software und den anderen vertraglich festgelegten Dienstleistungen, auf die in diesem Abschnitt Bezug genommen wird, sind ab Vertragsbeginn geschuldet. Die Kosten für Wartung und andere Dienstleistungen sind unabhängig davon geschuldet, ob der Kunde die Software in Gebrauch (genommen) hat oder die Möglichkeit der Wartung oder des Supports nutzt.

## Abschnitt 7. Beratung

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Kapitel „Beratung“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant Dienstleistungen im Bereich der Beratung erbringt, die nicht unter der Leitung und Aufsicht des Kunden durchgeführt werden.*

### Artikel 51 Durchführung von Beratungsdienstleistungen

- 51.1 Der Lieferant erbringt die Beratungsdienstleistungen selbstständig, nach eigenem Ermessen und nicht unter der Aufsicht und Leitung des Kunden.
- 51.2 Der Lieferant ist nicht an eine Bearbeitungszeit für den Auftrag gebunden, da die Bearbeitungszeit für Beratungsdienstleistung von verschiedenen Faktoren und Umständen abhängt, wie z.B. der Qualität der vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten und Informationen und der Mitarbeit des Kunden und relevanter Dritter.
- 51.3 Die Dienstleistungen des Lieferanten werden nur an den üblichen Arbeitstagen und -zeiten des Lieferanten erbracht.
- 51.4 Den Nutzen, den der Kunde aus einem vom Lieferanten erteilten Rat und/oder Beratungsbericht zieht, zieht der Kunde stets auf eigenes Risiko. Die Beweislast dafür, dass (die Art und Weise der) Beratungsdienste nicht mit dem übereinstimmen, was schriftlich vereinbart wurde oder was von einem vernünftig handelnden und kompetenten Lieferanten erwartet werden kann, liegt vollständig beim Kunden, unbeschadet des Rechts des Lieferanten, den Gegenbeweis zu erbringen.
- 51.5 Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten ist der Kunde nicht berechtigt, einen Dritten über die Arbeitsweise, die Methoden und Techniken des Lieferanten und/oder den Inhalt der Ratschläge oder Berichte des Lieferanten zu informieren. Der Kunde darf die Ratschläge oder Berichte des Lieferanten nicht an Dritte weitergeben oder anderweitig veröffentlichen.

### Artikel 52 Berichterstattung

- 52.1 Der Lieferant informiert den Kunden periodisch über die Ausführung der Arbeiten in der schriftlich vereinbarten Weise. Der Kunde informiert den Lieferanten im Voraus schriftlich über Umstände, die für den Lieferanten von Bedeutung sind oder sein können, wie z.B. die Art und Weise der Berichterstattung, die Fragepunkte, die dem Kunden wichtig sind, die Festlegung der Prioritäten des Kunden, die Verfügbarkeit von Mitteln und Personal des Kunden und besondere oder dem Lieferanten

möglicherweise unbekannte Fakten oder Umstände. Der Kunde sorgt für die weitere Verteilung und Überprüfung der vom Lieferanten bereitgestellten Informationen innerhalb der Organisation des Kunden und bewertet diese Informationen teilweise auf der Grundlage dieser Informationen und informiert den Lieferanten darüber.

## Artikel 53 Vergütung

- 53.1 Falls ein Zahlungsplan nicht ausdrücklich vereinbart wurde, sind alle Kosten im Zusammenhang mit den vom Lieferanten erbrachten Dienstleistungen im Sinne dieses Abschnitts rückwirkend für jeden Kalendermonat zu zahlen.

## Abschnitt 8. Arbeitnehmerüberlassung

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Kapitel „Arbeitnehmerüberlassung“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant dem Kunden einen oder mehrere Mitarbeiter zur Verfügung stellt, die unter der Aufsicht und Leitung des Kunden arbeiten.*

### Artikel 54 Arbeitnehmerüberlassungsdienstleistungen

- 54.1 Der Lieferant stellt dem Kunden den in dem Vertrag genannten Mitarbeiter zur Verfügung, um Arbeiten unter der Leitung und Aufsicht des Kunden durchzuführen. Die Ergebnisse der Arbeit gehen auf Risiko des Kunden. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, wird der Mitarbeiter dem Kunden an den für den Lieferanten üblichen Arbeitstagen für vierzig Stunden pro Woche zur Verfügung gestellt.
- 54.2 Der Kunde darf den zur Verfügung gestellten Mitarbeiter nur dann für andere als die vereinbarten Arbeiten einsetzen, wenn der Lieferant dem vorher schriftlich zugestimmt hat.
- 54.3 Es ist dem Kunden nur dann gestattet, den zur Verfügung gestellten Mitarbeiter an einen Dritten zur Arbeit unter dessen Leitung und Aufsicht zu überlassen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 54.4 Der Lieferant setzt sich dafür ein, dass der zur Verfügung gestellte Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit für die vereinbarten Tage für die Arbeiten verfügbar bleibt, außer im Falle von Krankheit oder des Ausscheidens des Mitarbeiters. Auch wenn der Vertrag im Hinblick auf die Erfüllung durch eine bestimmte Person geschlossen wurde, ist der Lieferant stets berechtigt, diese Person nach Rücksprache mit dem Kunden durch eine oder mehrere Personen mit den gleichen Qualifikationen zu ersetzen.
- 54.5 Der Kunde ist berechtigt, den Austausch des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters zu verlangen, (i) wenn der zur Verfügung gestellte Mitarbeiter nachweislich nicht den ausdrücklich vereinbarten Qualitätsanforderungen entspricht und der Kunde dies dem Lieferanten innerhalb von drei Arbeitstagen nach Arbeitsbeginn unter Angabe von Gründen mitteilt, oder (ii) im Falle einer Langzeiterkrankung oder des Ausscheidens des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters. Der Lieferant hat die Anfrage mit Priorität zu behandeln. Der Lieferant garantiert nicht, dass ein Austausch stets möglich ist. Ist ein Austausch nicht oder nicht sofort möglich, erlöschen die Ansprüche des Kunden auf weitere Vertragserfüllung sowie alle Ansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung des Vertrages. Die Zahlungsverpflichtungen des Kunden in Bezug auf die ausgeführten Arbeiten bleiben davon unberührt.



