

## Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Computer Wunsch Systems GmbH & Co. KG

Stand: Juni 2025

### Inhalt

1.	Geltungsbereich .....	1
2.	Leistungsumfang .....	2
3.	Vorbehalt der Selbstbelieferung .....	3
4.	Pflichten des Kunden .....	3
5.	Bereitstellung von Infrastruktur .....	5
6.	Support / Service Level Agreement .....	6
7.	Nutzungsrechte an Standardsoftware oder Cloud-Services .....	9
8.	Preise und Zahlungsbedingungen.....	9
9.	Gewährleistung für Sach- oder Rechtsmängel.....	10
10.	Verantwortung für Inhalte .....	11
11.	Datensicherheit.....	11
12.	Vertragslaufzeit und Kündigung.....	12
13.	Rückgabe von überlassener Hardware .....	13
14.	Exit Management .....	13

## 1. Geltungsbereich

### 1.1

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Computer Wunsch Systems GmbH & Co. KG, Siebenmorgenweg 6, 53229 Bonn, (im Folgenden „CWS“) über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der CWS. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://wunsch.de/service/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### 1.2

Falls ebenfalls Leistungsinhalt gelten ergänzend folgende BVB:

- Hosting, Cloud-Services
- Überlassung von Hardware und Software auf Dauer
- Überlassung von Hardware und Software auf Zeit
- Internet-Dienstleistungen, Webhosting

### 1.3

Verträge kommen ausschließlich mit Unternehmern i.S.v. § 14 BGB (im Folgenden „Kunde“) zustande.

### 1.4

Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die CWS nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind unverbindlich, auch wenn ihnen im Einzelfall nicht widersprochen wird.

## **2. Leistungsumfang**

### 2.1

Der Leistungsinhalt ergibt sich abschließend aus der jeweiligen Vereinbarung, beziehungsweise dem Angebot von CWS. Je nach einzelvertraglicher Vereinbarung/Angebot erbringt CWS während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

#### 2.1.1

Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „Infrastruktur“) gemäß BVB Cloud Services, Überlassung von Hardware und Software auf Zeit;

#### 2.1.2

Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

#### 2.1.3

ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend Angebot.

#### 2.1.4

Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von CWS sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

#### 2.1.5

CWS führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass CWS außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. CWS kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

#### 2.1.6

Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. CWS schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, CWS hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

#### 2.1.7

Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist CWS auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. CWS wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

#### 2.1.8

CWS ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

#### 2.1.9

Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Infrastruktur von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

#### 2.1.10

Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

### 3. Vorbehalt der Selbstbelieferung

#### 3.1

Soweit CWS Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von CWS unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet CWS nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

#### 3.2

Von CWS nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, wie z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. CWS ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

#### 3.3

Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder CWS ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

#### 3.4

Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von CWS setzt in jedem Falle die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### 4. Pflichten des Kunden

#### 4.1

Übernimmt CWS vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von CWS bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

#### 4.2

Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch CWS selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

#### 4.3

Der Kunde wird CWS auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen CWS seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereitzuhalten und auf Aufforderung von CWS schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird CWS Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von CWS auf diese notwendigen Mitwirkungen sind nach Aufwand zu vergüten.

#### 4.4

Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber CWS zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber CWS als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von CWS nutzen, haftet der Kunde hierfür.

#### 4.5

Der Kunde ist verpflichtet, überlassene Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln. Die Hardware ist ausschließlich in geeigneten Räumen zu betreiben, die gegen Brand geschützt und hinreichend klimatisiert sind.

#### 4.6

Mängel an der Hardware wird der Kunde CWS unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware.

#### 4.7

Der Kunde wird CWS über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geändertem Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, darf CWS wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob CWS die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten von CWS tragen und Reisezeiten vergüten.

#### 4.8

Der Kunde wird CWS auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von CWS.

#### 4.9

Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

#### 4.10

Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen, z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme, mit. Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von CWS unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

#### 4.11

Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Infrastruktur, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. CWS ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. CWS wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde CWS nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen. Der Kunde wird Leistungen von CWS nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von CWS wird der Kunde vermeiden.

#### 4.12

Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services von CWS, kann CWS den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacks (nachfolgend „DoS-Attacks“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacks gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

#### 4.13

Werden Cloud Services von CWS vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann CWS den Cloud Service sperren.

#### 4.14

Im Übrigen gelten die BVB für Überlassung von Hardware und/oder Software auf Dauer oder auf Zeit.

## 5. Bereitstellung von Infrastruktur

### 5.1

Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt CWS im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

### 5.2

CWS kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt CWS bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und / oder Regionen.

### 5.3

Von CWS überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin

überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

#### 5.4

Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert CWS dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist CWS nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies gesondert beauftragen.

#### 5.5

CWS wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

#### 5.6

Ist CWS zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

#### 5.7

Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

#### 5.8

Im Übrigen gelten die BVB für Überlassung von Hardware und/oder Software auf Dauer oder auf Zeit sowie für Hosting und Cloud-Services.

## 6. Support / Service Level Agreement

### 6.1

CWS leistet für die Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

### 6.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

#### 6.2.1

Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die auf Grund der in Ziffer 6.2.4 angegebenen Ursachen eintreten.

Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

#### 6.2.2

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

#### 6.2.3

Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99% im Jahresdurchschnitt.

#### 6.2.4

Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 6.2.1 ausgenommen:

- planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von CWS unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

### 6.3 Helpdesk

#### 6.3.1

CWS richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot vereinbart.

