

# Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen | v202312

## 1. Begriffsbestimmungen

Sofern nicht ausdrücklich in diesen „Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen“ oder im folgenden Absatz definiert, sind alle hier mit einem Großbuchstaben geschriebenen Begriffe in der Bedeutung zu verstehen, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in den weiteren Bedingungen für Recurring Services zugewiesen wird.

- 1.1 **„Recurring Services“**: hat die nachstehend unter Absatz 2.2 angegebene Bedeutung.
- 1.2 **„Daten“**: meint die Daten, Informationen und Dokumente in jeglicher Form einschließlich der jeweiligen Inhalte (wie z. B. Dateien, E-Mails, Informationen, Ton- und Textinhalte, Bilder usw.), die der Kunde Anbieter durch Hochladen auf das System oder auf andere Weise zur Verfügung stellt.
- 1.3 **„Laufzeit“**: meint die Laufzeit der Recurring Services, die Gegenstand der vorliegenden „Recurring Services – Allgemeinen Vertragsbedingungen“ sind und, sofern vorhanden, der Recurring Services, die weiteren Bedingungen für Recurring Services unterliegen.
- 1.4 **„Wiederkehrende Preise“**: meint die Beträge, die der Kunde für die regelmäßig anfallende Lieferung der Recurring Services an Anbieter zahlt.
- 1.5 **„Verfügbarkeitsproblem“**: meint ein technisches Problem, das die Nutzung der Recurring Services durch den Endbenutzer verhindert.
- 1.6 **„Wartung und Instandhaltung“**: meint sowohl (i) korrektive Eingriffe, also im Sinne einer Weiterentwicklung von Recurring Services und/oder des Systems, die der Diagnose und Behebung von Ursachen und Auswirkungen etwaiger Funktionsstörungen dienen (Bugs), als auch (ii) adaptive Maßnahmen, also im Sinne einer Weiterentwicklung von Recurring Services und/oder des Systems, die darauf ausgerichtet sind, ein Dienst bzw. das System kontinuierlich an die Weiterentwicklung der technischen Umgebung und des Referenzmarkts sowie auch an etwaige Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen anzupassen.
- 1.7 **„System“**: meint die technische Infrastruktur von Anbieter oder von Dritten, welche die Anwendungen und im Allgemeinen die Produkte, die der Bereitstellung der angebotsgegenständlichen Recurring Services dienen, beherbergt.
- 1.8 **„Endbenutzer“**: meint jede natürliche Person (interne wie externe Mitarbeiter), die vom Kunden autorisiert ist, auf die Recurring Services zuzugreifen bzw. diese zu nutzen oder deren Bereitstellung zu einem bestimmten Zeitpunkt zu beantragen.
- 1.9 **„Anbieter“, „Kunde“, „Vertrag“, „Bedingungen für Recurring Services“ und „Preis“ (oder „Preise“)**: meint die in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ definierten Begriffe.

## 2. Gegenstand und Ausschlüsse

- 2.1 Die vorliegenden **„Recurring Services - Allgemeine Vertragsbedingungen“** ändern und/oder ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und sollen die Beziehung zwischen Anbieter und dem Kunden in Bezug auf die Bereitstellung der im technischen Datenblatt angeführten Recurring Services regeln. Je nachdem, welche Recurring Services Gegenstand des Angebots sind, können auch die weiteren Bedingungen, die in den „Bedingungen für Recurring Services“ angeführt sind, Anwendung finden.
- 2.2 Für die Zwecke des Vertrages sind mit „Recurring Services“ alle im technischen Datenblatt angeführten Dienste, die Anbieter kontinuierlich oder in regelmäßigen Abständen für den Kunden erbringt, wie z. B. Anmietung von Hard- oder Software, Outsourcing, Cloud, Managed Printing, Software as a Service (SaaS), gemeint. Sofern im technischen Datenblatt nicht ausdrücklich angegeben, sind folgende Leistungen aus den Recurring Services ausgenommen:
  - 2.2.1 technische und verfahrenstechnische Leistungen der Konfiguration und Anpassung sowie Analysen und Tests im Zusammenhang mit Implementierungen oder Änderungen, die infolge von Eingriffen oder Unterlassungen des Kunden angefordert oder dadurch verursacht wurden,
  - 2.2.2 Softwarelizenzen (und die diesbezüglichen Gebühren), einschließlich solcher für die Nutzung des Betriebssystems, Systemsoftware, diverse Anwendungen usw.,
  - 2.2.3 die Lösung von Problemen im Zusammenhang mit kundeneigener Software bzw. mit den auf dem kundenseitigen System installierten Softwareprodukten, die durch die Installation einer anderen Version derselben Software behoben werden könnten,
  - 2.2.4 Implementierung und Verwaltung von Netzwerksystemen und -anschlüssen sowie deren Überprüfung (z. B. in Bezug auf Verfügbarkeit, Performance und Potenzial),
  - 2.2.5 Obliegenheiten im Zusammenhang mit der Beendigung etwaiger Verträge des Kunden, die bei Abschluss des Vertrags mit Anbieter noch aktiv sind, und daher überflüssig geworden oder mit letzterem unvereinbar sind,
  - 2.2.6 Wiederherstellungsmaßnahmen, die durch nicht von Anbieter zu vertretende Fehler und Ursachen bedingt sind, wie beispielhaft und nicht abschließend unsachgemäße Nutzung, nicht autorisierte Reparaturen, externe Ereignisse, Zufall und höhere Gewalt, Viren und dergleichen,
  - 2.2.7 Durchführung von Backups oder anderen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Daten des Kunden,
  - 2.2.8 Erstellung von Disaster Recovery- oder Business Continuity-Plänen sowie die damit verbundenen organisatorischen und verfahrenstechnischen Aspekte,
  - 2.2.9 Vorbereitung von Tätigkeiten im Zusammenhang mit IT-Sicherheitsbelangen innerhalb der Kundenorganisation, die nicht ausdrücklich im Vertrag vorgesehen sind, wie beispielhaft und nicht abschließend SOC, Vulnerability Assessments, Penetration Tests usw.,
  - 2.2.10 Migration von Daten auf ein anderes System oder Archiv des Kunden (sowohl während der Erbringung der Services als auch insbesondere bei Vertragsende),
  - 2.2.11 Erweiterung oder Anpassung eines Recurring Services, um zusätzliche Anforderungen auf Seiten des Kunden zu erfüllen,
  - 2.2.12 Eingriffe infolge von Änderungen, Reparaturen usw., die nicht von Anbieter autorisiert und/oder durchgeführt wurden,
  - 2.2.13 Eingriffe, die durch Änderungen auf Ebene der Gesetzesvorschriften bedingt sind, aufgrund derer die Anpassung bestimmter Funktionen der Recurring Services erforderlich wird,
  - 2.2.14 Schulungen und Einweisungen für Mitarbeiter, Software-Entwicklung, technische und IT-Beratung,
  - 2.2.15 alle sonstigen kundendienstlichen Leistungen oder Tätigkeiten, bzw. die Lieferung von Ausrüstung wie Software, Ersatzteile, Verbrauchsmaterial oder sonstige Produkte, die nicht ausdrücklich in dem Angebot genannt sind.