## Artikel 55 Dauer des Arbeitnehmerüberlassungsvertrages

- 55.1 Abweichend von den Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat der Vertrag, wenn die Parteien keine Vereinbarung über die Dauer der Arbeitnehmerüberlassung getroffen haben, eine unbefristete Laufzeit. In diesem Fall gilt für jede der Parteien, nach einer eventuellen anfänglichen Laufzeit, eine Kündigungsfrist von einem Kalendermonat. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

## Artikel 56 Arbeitsdauer, Arbeitszeiten und Arbeitsbedingungen

- 56.1 Die Arbeits-, Urlaubs- und Pausenzeiten, Arbeitsdauer und sonstigen relevanten Arbeitsbedingungen des zur Verfügung gestellten Mitarbeiters entsprechen den bei dem Kunden gebräuchlichen Bedingungen. Der Kunde sichert zu, dass die Arbeits-, Urlaubs- und Pausenzeiten, Arbeitsdauer und sonstigen relevanten Arbeitsbedingungen den einschlägigen Gesetzen und Vorschriften entsprechen.
- 56.2 Der Kunde hat den Lieferanten über eine geplante (vorübergehende) Schließung seines Unternehmens oder seiner Organisation zu informieren.

## Artikel 57 Überstundenvergütung und Reisezeit

- 57.1 Arbeitet der zur Verfügung gestellte Mitarbeiter im Auftrag oder auf Verlangen des Kunden länger als die vereinbarte oder übliche Anzahl von Arbeitsstunden pro Tag oder arbeitet er an anderen als bei dem Lieferanten üblichen Arbeitstagen, schuldet der Kunde für diese Stunden den vereinbarten Überstundensatz oder, falls ein Überstundensatz nicht vereinbart wurde, den bei dem Lieferanten üblichen Überstundensatz. Auf Anfrage informiert der Lieferant den Kunden über die geltenden Überstundensätze.
- 57.2 Kosten und Reisezeit werden dem Kunden gemäß den üblichen Regeln und Normen des Lieferanten in Rechnung gestellt. Auf Anfrage informiert der Lieferant den Kunden über die hierfür üblichen Regeln und Normen.

## Artikel 58 Haftung des Verleihers und weitere Haftung

- 58.1 Der Lieferant sorgt für die rechtzeitige und vollständige Zahlung der Lohnsteuer, der Sozialversicherungsbeiträge, der Arbeitnehmerversicherungsbeiträge, des einkommensunabhängigen Beitrags nach dem „Zorgverzekeringswet“ (Krankenversicherungsgesetz) und der Umsatzsteuer, die für den im Zusammenhang mit dem Vertrag zur Verfügung gestellten Arbeitnehmer zu entrichten sind. Der Lieferant stellt den Kunden von allen Ansprüchen der Finanzbehörden oder der Behörden für die Durchführung der Sozialversicherungsgesetzgebung, die aufgrund des Vertrags mit dem Kunden geschuldet werden, unter der Bedingung frei, dass der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich über das Bestehen und den Inhalt des Anspruchs informiert und die Bearbeitung der Angelegenheit, einschließlich des Abschlusses eventueller Vergleiche, vollständig dem Lieferanten überlässt. Zu diesem Zweck stellt der Kunde dem Lieferanten die erforderlichen Vollmachten, Informationen und Mitwirkung zur Verfügung, um sich, falls erforderlich im Namen des Kunden, gegen diese Ansprüche zu verteidigen.
- 58.2 Der Lieferant übernimmt keine Haftung für die Qualität der Ergebnisse von Tätigkeiten, die unter der Aufsicht und Leitung des Kunden durchgeführt wurden.

## Abschnitt 9. Aus- und Weiterbildung

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Kapitel „Aus- und Weiterbildung“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant Dienstleistungen, unter welchem Namen und auf welche Art und Weise auch immer (z.B. in elektronischer Form), auf dem Gebiet der Aus- und Weiterbildung, Kurse, Workshops, Schulungen, Trainings, Seminare und dergleichen (im Folgenden: Schulung) erbringt.*