#### 6.3.2

Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

### 6.4 Entstörung

#### 6.4.1

Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde bzw. Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde bzw. Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

#### 6.4.2

Jede Fehlermeldung wird von CWS nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht CWS nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als verbindlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

#### 6.4.3

Im Falle eines Fehlers wird CWS innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von vierundzwanzig (24) Stunden und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von achtundvierzig (48) Stunden. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

#### 6.4.4

Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

#### 6.4.5

Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von CWS den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

#### 6.4.6

Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

#### 6.4.7

Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

#### 6.4.8

Bei Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt CWS sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt die Leistung als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

### 6.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

#### 6.5.1

Soweit CWS Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

#### 6.5.2

CWS benachrichtigt den Kunden oder der Kunde bittet CWS um eine Analyse der Verfügbarkeits-Daten.

#### 6.5.3

CWS ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten. Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt CWS einen

Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

#### 6.5.4

CWS hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

#### 6.5.5

Kommt CWS, außer im Falle der Ziffer 6.5.4, den in den Ziffern 6.2 und 6.4 vereinbarten Verpflichtungen nicht nach, verringert sich die jeweils vertraglich vereinbarte monatliche Nutzungspauschale nach anteilig für die Zeit, in der die Infrastruktur dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung stand.

#### 6.5.6

Ist eine Nutzung der Infrastruktur nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten, mindestens vierzehn (14) Tage dauernden Frist wieder hergestellt und beruht weder die Einschränkung der Nutzbarkeit noch deren Nichtwiederherstellung auf einem Verschulden des Kunden oder auf höherer Gewalt, so kann der Kunde das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen. Die Rechte nach Ziffer 6.5.5 bleiben unberührt.

## 7. Nutzungsrechte an Standardsoftware oder Cloud-Services

Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services oder der Standardsoftware bestimmt sich ausschließlich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt CWS dem Kunden mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht. Im Übrigen gelten die BVB für Überlassung von Hardware und/oder Software auf Dauer oder auf Zeit sowie für Hosting und Cloud-Services.

## 8. Preise und Zahlungsbedingungen

### 8.1

CWS stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde CWS, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

### 8.2

Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann CWS entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z.B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und

Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

### 8.3

Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

### 8.4

Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.7 der AGB.

## 9. Gewährleistung für Sach- oder Rechtsmängel

### 9.1

Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet CWS den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und soweit CWS eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunden von CWS zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround nur ein unwesentlicher Fehler verbleibt. Im Übrigen steht dem Kunden die Vergütungsminderung gem. Ziffer 6.5.5 zu. Eine weitergehende Gewährleistung ist ausgeschlossen.

### 9.2

CWS gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde CWS von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und CWS die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird CWS dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

### 9.3

Kann der Kunde die bereitgestellte Infrastruktur wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann CWS nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

### 9.4

Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Infrastruktur nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Infrastruktur mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von CWS sind.

### 9.5

Erfolgte eine Mängelrüge zu Unrecht, ist CWS berechtigt, die CWS entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch CWS geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit CWS vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

#### 9.6

Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

#### 9.7

Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 10. Verantwortung für Inhalte

### 10.1

CWS ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von CWS keine urheberrechtlich geschützten Werke ohne Zustimmung des Urhebers noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

### 10.2

Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an CWS verpflichtet.

### 10.3

CWS ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er CWS innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist CWS ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

### 10.4

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich.

### 10.5

Im Übrigen gelten die Bestimmungen der BVB Hosting/Cloud-Services.

## 11. Datensicherheit

Soweit CWS im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

### 11.1

Die auf Systemen von CWS gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten vierzehn (14) Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

### 11.2

Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von CWS gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern von CWS ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

### 11.3

Auf Anforderung des Kunden wird CWS während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von CWS abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen CWS und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

### 11.4

Nach Vertragsbeendigung wird CWS die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird CWS bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

### 11.5

CWS weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass CWS die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. CWS verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde CWS hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch CWS in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung von CWS.

### 11.6

Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei CWS gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann CWS gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

### 11.7

Die vorstehenden Regelungen sind nicht auf vom Kunden beauftragte Back-Up-Leistungen von CWS anwendbar.

## **12. Vertragslaufzeit und Kündigung**

### 12.1

Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt CWS die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein (1) weiteres Jahr.

#### 12.2

Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

12.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### **13. Rückgabe von überlassener Hardware**

#### 13.1

Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an CWS zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, CWS auf Verlangen die vollständige Löschung schriftlich zu bestätigen.

#### 13.2

Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

#### 13.3

Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware auf seine Kosten durchführen. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

### **14. Exit Management**

#### 14.1

Auf Verlangen des Kunden erbringt CWS Unterstützungsleistungen, die zur Transition der Leistungen auf den Kunden, auf einen oder mehrere vom Kunden benannte(n) Dritte(n) oder deren jeweilige Subunternehmer (nachfolgend insgesamt jeweils „Nachfolgeanbieter“) erforderlich sind.

#### 14.2

Die Details der Unterstützungsleistungen werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln. Die Beendigungsvereinbarung werden die Vertragsparteien spätestens drei (3) Monate vor dem Vertragsende oder, im Fall einer Kündigung, unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung abschließen.

#### 14.3

Die von CWS im Rahmen der Unterstützungsleistungen zu erbringenden zusätzlichen Leistungen werden, wie in der Beendigungsvereinbarung vereinbart, abgerechnet.

#### 14.4

Ergänzend gelten die Ziffern 11.3 und 11.4.