## 3. Pflichten aufseiten Anbieter

- 3.1 Anbieter verpflichtet sich, während der Laufzeit dem Kunden die Recurring Services in Übereinstimmung mit den in den SLA definierten Performance-Indikatoren bereitzustellen, wobei eine Mittel- und keine Ergebnisverpflichtung übernommen wird.
- 3.2 Des Weiteren verpflichtet sich Anbieter:
  - 3.2.1 alle Recurring Services mit Sorgfalt bereitzustellen, das System funktionstüchtig und in gutem Wartungszustand zu halten,
  - 3.2.2 soweit im Angebot oder im technischen Datenblatt vorgesehen, alle kundendienstlichen sowie Wartungs-/Instandhaltungsleistungen gemäß den im SLA festgelegten Modalitäten und Gütestufen zu erbringen und
  - 3.2.3 Personal mit den entsprechenden fachlichen Kompetenzen bereitzustellen.
- 3.3 Bei der Erbringung der Recurring Services handelt Anbieter uneingeschränkt selbständig und eigenverantwortlich mit eigener

Organisation und eigenen Mitteln. Die Parteien bestätigen, dass ihre Eigenständigkeit innerhalb der Vertragsbeziehung ein wesentliches Element des Vertrags darstellt. Sie schließen ausdrücklich die Absicht aus, ein abhängiges Beschäftigungsverhältnis einzugehen, so dass weder die zivilrechtlichen noch die versicherungs- und sozialversicherungsrechtlichen Vorschriften für ein solches Verhältnis Anwendung finden.

#### **4. Aussetzung der Recurring Services**

- 4.1 Anbieter verpflichtet sich, die ordnungsgemäße Verfügbarkeit der Recurring Services gemäß dem Base Service Level Agreement (SLA) zu gewährleisten. Unbeschadet einer möglichen Aussetzung der Recurring Services bei nicht von Anbieter zu vertretenden Störungen des Anbieter-Systems (wie beispielsweise und nicht abschließend Störungen aufgrund unvorhersehbarer Umstände, höherer Gewalt, außergewöhnlicher Erfordernisse in Bezug auf Technik oder Verwaltung, die weder geplant noch planbar sind), nimmt der Kunde zur Kenntnis und stimmt zu, dass Anbieter in den folgend genannten Fällen berechtigt ist, die Erbringung der aktivierten Recurring Services auszusetzen oder zu unterbrechen (auch nur teilweise), ohne dass dies in irgendeiner Weise als Verstoß gegen die Verpflichtungen aufseiten Anbieter aus diesem Vertrag gilt, und unter Ausschluss jeglicher Haftung gegenüber Dritten:
  - 4.1.1 bei Nichterfüllung einer der in Absatz 6.1 genannten Pflichten des Kunden und/oder eines beliebigen Benutzers,
  - 4.1.2 bei Vorliegen begründeter Sicherheitsbedenken,
  - 4.1.3 im Falle eines Verstoßes des Kunden gegen geltende gesetzliche Pflichten,
  - 4.1.4 bei Problemen mit dem System, die nicht behoben werden können, ohne den Zugang zum System auszusetzen, d. h. unter anderem (a) bei einem Austausch und/oder der auch nur teilweisen Migration des Systems und/oder b) bei Leistungen der Wartung und Instandhaltung, wobei der Kunde in jedem Fall im Voraus schriftlich über die Gründe für die Aussetzung und den voraussichtlichen Zeitplan des Eingriffs in Kenntnis gesetzt wird,
  - 4.1.5 sofern von einer zuständigen Behörde (oder auch einer unabhängigen Behörde wie z. B. die Wettbewerbsbehörde, die Regulierungsbehörde für Kommunikation und die Aufsichtsbehörde für Datenschutz) angeordnet oder verfügt.
- 4.2 Während der vollständigen oder teilweisen Aussetzung oder Unterbrechung der Bereitstellung der Recurring Services hat der Kunde keine Möglichkeit, auf die Informationen und Daten bzw. im Allgemeinen auf deren Inhalte zuzugreifen und diese einzusehen.
- 4.3 Das Anbieter-System und/oder andere Software-Anwendungen und generell alle Geräte werden dem Kunden gemäß den im technischen Datenblatt sowie im Vertrag genannten Bedingungen bereitgestellt. Anbieter behält sich das Recht vor, die Hardware, Software und die sonstigen Komponenten der Recurring Services (wie u. a. das System) jederzeit auf eigene Kosten auszutauschen oder zu verändern, dabei aber einen mindestens gleichwertigen qualitativen Standard der Recurring Services beizubehalten.
- 4.4 Anbieter erklärt ausdrücklich, dass die Recurring Services nicht die gesetzlichen Anforderungen an die Aufbewahrungspflicht digitaler Daten erfüllen. Anbieter unterliegt im Übrigen keinen anderen als den in diesem Vertrag aufgeführten Verpflichtungen.