### Artikel 59 Anmeldung und Stornierung

- 59.1 Die Anmeldung für eine Schulung muss schriftlich erfolgen und ist nach Bestätigung des Lieferanten verbindlich.
- 59.2 Der Kunde ist für die Auswahl und Eignung der Schulung für die Teilnehmer verantwortlich. Das Fehlen der erforderlichen Vorkenntnisse auf Seiten eines Teilnehmers hat keinen Einfluss auf die Verpflichtungen des Kunden aus dem Vertrag. Es ist dem Kunden gestattet, einen Teilnehmer für eine Schulung nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Lieferanten durch einen anderen Teilnehmer zu ersetzen.
- 59.3 Wenn die Anzahl der Anmeldungen nach Ansicht des Lieferanten dazu Anlass gibt, ist der Lieferant berechtigt, die Schulung abzusagen, mit einer oder mehreren Schulung(en) zu kombinieren oder zu einem späteren Zeitpunkt oder an einem anderen Datum stattfinden zu lassen. Der Lieferant behält sich das Recht vor, den Ort der Schulung zu ändern. Der Lieferant ist berechtigt, organisatorische und inhaltliche Änderungen an einer Schulung vorzunehmen.
- 59.4 Die Folgen einer Stornierung der Teilnahme an einer Schulung durch den Kunden oder die Teilnehmer richten sich nach den beim Lieferanten üblichen Regeln. Eine Stornierung muss immer schriftlich und vor Beginn der Schulung oder dem betreffenden Teil der Schulung erfolgen. Die Stornierung oder das Nichterscheinen hat keinen Einfluss auf die vertragliche Zahlungsverpflichtungen des Kunden.

### Artikel 60 Durchführung von Schulungen

- 60.1 Der Kunde akzeptiert, dass der Lieferant den Inhalt und das Niveau der Schulung bestimmt.
- 60.2 Der Kunde informiert die Teilnehmer über die vertraglichen Verpflichtungen und die (Verhaltens-)regeln, die der Lieferant für die Teilnahme an der Schulung vorschreibt. Der Kunde überwacht ebenfalls die Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen und (Verhaltens-)regeln durch die Teilnehmer.
- 60.3 Falls der Lieferant seine eigene Hard- oder Software zur Durchführung der Schulung verwendet, garantiert er nicht, dass diese Hard- oder Software fehlerfrei ist oder ohne Unterbrechungen funktioniert. Wenn der Lieferant die Schulung am Standort des Kunden durchführt, muss der Kunde die Verfügbarkeit geeigneter Schulungsräume sowie von Hard- und Software sicherstellen. Wenn sich die Einrichtungen am Standort des Kunden als nicht ausreichend erweisen und die Qualität der Schulung deshalb nicht gewährleistet werden kann, ist der Lieferant berechtigt, die Schulung nicht zu beginnen, zu verkürzen oder abzubrechen.
- 60.4 Die Abnahme einer Prüfung oder eines Tests ist nicht Teil des Vertrags.
- 60.5 Für die zum Zweck der Schulung zur Verfügung gestellte oder angefertigte Dokumentation, Ausbildungsunterlagen oder -mitteln schuldet der Kunde eine zusätzliche Vergütung. Das



Vorstehende gilt ebenfalls für alle Schulungszertifikate oder Duplikate davon.

- 60.6 Wenn die Schulung auf der Grundlage von E-Learning angeboten wird, gelten die Bestimmungen des Abschnitts 3 „Software-as-a-Service (SaaS)“ so weit wie möglich entsprechend.

#### Artikel 61 Kosten und Zahlungsbedingungen

- 61.1 Der Lieferant kann vom Kunden die Zahlung der entsprechenden Gebühren vor Beginn der Schulung verlangen. Der Lieferant kann Teilnehmer von der Teilnahme ausschließen, wenn der Kunde die rechtzeitige Zahlung nicht vorgenommen hat. Weitere Rechte des Lieferanten bleiben hiervon unbeschadet.
- 61.2 Wenn der Lieferant eine Voruntersuchung bezüglich eines Schulungsplans oder einer Schulungsberatung durchgeführt hat, können die damit verbundenen Kosten gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 61.3 Sofern der Lieferant nicht ausdrücklich angegeben hat, dass die Schulung im Sinne von Artikel 11 „Wet op de omzetbelasting 1968“ (Umsatzsteuergesetz) von der Mehrwertsteuer befreit ist, schuldet der Kunde auch die Mehrwertsteuer auf die Schulungskosten. Nach Vertragsschluss ist der Lieferant berechtigt, seine Preise im Falle einer Änderung der MwSt.-Regelung für gesetzlich festgelegte oder gesetzlich vorgeschriebene Schulungskurse anzupassen.

## Abschnitt 10. Hosting

**Die in diesem Abschnitt „Hosting“ enthaltenen Bestimmungen gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn der Lieferant, unter welchem Namen auch immer, Dienstleistungen im Bereich „Hosting“ und damit verbundene Dienstleistungen erbringt.**

#### Artikel 62 Hosting-Dienstleistungen

- 62.1 Der Lieferant erbringt die mit dem Kunden vereinbarten Hosting-Dienstleistungen.
- 62.2 Falls der Vertrag die Bereitstellung von Festplattenspeicher der Hardware vorsieht, wird der Kunde den vereinbarten Festplattenspeicher nicht überschreiten, es sei denn, der Vertrag regelt ausdrücklich die diesbezüglichen Konsequenzen. Der Vertrag umfasst die Bereitstellung von Festplattenspeicher auf einem ausschließlich und speziell für den Kunden reservierten Server nur dann, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Die Nutzung von Festplattenspeicher, Datenverkehr und sonstiger Belastung von Systeme und Infrastruktur ist auf die zwischen den Parteien vereinbarten Höchstwerte beschränkt. Datenverkehr, der vom Kunden in einem bestimmten Zeitraum nicht genutzt wurde, kann nicht in einen nachfolgenden Zeitraum übertragen werden. Werden die vereinbarten Höchstwerte überschritten, erhebt der Lieferant eine zusätzliche Gebühr gemäß seiner üblichen (Verrechnungs-)Sätze.
- 62.3 Der Kunde ist für die Verwaltung, einschließlich der Kontrolle der Einstellungen, die Nutzung des Hosting-Dienstes und die Art und Weise, in der die Ergebnisse des Dienstes bereitgestellt werden, verantwortlich. Sofern diesbezüglich keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden, wird der Kunde die (Hilfs-)Software selbst installieren, einrichten, parametrieren und abstimmen sowie gegebenenfalls die in

diesem Zusammenhang verwendete Hardware, sonstige Software und Benutzerumgebung anpassen und die vom Kunden gewünschte Interoperabilität erreichen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, eine Datenkonvertierung durchzuführen.