#### **5. Lizenz**

- 5.1 Unbeschadet der Bestimmungen unter Punkt 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und zu dem alleinigen Zweck, dem Kunden die Nutzung der Recurring Services zu ermöglichen, gewährt Anbieter dem Kunden eine nicht exklusive, nicht unterlizensierbare, nicht übertrag- oder abtretbare und zeitlich auf die Laufzeit begrenzte Nutzungslizenz für das System und für alle Anwendungen, die zur Nutzung der angebotsgegenständlichen und im Angebot ausdrücklich angegebenen Recurring Services erforderlich sind. Diesbezüglich sind dem Kunden die Vervielfältigung, Weitergabe, Abtretung, Verbreitung, Veränderung sowie jedes sonstige wirtschaftliche Nutzungsrecht ausdrücklich untersagt.
- 5.2 Sofern nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von Administrator- oder anderen Konten mit hohen Rechten, deren Konfiguration für die Bereitstellung eines Recurring Services unbedingt erforderlich ist, ausschließlich Anbieter vorbehalten.

#### **6. Pflichten und Erklärungen des Kunden**

- 6.1 Mit Unterzeichnung dieses Vertrages verpflichtet sich der Kunde, seine vertraglichen Obliegenheiten in Bezug auf die Recurring Services zu erfüllen. Unbeschadet der Pflichten, die sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben, verpflichtet sich der Kunde insbesondere:
  - 6.1.1 Anbieter während der gesamten Laufzeit die für die Recurring Services vereinbarten Gebühren fristgerecht zu zahlen,
  - 6.1.2 Anbieter schriftlich den Namen eines Mitarbeiters und ggf. eines Stellvertreters mitzuteilen, die als Ansprechpartner für Anbieter fungieren,
  - 6.1.3 Anbieter unverzüglich alle Daten zur Verfügung zu stellen, die für die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrages erforderlich sind, und Anbieter unmittelbar über jede Änderung dieser Daten in Kenntnis zu setzen,
  - 6.1.4 mit der gebotenen Sorgfalt für alle technischen und vorbereitenden Maßnahmen zu sorgen, die für die korrekte Installation, Aktivierung und Nutzung der Recurring Services erforderlich sind, insbesondere, sich eigenständig um die nötige Hard-/Software- und personelle Ausstattung sowie um ausreichend ausgelegte Anschlüsse für den Zugriff zum System und die Nutzung der Software zu kümmern (z. B. Stromversorgung, Internet, Ethernet, Klimaanlage, Hardware, Software, fachliche Kompetenzen der Mitarbeiter usw.), und diese Ausstattung auf eigene Kosten optimal funktionstüchtig zu erhalten,
  - 6.1.5 Anbieter in angemessenem Umfang Zugang zu Geschäftsräumen und Geräten, Systemen, Programmen, Datenbanken usw. zu gewähren, dies insbesondere im Hinblick auf Tätigkeiten der Wartung, Kontrolle, Fehleranalyse und -behebung,
  - 6.1.6 ausnahmslos alle Gesetzesbestimmungen, welche die Recurring Services betreffen, streng einzuhalten,
  - 6.1.7 die firmeneigene Infrastruktur in geeigneter Weise mit Mitteln zum Schutz vor unbefugtem Zugriff, vor Viren, Computerangriffen und vergleichbaren Gefahren auszustatten und diese technisch auf dem neuesten Stand zu halten,
  - 6.1.8 Anbieter umgehend zu informieren, sobald der Kunde Kenntnis über Beanstandungen, Ansprüche oder Verfahren von Dritten in Bezug auf die Recurring Services erhält,
  - 6.1.9 alle Recurring Services, einschließlich der bereitgestellten Hard- und Software, bestimmungsgemäß und mit Sorgfalt zu nutzen, jeden nicht sachgemäßen Gebrauch zu vermeiden und die Recurring Services redlich zu nutzen (Fair Use),
  - 6.1.10 in regelmäßigen Abständen und passend zum jeweiligen Verlustrisiko für die Sicherung der eigenen Daten zu sorgen,
  - 6.1.11 während der gesamten Laufzeit für die Sicherung aller Komponenten der Recurring Services, die sich außerhalb der operativen Standorte und Geschäftsräume von Anbieter befinden, zu sorgen, und bei einem führenden Versicherungsunternehmen eine Versicherung für direkte und indirekte Schäden infolge von menschlichem Verhalten oder Naturgefahren (wie rein beispielhaft Diebstahl, Feuer, Unfallschäden, Witterungseinflüsse und Naturkatastrophen) abzuschließen und Anbieter die gültig bestehende Versicherungspolice auf Verlangen vorzulegen,
  - 6.1.12 Anbieter schnellstmöglich über etwaige Verfügbarkeitsprobleme von Diensten und über nicht autorisierte Zugriffe in Kenntnis zu setzen, und ab dieser Meldung Anbieter bzw. ggf. deren Geschäftspartner umgehend und umfassend zu unterstützen und bei der Analyse und Lösung von Problemen zu kooperieren, insbesondere hinsichtlich des Austauschs der hierzu erforderlichen Daten und der Bereitstellung firmeneigener Ressourcen, und die Parteien erklären schon jetzt, dass für Ihre Beziehungen ausschließlich die Anbieter-Logdateien maßgeblich sind,
  - 6.1.13 Anbieter alle entstandenen Kosten gemäß der jeweils gültigen Anbieter-Preisliste zu erstatten, falls sich nach einer

Meldung über das Verfügbarkeitsproblem eines Recurring Services aufgrund der anschließenden Prüfung herausstellt, dass kein auf Anbieter zurückführbares Problem vorliegt, und dass der Kunde dies nach angemessener Analyse eigenständig hätte feststellen können.

- 6.2 In Bezug auf Hardwarekomponenten, die der Kunde gegebenenfalls von Anbieter angemietet oder geliehen hat, verpflichtet er sich, (a) diese mit größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit aufzubewahren, (b) sie bestimmungsgemäß und in Übereinstimmung mit den ggf. bestehenden Sicherheitsrichtlinien zu nutzen, (c) die Hardware-Komponenten in keiner Weise zu verändern, umzuwandeln, zu beschädigen, und/oder Eingriffe gleich welcher Art direkt oder indirekt daran vorzunehmen, und keine der Kennzeichnungen zu entfernen, die Anbieter zur besseren Identifizierung der Geräte gegebenenfalls angebracht hat, und diese (iv) umgehend und in jedem Fall innerhalb einer Frist von 10 (zehn) Tagen nach Beendigung der Nutzung oder des Vertragsverhältnisses an Anbieter zurückzugeben. In Bezug auf miet- oder leihweise überlassene Hardwarekomponenten oder des zugehörigen Materials ist der Kunde außerdem verpflichtet, Anbieter auf einfache schriftliche Aufforderung für alle Schäden – auch wenn von Dritten verursacht – oder für den vollständigen oder teilweisen Verlust zu entschädigen und alle weiteren Kosten zu erstatten, die Anbieter für die Instandsetzung entstehen. Ausgenommen hiervon sind Fälle, bei denen der Kunde höhere Gewalt nachweisen kann. Sofern der Kunde in seinem Besitz oder in seiner Verfügungsgewalt befindliche Hardwarekomponenten im Rahmen der Vertragsdurchführung an Anbieter ausgeliefert hat, muss er diese bei einer wie auch immer begründeten Beendigung des Vertrages auf eigene Kosten innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen zurückholen. Andernfalls gelten diese Geräte nach Ablauf von sechs (6) Monaten als endgültig aufgegeben, und das Eigentum daran geht automatisch und ohne Kosten oder Auflagen auf Anbieter über; in diesem Fall ist Anbieter ohne jegliche Haftungsübernahme berechtigt, die Geräte nach eigenem Ermessen zu entsorgen oder einer anderen Lösung zuzuführen.
- 6.3 Der Kunde erklärt und versichert:
- 6.3.1 dass die Voraussetzungen und die zum Vertragsabschluss bereitgestellten technischen und Kontaktdaten korrekt und vollständig sind, und verpflichtet sich, Anbieter alle diesbezüglichen Änderungen unverzüglich per zertifizierter E-Mail mitzuteilen.
- 6.3.2 während der gesamten Laufzeit dafür zu sorgen, dass er in Bezug auf alle Software-Produkte, die für die Recurring Services nötig sind und/oder zu diesem Zweck installiert wurden, über ordnungsgemäße Lizenzen verfügt, es sei denn, diese Lizenzen sind ausdrücklich Bestandteil der von Anbieter erbrachten Recurring Services.
- 6.3.3 dass er alle gesetzlich vorgeschriebenen Voraussetzungen für die Nutzung der Recurring Services erfüllt und über sämtliche, zur Ausübung seiner Geschäftstätigkeit erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zertifikate verfügt.
- 6.3.4 dass er rechtmäßig über die Daten, Informationen und Inhalte, die er in das System hochlädt oder im Rahmen der Recurring Services über das System nutzt, verfügen kann.
- 6.3.5 dass er sich jederzeit an alle Anweisungen in Bezug auf die ihm durch Anbieter bereitgestellten Recurring Services halten wird.
- 6.3.6 dass sein IT- oder Telekommunikationssystem nicht kritisch ist und auch keine kritischen öffentlichen Dienste, Finanzdienstleistungen, Zahlungsdienste oder Dienste mit anderen Arten sensibler Daten verwaltet oder beeinflusst, deren Verarbeitung spezifische Verpflichtungen mit höheren Sicherheits- oder Dienstschutzmaßnahmen gegenüber der marktüblichen Praxis auferlegt, noch Dienste, die im Falle einer auch nur sehr kurzzeitigen Unterbrechung oder einer auch nur minimalen Störung gesundheitliche Schäden bei Dritten – insbesondere aber nicht ausschließlich bei natürlichen Personen – verursachen oder deren körperliche oder geistige Unversehrtheit beeinträchtigen könnten, oder Dienste, die Umweltschäden oder besondere Risiken im Zusammenhang mit Leistungen des Massenverkehrs, der Bewirtschaftung von Kern- oder Chemieanlagen oder Medizinprodukten verursachen könnten; falls dies eintritt, übernimmt der Kunde die volle Haftung gegenüber Dritten und Anbieter für alle direkten und indirekten Schäden.
- 6.3.7 alle geltenden Gesetzesvorschriften in Sachen Erpressung, Korruption, Finanzmanagement, Buchführung, Registrierungspflichten, interne Kontrollmechanismen und Geldwäsche einzuhalten.
- 6.4 Der Kunde verpflichtet sich, Anbieter bzw. die Angestellten, Direktoren, Vertreter und externen Mitarbeiter von Anbieter von jeglichen Schäden und Kosten, von jeglicher Haftung und/oder Auflage direkter oder indirekter Art freizustellen und schadlos zu halten; dies gilt auch für Anwalts- und Gerichtskosten in angemessener Höhe in Bezug auf Ansprüche, Streitigkeiten und/oder rechtliche Schritte, die aufgrund eines dem Kunden zuzuschreibenden oder mit dessen Zustimmung erfolgten Verstoßes gegen die Bedingungen dieses Vertrags, gegen gesetzliche Vorschriften oder gegen die Rechte Dritter geltend gemacht, angedroht oder eingeleitet werden.