- 62.4 Nur wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, umfasst der Vertrag auch die Bereitstellung von Sicherheits-, Sicherungs-, Ausweich- und Wiederherstellungsdiensten.
- 62.5 Der Lieferant kann den Hosting-Dienst vorübergehend ganz oder teilweise für präventive, korrigierende oder adaptive Wartungsarbeiten aussetzen. Der Lieferant wird die Aussetzung nicht länger als nötig dauern lassen, möglichst außerhalb der Bürozeiten stattfinden lassen und je nach den Umständen nach Rücksprache mit dem Kunden damit beginnen.
- 62.6 Erbringt der Lieferant für den Kunden im Rahmen des Vertrags Dienstleistungen in Bezug auf einen Domainnamen, wie z.B. die Beantragung, Erneuerung, Veräußerung oder Übertragung auf einen Dritten, muss der Kunde die Regeln und die Arbeitsweise der betreffenden Stelle(n) berücksichtigen. Auf Anfrage stellt der Lieferant dem Kunden eine schriftliche Kopie dieser Regeln zur Verfügung. Der Lieferant übernimmt ausdrücklich keine Verantwortung für die Korrektheit oder Rechtzeitigkeit der Dienstleistung oder das Erreichen der vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse. Der Kunde schuldet alle mit der Anmeldung und/oder Registrierung verbundenen Kosten gemäß den vereinbarten Tarifen oder, sofern Tarife nicht vereinbart wurden, den beim Lieferanten üblichen Tarifen. Der Lieferant garantiert nicht, dass ein vom Kunden gewünschter Domainname dem Kunden zugeteilt wird.

#### Artikel 63 „Notice und Takedown“

- 63.1 Der Kunde hat sich gegenüber Dritten jederzeit ordnungsgemäß und nicht rechtswidrig zu verhalten, insbesondere die geistigen Eigentumsrechte und andere Rechte Dritter zu respektieren, die Privatsphäre Dritter zu wahren, Daten nicht gesetzeswidrig zu verbreiten, keinen unberechtigten Zugang zu Systemen zu gewähren, keine Viren oder andere schädliche Programme oder Daten zu verbreiten und von Straftaten und der Verletzung sonstiger Rechtspflichten abzusehen.
- 63.2 Um eine Haftung gegenüber Dritten zu vermeiden oder deren Folgen zu begrenzen, ist der Lieferant stets berechtigt, Maßnahmen in Bezug auf eine Handlung oder Unterlassung des Kunden auf dessen Risiko zu ergreifen. Der Kunde ist verpflichtet, Daten und/oder Informationen auf erste schriftliche Anfrage des Lieferanten unverzüglich aus den Systemen des Lieferanten zu entfernen, andernfalls ist der Lieferant berechtigt, die Daten und/oder Informationen nach eigenem Ermessen selbst zu entfernen oder den Zugang zu ihnen unmöglich zu machen. Darüber hinaus ist der Lieferant im Falle eines Verstoßes oder eines drohenden Verstoßes gegen die Bestimmung des Artikels 63.1 berechtigt, dem Kunden den Zugang zu seinen Systemen sofort und ohne vorherige Ankündigung zu verweigern. Das Vorstehende lässt andere Maßnahmen oder die Ausübung anderer gesetzlicher und vertraglicher Rechte des Lieferanten gegenüber dem Kunden unberührt. In diesem Fall ist der Lieferant auch berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, ohne dem Kunden gegenüber zu haften.
- 63.3 Vom Lieferanten kann nicht verlangt werden, sich ein Urteil über die Begründetheit der Ansprüche Dritter oder der Verteidigung des Kunden zu bilden oder in irgendeiner Weise in eine Streitigkeit zwischen einem Dritten und dem Kunden verwickelt zu sein. Der Kunde muss sich diesbezüglich mit dem betreffenden Dritten verständigen und den Lieferanten



schriftlich und durch Unterlagen ordnungsgemäß informieren.

## Abschnitt 11. Kauf von Hardware

**Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Abschnitt „Kauf von Hardware“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant Hardware jeglicher Art und/oder andere Gegenstände (materielle Gegenstände) an den Kunden verkauft.**

### Artikel 64 Kauf und Verkauf

- 64.1 Der Lieferant verkauft die Hardware und/oder andere Gegenstände entsprechend der schriftlich vereinbarten Art und Anzahl.
- 64.2 Der Lieferant garantiert nicht, dass die Hardware und/oder Gegenstände bei der Lieferung für den tatsächlichen und/oder vom Kunden beabsichtigten Verwendungszweck geeignet sind, es sei denn, die Verwendungszwecke sind in dem schriftlichen Vertrag deutlich und vorbehaltlos festgelegt.
- 64.3 Die Verkaufsverpflichtung des Lieferanten umfasst nicht Montage- und Installationsmaterial, Software, Ver- und Gebrauchsartikel, Batterien, Stempel, Tintenpatronen, Tonerartikel, Kabel und Zubehör.
- 64.4 Der Lieferant garantiert nicht, dass die der Hardware und/oder Gegenstände beiliegenden Montage-, Installations- und Gebrauchsanweisungen fehlerfrei sind und dass die Hardware und/oder Gegenstände die in diesen Anweisungen angegebenen Eigenschaften besitzen.

### Artikel 65 Lieferung

- 65.1 Die vom Lieferanten an den Kunden verkaufte Hardware und/oder Gegenstände werden dem Kunden ab Lager geliefert. Der Lieferant hat die an den Kunden verkauften Sachen an einen vom Kunden zu benennenden Ort zu liefern (oder liefern zu lassen), sofern dies schriftlich vereinbart worden ist. In diesem Fall informiert der Lieferant den Kunden, wenn möglich rechtzeitig vor der Lieferung, über den Zeitpunkt, zu dem er oder die beauftragte Transportperson die Hardware und/oder Gegenstände zu liefern beabsichtigt.
- 65.2 Die Kosten für Transport, Versicherung, Hub- und Hebearbeiten, Anmietung temporärer Einrichtungen usw. sind nicht im Kaufpreis enthalten und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 65.3 Wenn der Kunde den Lieferanten auffordert, alte Materialien (wie Netzwerke, Schränke, Kabelrinnen, Verpackungsmaterialien, Hardware oder Daten auf Hardware) zu entfernen oder zu vernichten, oder wenn der Lieferant hierzu gesetzlich verpflichtet ist, kann der Lieferant dieser Aufforderung auf Basis eines schriftlichen Auftrags zu seinen üblichen (Verrechnungs-)Sätzen nachkommen. Wenn und soweit es dem Lieferanten gesetzlich nicht gestattet ist, die Zahlung einer Vergütung zu verlangen (z.B. im Rahmen der sogenannten „oud-voor-nieuw regeling“ („Alt-für-neu-Regelung“)), wird er keine Vergütung vom Kunden verlangen.
- 65.4 Sofern die Parteien dies schriftlich vereinbart haben, wird der Lieferant die Hardware und/oder Gegenstände installieren (bzw. installieren lassen), konfigurieren (bzw. konfigurieren lassen) und/oder anschließen (bzw. anschließen lassen). Eine eventuelle Verpflichtung des Lieferanten zur Installation und/oder Konfiguration von Hardware umfasst nicht die Durchführung der Datenkonvertierung und die Installation von

- 65.5 Software. Der Lieferant ist nicht für die Einholung der möglicherweise erforderlichen Genehmigungen verantwortlich. Der Lieferant ist zu Teilleistungen berechtigt.

### Artikel 66 Testinstallation

- 66.1 Sofern dies schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant zu einer Testinstallation der Hardware, an welcher der Kunde interessiert ist, verpflichtet. Der Lieferant kann (finanzielle) Bedingungen an eine Testinstallation stellen. Eine Testinstallation besteht darin, Geräte in Standardausführung, ohne Zubehör, vorübergehend in einem vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Raum aufzustellen, bevor der Kunde eine endgültige Entscheidung über den Kauf der betreffenden Hardware trifft. Der Kunde haftet für den Gebrauch, die Beschädigung, den Diebstahl oder den Verlust von Geräten, die Teil einer Testinstallation sind.

### Artikel 67 Umgebungsanforderungen

- 67.1 Der Kunde muss für eine Umgebung sorgen, die den vom Lieferanten für die Hardware und/oder Gegenstände festgelegten Anforderungen entspricht, z.B. hinsichtlich Temperatur, Luftfeuchtigkeit und technischen Umgebungsanforderungen.
- 67.2 Der Kunde stellt sicher, dass von Dritten auszuführende Tätigkeiten, wie z.B. Bauarbeiten, angemessen und rechtzeitig ausgeführt werden.

### Artikel 68 Garantie

- 68.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Material- und Fabrikationsfehler an der verkauften Hardware und/oder anderen Gegenständen sowie an den vom Lieferanten im Rahmen der Garantie gelieferten Teilen innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos zu beheben, wenn diese Fehler dem Lieferanten innerhalb einer Frist von drei Monaten nach der Lieferung unter genauer Beschreibung gemeldet wurden. Wenn nach Ansicht des Lieferanten eine Reparatur nicht möglich ist, die Reparatur zu lange dauert oder wenn mit der Reparatur unverhältnismäßig hohe Kosten verbunden sind, ist der Lieferant berechtigt, die Hardware und/oder Gegenstände kostenlos durch andere ähnliche, aber nicht notwendigerweise identische Hardware und/oder Gegenstände zu ersetzen. Datenkonvertierungen, die infolge einer Reparatur oder eines Austauschs notwendig werden, sind von der Garantie ausgeschlossen. Alle ersetzten Teile gehen in das Eigentum des Lieferanten über. Die Garantieverpflichtung erlischt, wenn Fehler an den Geräten, Gegenständen oder Teilen ganz oder teilweise auf unrichtige, unsachgemäße oder unvorsichtige Nutzung, äußere Ursachen wie Feuer- oder Wasserschäden zurückzuführen sind oder wenn der Auftraggeber ohne Zustimmung des Lieferanten Änderungen an der Hardware oder an den vom Lieferanten im Rahmen der Garantie gelieferten Teilen vornimmt oder vornehmen lässt. Der Lieferant darf diese Zustimmung nicht aus unangemessenen Gründen verweigern.
- 68.2 Jede andere oder weitergehende Berufung des Kunden auf die Nichtkonformität der gelieferten Hardware und/oder Gegenstände, die über die Bestimmungen in Artikel 68.1 hinausgeht, ist ausgeschlossen.
- 68.3 Kosten für Tätigkeiten und Reparaturen, die nicht in den Geltungsbereich dieser Garantie fallen, werden vom Lieferanten zu seinen üblichen (Verrechnungs-)Sätzen in Rechnung gestellt.