## 7. Laufzeit, Kündigung, Vertragsende

- 7.1 Die Laufzeit beginnt mit Eintritt des früheren von folgenden Ereignissen: a) dem Tag, an dem Anbieter den Kunden über die Aktivierung der Recurring Services informiert, bzw. falls früher b) dem Tag, an dem der Kunde die Recurring Services tatsächlich nutzen kann. Die Mindestdauer entspricht der Mindestlaufzeit (wie nachstehend in Absatz 7.2 - „**Mindestlaufzeit**“ festgelegt). Die Aktivierung der Recurring Services erfolgt zu dem Zeitpunkt, an dem Anbieter dem Kunden den wesentlichen Teil der Funktionalitäten der Recurring Services betriebsbereit zur Verfügung stellt, unabhängig davon, ob der Kunde diese Funktionalität nutzt oder nicht.
- 7.2 Sofern im Vertrag nicht ausdrücklich anders angegeben, beträgt die Mindestlaufzeit sechzig (60) Monate. Falls der Kunde während der Laufzeit weitere Recurring Services bestellt, deren neue Mindestlaufzeit die verbleibende überschreitet, gilt als vertragliche Mindestlaufzeit die Laufzeit der zusätzlich vom Kunden bestellten Recurring Services.
- 7.3 Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der vorliegende Vertrag automatisch jeweils um einen weiteren Kalendermonat. Die Parteien können den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von neunzig (90) Tagen kündigen, die diesbezügliche Mitteilung ist der Gegenpartei per zertifizierter E-Mail zu übermitteln.
- 7.4 Falls der Kunde den Vertrag während der Laufzeit einseitig kündigt, sofern dies gemäß Absatz 15.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässig ist, ist er zum Schadensersatz verpflichtet. Zu diesem Zweck muss er Anbieter einen Betrag in Höhe der Summe der bis Laufzeitende verbleibenden wiederkehrenden Preise als Einmalzahlung zahlen.
- 7.5 Bei Beendigung des Vertrages gleich aus welchem Grund stellt Anbieter die Bereitstellung der Recurring Services für den Kunden unverzüglich und dauerhaft ein. In diesem Fall hat der Kunde 15 Tage ab dem Datum der Vertragsbeendigung Zeit, die Migration seiner Daten gemäß den nachstehenden Bestimmungen in Absatz 9.11 vorzunehmen.
- 7.6 Bei Ende der Wirksamkeit des Vertrags gleich aus welchem Grund muss der Kunde:
- (i) sämtliche von Anbieter für die Bereitstellung der Recurring Services ausgestellte Rechnungen sowie als Einmalzahlung auch etwaige Restbeträge für den Kauf von Hard- und/oder Software-Komponenten begleichen,
- (ii) im Falle einer Kündigung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, alle weiteren, kündigungsbedingt anfallenden Kosten begleichen, wie beispielhaft und nicht abschließend die Außerbetriebnahmekosten und die Vertragsstrafen, die von Drittlieferanten infolge der Vertragsbeendigung gegenüber Anbieter geltend gemacht und berechnet werden,
- (iii) innerhalb von 10 (zehn) Werktagen während der regulären Geschäftszeiten alle miet- oder leihweise erhaltene Hard-/Software auf eigene Veranlassung und Kosten vollständig, intakt und in normalem Erhaltungszustand zusammen mit sämtlichen Zubehörteilen und nach Löschen der darauf befindlichen Daten bei einer Anbieter-Niederlassung zurückgeben. Andernfalls ist Anbieter berechtigt, dem Kunden den vollen Listenwert der oben genannten Hard- und Software in Rechnung zu stellen oder ihm weiterhin die wiederkehrenden Preise für die fraglichen Hard- und Software-Produkte zu berechnen.
- (iv) Darüber hinaus muss der Kunde innerhalb von zehn (10) Tagen nach Beendigung des Vertrags alle sonstigen Geräte oder

Hilfsmittel (einschließlich Schlüssel, Badges, Toner, Verbrauchsmaterialien usw.), die er von Anbieter im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat, zurückgeben; nach Ablauf der oben genannten Frist von zehn (10) Tagen muss der Kunde Anbieter für jeden weiteren Tag eine Vertragsstrafe in Höhe von einhundert Euro (100,00) für die verspätete Rückgabe zahlen.

- 7.7 Die Parteien bestätigen, dass der Ablauf oder die Beendigung des Vertrags in Bezug auf einzelne Recurring Services und/oder Benutzer keine Auswirkungen auf die Rechtsgültigkeit des vorliegenden Vertrags in seiner Gesamtheit hat.
- 7.8 Abgesehen von den Bestimmungen, die aufgrund ihrer Natur auch nach Vertragsende weiterhin gelten, gilt dieses Fortbestehen insbesondere für die Bestimmungen unter Absatz 6.3, 6.4 und 9.

## **8. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- 8.1 Falls im Rahmen der Recurring Services Produkte bereitgestellt werden, die Eigentum Dritter sind, bestätigt der Kunde, dass die an Anbieter zu zahlenden Gebühren automatisch an etwaige Preisänderungen dieser Dritten angepasst werden, und dass Anbieter in keiner Weise für solche Preisänderungen, die vom Hersteller für diese Produkte vorgenommen werden, verantwortlich ist. Solche Änderungen sind als ordentliche Preisanpassungen anzusehen und stellen insofern keinen Kündigungsgrund wegen einer außerordentlichen Erhöhung der Kosten im Sinne der nachstehend unter Absatz 8.3 genannten Bestimmungen dar.
- 8.2 Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis und stimmt zu, dass die Preise einer jährlichen Anpassung in Höhe von 100 % des Anstiegs des ISTAT-Index und/oder des ASTAT-Index für die Preisentwicklung von Dienstleistungen (berechnet als Durchschnitt der letzten zwölf Monate) unterliegen.
- 8.3 Unbeschadet der vorstehenden Klauseln kann Anbieter, falls es während der Laufzeit zu einem außerordentlichen und nicht direkt Anbieter zurechenbaren Anstieg der Kosten kommt, die Gebühren der Recurring Services entsprechend erhöhen. Anbieter wird Sorge tragen, den Kunden über solche Erhöhungen schriftlich bzw. per E-Mail in Kenntnis zu setzen, und räumt ihm das Recht auf vorzeitige Kündigung während der Laufzeit ein. Die Kündigungsmittelung ist mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich in derselben Form zu übermitteln, wie bei der Kündigung gemäß Absatz 7.3 vorgesehen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Erhöhung der Gebühren als angenommen.
- 8.4 Hinsichtlich der Regelung im Fall eines Zahlungsverzugs des Kunden verweisen wir auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **9. Haftung**