68.4 Der Lieferant hat keine Verpflichtung aus dem Kaufvertrag hinsichtlich Mängeln und/oder anderer Defekte, die nach Ablauf der in Artikel 68.1 genannten Garantiezeit gemeldet werden.

## Abschnitt 12. Miete von Hardware

*Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Abschnitt „Vermietung von Hardware“ enthaltenen Bestimmungen, wenn der Lieferant Hardware jeglicher Art an den Kunden vermietet.*

### Artikel 69 Miete und Vermietung

- 69.2 Der Lieferant vermietet dem Kunden die im Mietvertrag genannten Geräte und die dazugehörige Benutzerdokumentation.
- 69.3 Die Miete umfasst nicht die Bereitstellung von Software auf separaten Datenträgern und die Bereitstellung von Verbrauchs- und Verbrauchsmaterialien, die für die Nutzung der Hardware erforderlich sind, wie Batterien, Tintenpatronen, Tonerartikel, Kabel und Zubehör.
- 69.4 Die Miete beginnt an dem Tag, an dem die Hardware dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

### Artikel 70 Voruntersuchung

- 70.1 Vor oder anlässlich der Zurverfügungstellung der Hardware kann der Lieferant im Rahmen einer Voruntersuchung im Beisein des Kunden eine Zustandsbeschreibung der Hardware unter Angabe der festgestellten Mängel erstellen. Der Lieferant kann den Kunden auffordern, den erstellten Bericht zur Genehmigung zu unterzeichnen, bevor der Lieferant dem Kunden die Hardware zur Verfügung stellt. Sämtliche in diesem Bericht erwähnten Mängel an der Hardware gehen zu Lasten des Lieferanten. Für den Fall, dass Mängel festgestellt werden, vereinbaren die Parteien, ob, und wenn ja, in welcher Weise und innerhalb welcher Frist, die im Bericht erwähnten Mängel behoben werden.
- 70.2 Falls der Kunde bei der Voruntersuchung im Sinne von Artikel 70.1 nicht ordnungsgemäß mitarbeitet, ist der Lieferant berechtigt, die Untersuchung in Abwesenheit des Kunden durchzuführen und den Bericht selbst zu erstellen. Dieser Bericht ist für den Kunden verbindlich.
- 70.3 Sofern eine Voruntersuchung nicht durchgeführt wird, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Hardware in ordnungsgemäßem und unbeschädigtem Zustand erhalten hat.

### Artikel 71 Verwendung der Hardware

- 71.1 Der Kunde darf die Hardware ausschließlich in Übereinstimmung mit der vertraglich festgelegten Zweckbestimmung und an den im Vertrag genannten Orten in seinem Unternehmen und zu dessen Nutzen verwenden. Die Verwendung der Hardware durch oder zugunsten von Dritten ist nicht gestattet. Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Hardware an einen Dritten unterzuvermieten oder einem Dritten die (Mit-)Nutzung der Hardware auf andere Weise zu gestatten.
- 71.2 Der Kunde muss die Hardware selbst installieren, konfigurieren, anschließen und für die Benutzung vorbereiten.
- 71.3 Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Hardware oder einen Teil davon zu verpfänden, in irgendeiner Weise als Sicherheit zu verwenden oder anderweitig zu veräußern oder darüber zu verfügen.

- 71.4 Der Kunde hat die Hardware mit der gebotenen Sorgfalt zu verwenden und ist verpflichtet, ausreichende Maßnahmen zur Schadensvermeidung zu ergreifen. Im Falle einer Beschädigung der Hardware hat der Kunde den Lieferanten unverzüglich zu informieren. In jedem Fall haftet der Kunde gegenüber dem Lieferanten bei Beschädigung, Diebstahl, Verlust oder Veruntreuung der Hardware während der Mietzeit.
- 71.5 Der Kunde darf die Hardware weder ganz noch teilweise ändern oder ergänzen. Falls Änderungen oder Ergänzungen vorgenommen wurden, hat der Kunde diese spätestens am Ende des Mietvertrags rückgängig zu machen oder zu entfernen.
- 71.6 Zwischen den Parteien gelten Mängel an den Änderungen und Ergänzungen, die vom Kunden oder auf Anweisung des Kunden an der Hardware vorgenommen wurden, sowie alle Mängel der Hardware, die sich aus solchen Änderungen oder Ergänzungen ergeben, nicht als Mängel im Sinne des Artikels 7:204 BW (Burgerlijk Wetboek; niederländisches Bürgerliches Gesetzbuch). Hinsichtlich solcher Mängel hat der Kunde keinen Anspruch gegen den Lieferanten. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, diese Mängel zu beheben oder zu warten.
- 71.7 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung im Zusammenhang mit Änderungen oder Ergänzungen, die er an den gemieteten Geräten vorgenommen hat und die bei oder nach Beendigung des Mietvertrags aus welchem Grund auch immer nicht rückgängig gemacht oder entfernt wurden.
- 71.8 Der Kunde informiert den Lieferanten unverzüglich schriftlich über jede Beschlagnahme der Hardware unter Angabe der Identität der Person, die die Beschlagnahme vornimmt, und des Grundes der Beschlagnahme. Der Kunde hat dem Gerichtsvollzieher des Pfändungsgläubigers unverzüglich Einsicht in den Mietvertrag zu gewähren.

### Artikel 72 Wartung der gemieteten Hardware

- 72.1 Der Kunde darf die gemieteten Hardware nicht selbst warten oder von Dritten warten lassen.
- 72.2 Der Kunde hat festgestellte Mängel an der gemieteten Hardware unverzüglich schriftlich zu melden. Der Lieferant bemüht sich nach besten Kräften, im Wege der korrektiven Wartung die Mängel an der Hardware auf seine Kosten innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Der Lieferant ist auch berechtigt, aber nicht verpflichtet, vorbeugende Wartungsarbeiten an der Hardware durchzuführen. Auf Anfrage des Lieferanten hat der Kunde dem Lieferanten zu ermöglichen, eine korrektive und/oder präventive Wartung durchzuführen. Die Parteien erörtern die Tage und Uhrzeiten, an denen die Wartung stattfindet, zuvor einvernehmlich. Während der Dauer der Wartung hat der Kunde keinen Anspruch auf Ersatzgeräte.
- 72.3 Von der Verpflichtung zur Mängelbeseitigung sind ausgeschlossen:
- Mängel, die der Kunde bei Beginn des Mietvertrags akzeptiert hat;
  - Mängeln, die auf äußere Ursachen zurückzuführen sind;
  - Mängel, die dem Kunden, seinen Mitarbeitern und/oder vom Kunden eingesetzten Dritten zugerechnet werden können;
  - Mängel, die durch unvorsichtigen oder unsachgemäßen Gebrauch oder durch Missachtung der Gebrauchsanweisung entstehen;
  - Mängel im Zusammenhang mit der Verwendung von nicht empfohlenen oder nicht genehmigten Teilen oder Verbrauchsartikeln;
  - Mängel, die sich aus einer bestimmungswidrigen Verwendung der Hardware ergeben;



- Mängel, die durch unautorisierte Änderungen oder Ergänzungen der Hardware entstehen.

72.4 Wenn der Lieferant die im vorigen Absatz genannten Mängel behebt oder beheben lässt, schuldet der Kunde die damit verbundenen Kosten gemäß den üblichen (Verrechnungs-)Sätzen des Lieferanten.

72.5 Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, sich dafür zu entscheiden, Mängel nicht zu beheben sondern die Hardware durch andere, ähnliche, aber nicht unbedingt identische Hardware zu ersetzen.

72.6 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, verlorene Daten zu rekonstruieren.

### Artikel 73 Endkontrolle und Rückgabe

73.1 Der Kunde muss die Hardware bei Ende des Mietvertrags in ihrem ursprünglichen Zustand an den Lieferanten zurückgeben. Zu diesem Zweck hat der Kunde alle Daten von der Hardware zu entfernen. Die Transportkosten im Zusammenhang mit der Rücksendung trägt der Kunde.

73.2 Der Kunde ist verpflichtet, vor oder spätestens am letzten Werktag der Mietperiode an einer gemeinsamen Endkontrolle des Zustands der Hardware mitzuwirken. Die Parteien verfassen einen gemeinsamen Bericht über die Ergebnisse, der von beiden Parteien unterzeichnet werden muss. Falls der Kunde an dieser Endkontrolle nicht mitwirkt, ist der Lieferant berechtigt, die Kontrolle in Abwesenheit des Kunden durchzuführen und den oben genannten Bericht selbst zu erstellen. Dieser Bericht ist für den Kunden verbindlich.

73.3 Der Lieferant ist berechtigt, die im Bericht über die Endkontrolle aufgeführten Mängel, die zu Lasten des Kunden gehen, auf Kosten des Kunden beheben zu lassen. Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, die dem Lieferanten durch die vorübergehende Nichtnutzbarkeit oder nicht mögliche Weitervermietung der Hardware entstehen.

73.4 Wenn der Kunde am Ende der Mietzeit eine von ihm an der Hardware angebrachte Ergänzung nicht rückgängig gemacht oder entfernt hat, wird davon ausgegangen, dass der Kunde auf jedes Recht an der betreffenden Änderung und/oder Ergänzung verzichtet.

## Abschnitt 13. Wartung von Hardware

**Zusätzlich zu den allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die in diesem Abschnitt „Wartung von Hardware“ aufgeführten Bestimmungen, wenn der Lieferant für den Kunden Hardware, gleich welcher Art, wartet.**

### Artikel 74 Wartungsdienste

74.1 Der Lieferant führt die Wartung in Bezug auf die in dem Vertrag genannten Hardware durch, vorausgesetzt, dass sich die Hardware in den Niederlanden befindet.

74.2 Während der Zeit, in der der Lieferant die zu wartende Hardware in seinem Besitz hat, hat der Kunde keinen Anspruch auf vorübergehende Ersatzgeräte.

74.3 Inhalt und Umfang der zu erbringenden Wartungsdienste und die eventuell damit verbundenen Serviceneiveaus, sind in einem schriftlichen Vertrag festzulegen. Sofern eine schriftliche Vereinbarung nicht vorliegt, ist der Lieferant verpflichtet, alle Bemühungen zu unternehmen, um Störungen, die ihm vom Kunden ordnungsgemäß schriftlich gemeldet wurden, innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. In diesem Abschnitt der

Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist unter „Störung“ zu verstehen, dass die Hardware die vom Lieferanten ausdrücklich und schriftlich angegebenen Spezifikationen nicht oder nicht durchgängig erfüllt. Eine Störung liegt nur dann vor, wenn der Kunde diese Störung nachweisen kann und die betreffende Störung darüber hinaus reproduzierbar ist. Der Lieferant ist zur präventiven Wartung berechtigt, aber nicht verpflichtet.

74.4 Der Kunde hat den Lieferanten unmittelbar nach Auftreten einer Störung der Hardware mittels einer detaillierten schriftlichen Beschreibung darüber zu informieren.

74.5 Der Kunde leistet jede vom Lieferanten geforderte Mitwirkung für die Wartung, wie z.B. die vorübergehende Einstellung der Nutzung der Hardware. Der Kunde ist verpflichtet, dem Personal des Lieferanten oder den vom Lieferanten benannten Dritten Zugang zum Standort der Hardware zu gewähren, alle sonstige erforderliche Mitwirkung zu leisten und die Hardware dem Lieferanten zur Wartung zur Verfügung zu stellen.

74.6 Bevor der Kunde dem Lieferanten die Hardware zur Wartung zur Verfügung stellt, hat der Kunde sicherzustellen, dass sämtliche Software und Daten, die in oder auf der Hardware aufgezeichnet sind, vollständig und ordnungsgemäß gesichert wurden.

74.7 Auf Verlangen des Lieferanten muss ein kompetenter sachkundiger Mitarbeiter des Kunden während der Wartungsarbeiten zur Beratung anwesend sein.

74.8 Der Kunde ist berechtigt, Hardware und Systeme, die nicht vom Lieferanten geliefert wurden, an die Hardware anzuschließen und Software darauf zu installieren.

74.9 Wenn es nach Ansicht des Lieferanten für die Wartung der Hardware notwendig ist, die Verbindungen der Hardware mit anderen Geräten oder Software zu testen, wird der Kunde dem Lieferanten die betreffenden anderen Geräte und die Software sowie die Testverfahren und Datenträger zur Verfügung stellen.

74.10 Das für die Wartung erforderliche Testmaterial, das nicht zur normalen Ausrüstung des Lieferanten gehört, ist vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

74.11 Der Kunde trägt die Gefahr des Verlusts, Diebstahls oder der Beschädigung der Hardware während des Zeitraums, in dem der Lieferant die Hardware für Wartungsarbeiten in seinem Besitz hat. Es bleibt dem Kunden überlassen, dieses Risiko zu versichern.

### Artikel 75 Wartungsgebühr

75.1 In den Wartungskosten sind nicht inbegriffen:

- Kosten für (den Austausch von) Verbrauchsartikeln wie Batterien, Stempel, Druckerpatronen, Tonerartikel, Kabel und Zubehör;
- Kosten für (den Austausch von) Teile(n) sowie Wartungsdienste zur Behebung von Störungen, die ganz oder teilweise durch Reparaturversuche von anderen Personen als dem Lieferanten verursacht wurden;
- Tätigkeiten zwecks Überarbeitung der Hardware;
- Modifikationen der Hardware;
- Standortwechsel, Wiedereinbau- oder Transportkosten zwecks Reparatur von Hardware oder daraus resultierende Tätigkeiten.

75.2 Die Wartungsgebühr ist unabhängig davon fällig, ob der Kunde die Hardware in Gebrauch genommen hat oder die Möglichkeit der Wartung nutzt.

### Artikel 76 Ausschlüsse

76.1 Tätigkeiten aufgrund der Untersuchung oder Behebung von Störungen, die aus Bedienungsfehlern, unsachgemäßer Nutzung der Hardware oder externen Ursachen wie Defekte /



Störungen des Internets, von Datenverbindungen, der Spannungsversorgung oder der Verbindung mit Hardware, Software oder Materialien, die nicht durch den Wartungsvertrag abgedeckt sind, gehören nicht zu den Verpflichtungen des Lieferanten aus dem Wartungsvertrag.

76.2 Zu den Wartungsverpflichtungen des Lieferanten zählen nicht:

- Die Überprüfung oder Behebung von Störungen, die aus Änderungen der Hardware auf andere Weise als durch den oder im Namen des Lieferanten resultieren oder damit in Zusammenhang stehen;
- Die Nutzung der Hardware unter Missachtung der diesbezüglich geltenden Bedingungen und das Versäumnis des Kunden, die Hardware rechtzeitig warten zu lassen.

Zu den Wartungsverpflichtungen des Lieferanten zählt ebenfalls nicht die Überprüfung oder Behebung von Störungen, die in Zusammenhang mit der auf der Hardware installierten Software stehen.

76.3 Wartungskosten und/oder Überprüfungen, die in Zusammenhang mit den Bestimmungen des/der Artikel(s) 76.1 und/oder 76.2 stehen, kann der Lieferant gemäß seiner üblichen (Verrechnungs-)Sätzen (zusätzlich) in Rechnung stellen.

76.4 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Daten zu reparieren oder wiederherzustellen, die infolge von Fehlern und/oder Wartung beschädigt wurden oder verloren gegangen sind.