- 9.1 Sofern vorgesehen, gewährt Anbieter dem Kunden Service-Gutschriften. Dies erfolgt gemäß den Parametern, die das jeweils für die Recurring Services geltende SLA für die Nichteinhaltung der im „Recurring Services - Base Service Level Agreement“ (SLA) sowie in den einzelnen SLA-Zusatzvereinbarungen definierten und angegebenen „Performance-Indikatoren“ festlegt, sowie gemäß den von Anbieter festgelegten Bedingungen, insbesondere unter Berücksichtigung der nachfolgenden Absätze 9.7 und 9.8. In diesem Sinne ist jeder Recurring Service separat zu sehen und unterliegt einem eigenen SLA. Der Kunde verpflichtet sich, für die Beantragung von Service-Gutschriften und generell für die Übermittlung von Mitteilungen im Zusammenhang mit einem bestimmten SLA den von Anbieter bereitgestellten dedizierten Kanal zu nutzen.
- 9.2 Dieser Vertrag legt die Pflichten und die Haftung aufseiten Anbieter gegenüber dem Kunden fest. Bei einem von Anbieter zu vertretenden Vertragsverstoß oder einer vertraglichen Nichterfüllung, übernimmt Anbieter daher nur die Haftung infolge der Bedingungen und in den Fällen, die in dem jeweiligen SLA für die Recurring Services, die Ereignissen der Nichtverfügbarkeit unterliegen, angegeben sind. Dies erfolgt ausschließlich in Form von Service-Gutschriften, die gemäß den Parametern des anwendbaren SLA berechnet werden. Weitere Ersatz- oder Entschädigungsleistungen zugunsten des Kunden oder für Dritte infolge von direkten oder indirekten Schäden, Verlusten oder Kosten gleich welcher Art sind ausgeschlossen. In Fällen, in denen das fragliche SLA nicht anwendbar ist, verzichtet der Kunde auf jeden Anspruch auf Entschädigung oder Ausgleich für Schäden, Verluste oder Kosten, ob direkt oder indirekt.
- 9.3 In den vorstehend genannten Fällen wird dem Kunden insbesondere dann eine Mitschuld zugesprochen, wenn er die ihm gemäß Punkt 6 übertragenen Pflichten und Obliegenheiten nicht oder nur teilweise erfüllt hat.
- 9.4 Ohne schriftliche Genehmigung von Anbieter ist es dem Kunden oder dem von diesem beauftragten Dritten untersagt, an irgendwelchen physischen und logischen Komponenten, die Teil der Recurring Services bzw. des Anbieter-Systems sind, technische Eingriffe der (ordentlichen und außerordentlichen) Wartung vorzunehmen (einschließlich Änderungen des Standorts, der Verkabelung, dem Öffnen oder Abbau von Geräten usw.). Nicht genehmigte Eingriffe unterliegen daher zwingend einer Überprüfung durch Recurring Services, deren Kosten der Kunde zu tragen hat. In jedem Fall haftet der Kunde auch gegenüber Dritten für alle direkten und indirekten Schäden, die durch solche Eingriffe entstehen, einschließlich des Verlustes der Gewährleistung und von Leistungsausfällen der Recurring Services. Mit vorheriger Genehmigung durch Anbieter sind einfache Eingriffe, die der Kunden eigenständig durchführt und die in direktem Zusammenhang mit den Verbrauchsmaterialien stehen, zulässig (z. B. Einlegen von Papier, Ersetzen von Toner, Entfernen von gestautem Papier).
- 9.5 Gemäß Art. 2049 des italienischen Zivilgesetzbuches haftet Anbieter für Schäden, die durch rechtswidrige Handlungen seiner internen und externen Mitarbeiter verursacht wurden.
- 9.6 Vorbehaltlich angemessener Präventivmaßnahmen, die von beiden Parteien ergriffen werden, haftet ausschließlich der Kunde für alle (direkten oder indirekten) Schäden, Kosten, Verluste und/oder Aufwendungen, die dem Kunden und/oder Dritten infolge von Computerangriffen, Hacking und allgemein infolge von missbräuchlichen und unbefugten Zugriffen Dritter auf die Recurring Services und auf die IT-Systeme des Kunden gegebenenfalls entstehen.
- 9.7 Abgesehen von den Fällen, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in anderen Klauseln des Vertrags angeführt sind, übernimmt Anbieter keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden gleich welcher Art und welchen Umfangs, die dem Kunden und/oder Dritten in den folgend genannten Fällen entstehen, und der Kunde verpflichtet sich, Anbieter diesbezüglich schadlos zu halten:
  - 9.7.1 infolge der Nutzung der Recurring Services in einer Art und Weise, die gegen die vertragsgemäße Nutzung, die technischen Spezifikationen und/oder gegen geltende Rechtsvorschriften verstößt,
  - 9.7.2 infolge der Nutzung und/oder der Installation von Diensten, Hardware und/oder Software Dritter, die nicht Teil der Recurring Services sind,
  - 9.7.3 infolge von unmittelbaren oder mittelbaren Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, oder falls die Schäden hierdurch länger bestehen (z.B. unsachgemäße Nutzung, mangelnde Unterstützung des Kunden bei der Problembeseitigung bzw. auch mangelnde Bereitstellung von Ressourcen und Personal, Verstoß des Kunden gegen eine seiner vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten), wegen fehlender oder verspäteter Bereitstellung seitens des Kunden von angeforderten Informationen oder bei nicht wahrheitsgemäßen Angaben,
  - 9.7.4 wegen Fehlern in Software-Produkten, die vom Kunden oder von Dritten erstellt oder installiert wurden,
  - 9.7.5 infolge der Aussetzung oder Unterbrechung der Recurring Services, von deren Funktionsstörungen oder Verzögerungen in der Bereitstellung, infolge Zerstörung, Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder teilweise oder vollständige Verschlechterung der Inhalte, die im System oder auf Datenträgern im Besitz oder in der Verfügungsgewalt des Kunden oder von Anbieter oder Dritten befinden, sofern diese Schäden auf ein Verschulden des Kunden oder eines Dritten, ein zufälliges Ereignis oder höhere Gewalt zurückzuführen sind,
  - 9.7.6 infolge von Datenverlust durch den Kunden aufgrund der Nutzung von Recurring Services.
- 9.8 Die im vorangehenden Absatz genannten Fälle des Haftungsausschlusses gelten nicht als „Ereignis der Nichtverfügbarkeit“,



daher gewährt Anbieter bei Eintritt solcher Fälle dem Kunden keine Service-Gutschriften.

- 9.9 Der Kunde ist sich bewusst, dass er allein und ausschließlich für den Inhalt der in das System eingegebenen und durch Recurring Services verarbeiteten Daten verantwortlich ist. Ebenfalls in der alleinigen Verantwortung des Kunden liegt es, die Daten und Informationen im Rahmen der Recurring Services hochzuladen, zu löschen, aufzuzeichnen und zu verwalten. Der Kunde schützt und behält alle Rechte an den Daten, die erforderlich sind, damit Anbieter für ihn die Recurring Services erbringen kann, ohne die Rechte Dritter zu verletzen, noch wird er Anbieter auf andere Weise gegenüber dem Kunden oder Dritten verpflichtet. In Bezug auf die Kundendaten oder die Nutzung der Recurring Services durch den Kunden akzeptiert oder übernimmt Anbieter keine Verpflichtungen außer denen, die ausdrücklich in diesem Vertrag vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben sind. Insbesondere ist Anbieter in keiner Hinsicht verpflichtet, die Inhalte und Daten, die vermittels der Recurring Services und über das System eingegeben, verbreitet, übertragen und/oder übermittelt werden, zu überwachen und zu überprüfen, und kann daher in keiner Weise für direkte oder indirekte Schäden und/oder Verluste jeglicher Art haftbar gemacht werden, die sich aus Fehlern und/oder Lücken dieser Daten ergeben oder mit deren Art und/oder Eigenschaften zusammenhängen. Ausgeschlossen ist ebenfalls jegliche Haftung aufseiten Anbieter für die Übermittlung oder den Empfang von rechtswidrigen Informationen gleich welcher Art. Dem Kunden ist aber bewusst und bekannt, dass Anbieter im Fall der Kenntnis von mutmaßlich rechtswidrigen Handlungen oder Informationen in jedem Fall verpflichtet ist, unverzüglich die zuständigen Behörden zu informieren und diesen umgehend alles zur Verfügung stellen muss, was Anbieter vorliegt und zur Feststellung des rechtswidrigen Verhaltens und der Täter von Nutzen sein kann. Der Kunde verpflichtet sich daher, Anbieter von allen Schäden, Ansprüchen, Verantwortlichkeiten und/oder von direkten oder indirekten Kosten (einschließlich Rechtskosten in vernünftig bemessener Höhe), die Anbieter infolge der auf oder über die Recurring Services eingegebenen, veröffentlichten, verbreiteten und übermittelten Daten gegebenenfalls entstehen, freizustellen und schadlos zu halten
- 9.10 Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis und stimmt zu, dass es nicht zulässig ist
- 9.10.1 vermittels der Recurring Services Daten zu speichern, in Umlauf zu bringen oder zu reproduzieren, die gesetzeswidrig sind, gegen die Moral und guten Sitten verstoßen, Straftaten darstellen, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen oder beleidigende, pornografische oder kinder- und jugendschädliche Inhalte enthalten, oder die die Rechte Dritter verletzen (in Bezug auf Marken und Bezeichnungen, in puncto Urheberrecht, Datenschutz usw.), oder Dienste anzubieten, die direkt oder indirekt auf solche Daten verweisen oder direkt oder indirekt die Nutzung solcher Daten ermöglichen,
- 9.10.2 vermittels der Recurring Services E-Mail-Nachrichten zu Werbezwecken zu versenden, ohne die ausdrückliche Zustimmung der einzelnen Empfänger eingeholt zu haben (Spamming),
- 9.10.3 Benchmark-, Verfügbarkeits- oder Performance-Tests von Recurring Services durchzuführen oder die Ergebnisse solcher Tests zu verbreiten,
- 9.10.4 eigenständig oder durch nicht autorisierte Dritte auf illegale Weise Daten zu beschaffen, die von Anbieter verwalteten Programme zu stören oder stören zu lassen, widerrechtlich in Computernetzwerke von Anbieter oder von Dritten einzudringen.
- 9.11 Nach Beendigung des Vertrags behält sich Anbieter das Recht vor, ohne jede weitere Ankündigung alle Kundendaten innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Vertragsbeendigung aus dem Anbieter-System zu löschen. Während dieser Zeit übernimmt Anbieter keine Haftung für die Daten und etwaige Änderungen daran oder Beschädigungen oder Datenverlust. Der Kunde ist für die Migration seiner Daten vor deren Löschung verantwortlich. Auf Wunsch kann Anbieter den Kunden bei der Migration unterstützen und wird diese Dienstleistung gemäß der Anbieter-Preisliste in Rechnung stellen.
- 9.12 Anbieter haftet in jedem Fall bis höchstens zu einem Betrag von maximal der Hälfte der Summe, die der Kunde in den vorausgehenden zwölf (12) Monaten für die Recurring Services, auf die sich die Haftung bezieht, an Anbieter gezahlt hat, weder in Form von Service-Gutschriften noch in anderer Form. Ausgenommen hiervon sind Fälle, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Die Pflicht des Kunden, alle Zahlungen aus dem vorliegenden Vertrag fristgerecht und in vollem Umfang zu leisten, bleibt hiervon unbeschadet.

## 10. **Ausdrückliche Auflösungsklausel und Kündigung aufgrund spezifischer Umstände**

- 10.1 Vorbehaltlich des Anspruchs von Anbieter auf pauschalen Schadensersatz in Höhe des Gesamtbetrags der bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit verbleibenden wiederkehrenden Preise sowie auf Begleichung aller zusätzlichen Kosten, die Anbieter durch die vorzeitige Kündigung entstehen, und unbeschadet der weiteren, hier vertraglich vorgesehenen Fälle der Vertragsbeendigung, kann Anbieter in folgenden Fällen den Vertrag gemäß Art. 1456 des italienischen Zivilgesetzbuches durch einfache schriftliche Mitteilung per zertifizierter E-Mail oder per Einschreiben mit Rückschein kündigen:
- 10.1.1 falls der Kunde auch nur eine der Bestimmungen in Punkt 5, 6 und 8 der vorliegenden Bedingungen für Recurring Services oder in Punkt 11, 12, 13, 14.2 und 17 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verletzt,
- 10.1.2 bei vorsätzlicher Beschädigung der Recurring Services durch den Kunden,
- 10.1.3 bei Verstoß des Kunden gegen geltende Gesetzesvorschriften oder Rechte Dritter, und falls Anbieter in Streitsachen gleich welcher Art infolge von Handlungen des Kunden involviert wird,
- 10.1.4 bei rechtswidriger, unsachgemäßer oder missbräuchlicher Nutzung der Recurring Services,
- 10.1.5 bei Zahlungsverzug des Kunden in Höhe eines Betrags, der die wiederkehrenden Preise für die vorangehenden 30 Tage überschreitet.
- 10.2 Hinsichtlich der in dem vorstehenden Absatz beschriebenen Fälle erklärt der Kunde, dass er unwiderruflich auf die Geltendmachung von einstweiligen Verfügungen oder Sicherungsmaßnahmen verzichtet.
- 10.3 In jedem Fall kann der Vertrag von Rechts wegen gemäß Artikel 1463 des italienischen Zivilgesetzbuches gekündigt werden, falls es Anbieter aus einem nicht von Anbieter zu vertretenden Grund nicht mehr möglich sein sollte, die Recurring Services bereitzustellen.
- 10.4 Alle hier genannten Fälle der Kündigung des Vertragsverhältnisses werden an den Tag rechtswirksam, an dem Anbieter den Kunden hierüber in Kenntnis setzt.

## 11. **Vertragsänderungen und Kündigung**

- 11.1 Sollte sich ergeben, dass die Erbringung der Recurring Services aus nicht von Anbieter zu vertretenden Gründen die Rechte Dritter verletzt oder gegen gesetzliche und/oder behördliche Vorschriften verstößt, ist Anbieter befugt, auch ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden die erforderlichen Änderungen an den Recurring Services vornehmen, wird den Kunden aber rechtzeitig über diese Maßnahmen informieren.
- 11.2 Anbieter ist auch ohne vorherige schriftliche Ankündigung berechtigt, die Recurring Services an die sich ständig weiter entwickelnden technischen Anforderungen anzupassen.
- 11.3 Unbeschadet der obigen Ausführungen nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass es aufgrund der kontinuierlichen technischen Weiterentwicklung und der damit einhergehenden Obsoleszenz dazu kommen kann, dass die Recurring Services und die Umgebungen, in denen sie betrieben werden, vom Markt genommen und gegebenenfalls durch neue technische Lösungen ersetzt werden müssen. Anbieter kann daher während der Laufzeit dieses Vertrages nach eigenem Ermessen beschließen, die Recurring Services vom Markt zu nehmen (und sie möglicherweise durch neue Lösungen zu ersetzen). In diesem Fall
- 11.3.1 wird Anbieter den Kunden mindestens drei Monate im Voraus schriftlich (auch per E-Mail) über die Absicht, einen oder mehrere Recurring Services vom Markt zu nehmen („Auslaufprodukt“), informieren;
- 11.3.2 diese Benachrichtigung („Rücknahmemitteilung“) umfasst gegebenenfalls die Beschreibung des neuen Produkts (das

„**neue Produkt**“), welches das jeweilige Auslaufprodukt ersetzen soll, wobei das neue Produkt unter Umständen auf anderen Technologien beruht als das Auslaufprodukt.

- 11.3.3 Wird das Auslaufprodukt nicht durch ein neues Produkt ersetzt, endet die Rechtswirksamkeit des Vertrags für das Auslaufprodukt an dem Tag, den Anbieter in der Rücknahmemitteilung angibt (und in jedem Fall frühestens am letzten Tag des dritten Monats nach dem Datum der Rücknahmemitteilung). Ab diesem Datum wird das Auslaufprodukt nicht mehr bereitgestellt, und der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der gegebenenfalls bereits gezahlten Gebühren für den Zeitraum, in dem er das Auslaufprodukt nicht nutzen kann.
- 11.3.4 Wird das Auslaufprodukt durch ein neues Produkt ersetzt, kann der Kunde den Vertrag für das Auslaufprodukt kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Rücknahmemitteilung erfolgen und hat Wirkung zum letzten Tag des dritten Monats nach dem Datum der Rücknahmemitteilung (Datum, ab dem das Auslaufprodukt nicht mehr geliefert wird). Andernfalls bleibt der Vertrag mit Bezug auf das neue Produkt rechtswirksam fortbestehen (es sei denn, die Rücknahmemitteilung sieht ausdrücklich etwas anderes vor), und jede Bezugnahme auf das Auslaufprodukt gilt dann für das neue Produkt.
- 11.4 Anbieter ist weiterhin befugt, wesentliche Änderungen an dem vorliegenden Vertrag vorzunehmen, und zwar insbesondere in Fällen, in denen sich die Parameter, die der Definition der Recurring Services zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zugrunde lagen, ändern, bzw. auch bei etwaigen Änderungen in Bezug auf die Technologie und die branchenüblichen Praktiken. In solchen Fällen steht dem Kunden das Kündigungsrecht gemäß Absatz 18.8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu.