

Besondere Bedingungen für Managed IT-Services der easy Informations- und Bürotechnik GmbH

- nachfolgend als „easy“ (Anbieter) bezeichnet –

Präambel

Der Kunde ist bestrebt, seine Systemverfügbarkeit zu verbessern und Kosten planbar zu machen, um sich stärker auf sein Kerngeschäft konzentrieren zu können. Mit der Managed Services (nachfolgend: MS) Vereinbarung, dessen Bestandteil diese Bedingungen sind, soll die IT–Automatisierung der beim Kunden vorhandenen IT–Struktur und IT-Prozesse eingerichtet bzw. gesteigert werden. Es besteht zwischen Kunden und Anbieter darüber Einigkeit, dass die Herrschaft über die kundeneigene IT beim Kunden verbleibt. Das gilt sowohl für das vorliegende Dienstleistungsverhältnis als auch für datenschutzrechtliche Rechtsverhältnisse.

1 Geltungsbereich

1.1 Diese besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen und gehen, soweit sie von diesen abweichen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

2 Vertragsbedingungen, Vertragsbestandteile

2.1 Die im Einzelfall von den Parteien zu erbringenden Leistungen werden jeweils im Managed IT-Service (MS) Vertrag geregelt. Ein MS Vertrag besteht aus:

- jeweiliges Angebot über Managed IT-Services
- Leistungsschein gem. Bestandsaufnahme
- Bestellung des Kunden
- diesen Bedingungen.

3 Vertragsgegenstand

3.1 Vertragsinhalte

Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen und deren Umfang ergeben sich im Einzelnen aus den unter Ziff. 2 genannten Bestandteilen der Managed IT-Service Vereinbarung.

3.2 Beeinträchtigungen

Sofern Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die vertragsgegenständliche Leistung oder deren vertragsgemäße Nutzung haben können, oder easy Grund hat, mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen zu rechnen, wird er den Kunden unverzüglich schriftlich unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Behinderung unterrichten. Seine Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bleibt hiervon unberührt.

3.3 Fremdleistungen

Soweit für die im MS Vertrag vereinbarte Leistung Fremdleistungen Dritter erforderlich sind, so wird der Kunde sicherstellen, dass diese Drittleistungen easy kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

3.4 Internetzugang beim Kunden

Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen eines Internetzugesanges und die Möglichkeit der Fernwartung.

3.5 Weiterentwicklung, Änderungen, etc.

Sollten durch Weiterentwicklung, Änderungen an Schnittstellen, Datenformate, Dateninhalte, etc. auf Seiten des Kunden nach Vertragsschluss die zugrundeliegenden MS Prozesse angepasst werden müssen, so ersetzt der Kunde die dafür beim Anbieter verursachten Mehrkosten. Die Umsetzung von Änderungen, die Auswirkungen auf die vertragsgegenständliche Leistung haben, erfolgt auf Kosten des Kunden. Die Einbeziehung weiterer Dienste, Applikationen, Systeme, Hardware, Software, etc. bedarf der Erweiterung des MS Vertrages unter Beachtung der Bestimmungen dieser MS Bedingungen.

3.6 Unverbindliche Vorschläge

easy wird den Kunden in regelmäßigen Abständen sowie nach eigenem Ermessen über neue Entwicklungen und technische Fortschritte unterrichten, die für die Leistungserbringung oder Leistungsnutzung von Bedeutung sind und Lösungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und zur Senkung der Kosten vorschlagen. Insbesondere wird der Anbieter dem Kunden Leistungen und Produkte aufzeigen, die das Erreichen eines höheren Leistungsgrads und eine Steigerung der Leistungsfähigkeit, Kostenersparnisse und Benutzerakzeptanz ermöglichen und/oder dem Kunden andere Vorteile verschaffen.

3.7 Einhaltung von Normen

easy ist nicht dafür verantwortlich, dass Dienste, Systeme, Anwendungen des Kunden nicht gegen die geltenden Gesetze, behördliche Vorschriften oder Auflagen, Compliance Vorschriften, ISO Normen, etc. verstoßen. Deren Einhaltung ist ausschließlich Sache des Kunden.

3.8 Standort, Konfiguration

Die Berechnung der Vergütung bzw. deren Festlegung geht von dem/ den im MS Vertrag angegebenen Standort/en und der in der Infrastrukturanalyse festgehaltenen Konfiguration (Leistungsschein) aus. Die räumliche Veränderung des Standortes oder einzelner Teile davon ist easy vorher zeitlich angemessen mitzuteilen. Bei Veränderung des Standortes oder der Art der Konfiguration ohne ausdrückliche Vereinbarung mit easy, wozu auch eine eventuelle Beauftragung des Anbieters mit der De- und Neuinstallation bzw. Strukturierung gehört, wird der Anbieter von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen des Anbieters, ist dieser, soweit ihm dies zumutbar ist, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, er kann dies jedoch von der Zahlung einer angemessenen höheren Vergütung abhängig machen. Durch die Verlegung oder Veränderung des Standortes entstandene Mehrkosten trägt der Kunde.

3.9 Keine Cloud Services

Cloud Services, d.h. das Unterbringen des Systems des Kunden in einem Rechenzentrum zum Zwecke der Erreichbarkeit über das Internet, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern bedarf einer zusätzlichen Vereinbarung.

4 **Übernahmeprotokoll, Rücktrittsrecht des Anbieters**

4.1 easy fertigt bei Vertragsbeginn eine Infrastrukturanalyse über den Zustand des Systems des Kunden. Diese Tätigkeit ist nicht von der vereinbarten Vergütung umfasst, sondern dem Anbieter nach Aufwand zu den jeweils geltenden Tagessätzen zu vergüten. Als technisch einwandfrei gilt ein System, wenn der Anbieter im Protokoll keine Mängel festgestellt hat. Im Protokoll festgestellte Mängel beseitigt der Anbieter separat gemäß der aktuellen Preisliste von easy für Dienstleistungen.

Stellt der Anbieter im Rahmen der Erstellung der Infrastrukturanalyse wesentliche Umstände fest, die ihm die Erbringung der vertraglichen Leistungen erheblich erschweren und/oder die Erbringung der Leistungen zu der vereinbarten Vergütung für den Anbieter unwirtschaftlich machen, ist er berechtigt, von dem MS Vertrag mit schriftlicher Erklärung zurückzutreten. Dieses Recht kann er nur ausüben innerhalb von drei Wochen nach Fertigstellung des Protokolls.

5 **Administration**

5.1 Sofern im Leistungsschein nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Administration des vertragsgegenständlichen Systems ausschließlich durch easy. Wünscht der Kunde, eigene Administratorrechte zu

erhalten, kann es zu Unstimmigkeiten zwischen den Parteien kommen, wer für später auftretende Probleme verantwortlich ist. Zur Regelung dieser Frage vereinbaren die Parteien folgendes:

5.2 Feststellung des aktuellen Zustandes

Der Anbieter fertigt zum Stichtag der Einräumung der Administrationsrechte an den Kunden ein Image der vorhandenen Konfiguration. Dies dient den Parteien dazu, gegebenenfalls feststellen zu können, ob ein Problem bereits durch die frühere Tätigkeit des Anbieters verursacht wurde. Das Image wird auf einem Server des Kunden verschlüsselt abgelegt. Das Passwort erhalten beide Parteien. Die Kosten der Erstellung dieses Images werden dem Kunden nach Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen von dem Anbieter in Rechnung gestellt.

5.3 Zugangsdaten

Zum vereinbarten Stichtag übermittelt der Anbieter dem Kunden die Zugangsdaten, die den Kunden in die Lage versetzen, sein Netzwerk selbst (auch) zu administrieren. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm überlassenen Passwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern, sodass auch der Anbieter diese Passwörter nicht kennt. Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass bei Verlust dieser Passwörter auch der Anbieter nicht in der Lage ist, diese wieder zu rekonstruieren.

5.4 Beweislastumkehr

Solange der Anbieter das Netzwerk alleine administriert, können Probleme im Netzwerk auch nur durch die Tätigkeit des Anbieters verursacht worden sein. Wenn auch der Kunde das Netzwerk administriert, kann es zu Meinungsverschiedenheiten der Parteien über die Verursachung von Fehlern kommen. Die Parteien vereinbaren daher, dass der Kunde die Beweislast dafür trägt, dass ein aufgetretener Fehler ausschließlich von dem Anbieter zu vertreten ist. Anderenfalls sind Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.

6 Eingesetzte Hilfsmittel

6.1 Der Anbieter erbringt die geschuldete Leistung mit von ihm ausgewählten Hilfen. Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, diese zu ersetzen. Der Anbieter ist frei in der Entscheidung ob, wie und welche Tools er einsetzt.

7 Leistungszeiten

7.1 easy erbringt sämtliche Leistungen, die im MS Leistungsschein als Service genannt sind während seiner üblichen Geschäftszeiten. Diese sind Montag-Donnerstag 8-17:00 Uhr sowie Freitag 8-15:45 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen in Niedersachsen sowie am 24. Dezember und 31. Dezember eines Jahres. Eine darüberhinausgehende Leistungsverpflichtung in Hinblick auf Verfügbarkeit besteht nur bei ausdrücklicher zusätzlicher Vereinbarung.

8 Reaktionszeiten und Störungsklassen

8.1 Allgemeines

MS Services sollen möglichst durch proaktives Management dazu beitragen, dass Fehler bereits in der Entstehung vermieden werden. Treten im Einzelfall indes Fehler, Systemstörungen, etc. (nachfolgend: Störungen) auf und werden diese Störungen im Rahmen des Monitorings lokalisiert oder durch den Kunden gemeldet, so gelten für die sich anschließende Fehlerbeseitigung des Anbieters die nachstehenden Reaktionszeiten.

- Systemkritische Störung: 4 Stunden
- Nicht systemkritische Störung: 24 Stunden.

Reaktionszeit bedeutet, dass der Anbieter nach Eingang einer Störungsmeldung die Arbeiten zur Behebung der Störung aufnimmt. Dies erfolgt ausschließlich innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters. Geht daher eine Störungsmeldung eine Stunde vor Geschäftsschluss des Anbieters ein, endet die Reaktionszeit drei Stunden nach Beginn des darauffolgenden Arbeitstages.

Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwändiger als angenommen, so ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen.

8.2 Unvertretbar hoher Aufwand

Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten sowie eine Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigen lässt. Als unvertretbar gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung aus diesem Vertrag übersteigen würde. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund berechtigt, wenn der Kunde aus diesem Grund die Instandsetzung schriftlich ablehnt.

9 Hotline

9.1 easy stellt dem Kunden im Zeitrahmen seiner üblichen Geschäftszeiten eine Hotline für Störungsmeldungen zur Verfügung. Diese ist über E-Mail, Fax oder Telefon zu erreichen. An die Hotline sind ausschließlich Störungen zu melden. Seitens des Kunden ist/sind im MS Leistungsschein eine autorisierte Person/-en zu benennen, die allein berechtigt ist/sind, die Hotline-Anfragen durchzuführen. Soll die Person wechseln, ist dies schriftlich mit einer Vorankündigungsfrist von 14 Tagen mitzuteilen.

Wird die Hotline von Mitarbeitern des Kunden angerufen, die keine Schulung absolviert haben, ist der Anbieter berechtigt, den durch die fehlende Qualifikation des Mitarbeiters entstandenen Mehraufwand zu berechnen. Der Anbieter behält sich vor, Leistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf anderes als den Vertragsgegenstand beziehen, zur jeweils gültigen Preisliste für Dienstleistungen zu berechnen. Der Kunde ist verpflichtet, aufgetretene Störungen so präzise wie möglich zu beschreiben; andernfalls kann der Anbieter die Bearbeitung der Fehlermeldung solange verweigern, bis eine geeignete Fehlermeldung erfolgt.

10 Nutzungsrechte, Patch-Management, Update, etc

10.1 Schuldet easy nach den Vereinbarungen des MS Vertrages auch den Service von Applikationsbereitstellungsverfahren oder dem Patch-Management, Software oder Softwareteile (einschließlich Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades) zur Verfügung zu stellen, so besteht zwischen den Parteien Einigkeit darüber, dass easy lediglich die Verteilung und das Einspielen der Software schuldet, indes nicht die Pflege der Software. Der Kunde hat für die Lizenzbeschaffung und dadurch entstandenen Lizenzgebühren in eigener Verantwortung selber zu sorgen. Es ist Sache des Kunden, mit den Herstellern der Software zur Erhaltung der Infrastruktur und deren Betriebsfähigkeit geeignete Wartungs- und Pflegeverträge abzuschließen und zu unterhalten und diese Leistungsergebnisse dem Anbieter zukommen zu lassen. Übernimmt easy auch die Beschaffung, so hat der Kunde alle entstandenen Aufwendungen, insbesondere die entstehenden Lizenzkosten, zu erstatten.

11 Abnahme

11.1 Ist nach Art der Einzelleistung im Rahmen des MS Vertrages eine Abnahme notwendig und erklärt der Kunde zwei Wochen nach Empfang des jeweiligen Reportings keine Abnahme und hat der Kunde in der Zwischenzeit dem Anbieter auch keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung als abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Kunde die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.

12 Einsatz von Subunternehmern

12.1 easy ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen, ganz oder teilweise, auf Subunternehmer zu übertragen. Die Verantwortung verbleibt bei easy.

13 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

13.1 Der Kunde wird alle Änderungen der System- und Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände dem Anbieter rechtzeitig schriftlich mitteilen. Außer diesen vertraglich festgelegten Mitwirkungs- und Beistellungspflichten kann easy von dem Kunden weitere Mitwirkungs- oder Beistelleistungen verlangen, soweit diese für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

Kommt der Kunde durch die nicht ordnungsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen in Annahmeverzug, ist easy berechtigt, die ihr entstehenden Vorhaltekosten vom Kunden zu verlangen.

14 Änderungsverfahren

14.1 Anwendbarkeit

Das nachfolgend beschriebene Verfahren findet Anwendung in folgenden Fällen:

- bei der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer im MS Vertrag spezifizierten Leistung;
- bei Änderungen der Anzahl der zugrundeliegenden User/ Geräte, etc., die die in dem MS Vertrag vorgesehene Vergütung ändert;
- bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung.

14.2 Grundsätze und Frage der Vergütung

Jede Vertragspartei kann zu jeder Zeit das Änderungsverfahren durch ein entsprechendes Änderungsbegehren einleiten. Das Änderungsbegehren hat schriftlich zu erfolgen und ausreichende Informationen zu enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten. Jedes Änderungsbegehren hat eine Beschreibung der gewünschten Änderung; Sinn und Zweck der gewünschten Änderung, spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind, Dringlichkeit der gewünschten Änderung zu enthalten. Alle Änderungen erfordern eine schriftliche Vereinbarung. Handelt es sich um eine Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer bereits vom Anbieter erbrachten vertragsgegenständlichen Leistung, erfolgt die Vereinbarung, im Sinne der vorstehenden Ziffer, in Form eines fortlaufend zu nummerierenden Nachtrags zu dem jeweils zu ändernden MS Vertrag bzw. Leistungsscheines. In der Vereinbarung ist das Datum zu spezifizieren, zu dem die Änderung in Kraft tritt und die Vergütung von Leistungsänderungen und/oder zusätzlichen Leistungen geregelt.

Wird die Leistung mengenmäßig beschränkt, so sind sich die Parteien darüber einig, mindert sich die Vergütung auf bis zu max. 70 % der zum Vertragsbeginn vereinbarten Vergütung.

15 Datenschutz, Verarbeitung personenbezogener Daten

15.1 Zum Zwecke der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gelten die AGB Datenschutz von easy, die unter www.easy-digital-office.de eingesehen und gespeichert werden können.

16 Gewährleistung

16.1 Grundsatz

easy gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.

16.2 Schutzrechte

easy stellt sicher, dass die von ihr erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, die ihre vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden ausschließen oder erheblich beeinträchtigen. Unter der vom Kunden nachzuweisenden Voraussetzung, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen des Anbieters durch Dritte unterrichtet, dem Anbieter die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Anbieter den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Anbieters Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Anbieter nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

16.3 Nachbesserung

Gelingt es dem Anbieter während der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht zu beseitigen, so ist

der Kunde berechtigt, dem Anbieter eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die monatliche Gebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Eine außerordentliche Kündigung des gesamten Vertrags ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

16.4 Verjährung

Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren binnen eines Jahres.

16.5 Erlöschen der Gewährleistung

Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Leistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an Leistungen, Systemen, Systemkomponenten, Änderungen vorgenommen hat, denen easy vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben. Die Gewährleistung erlischt ferner, wenn der Kunde einen festgestellten Mangel nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Feststellung gegenüber dem Anbieter rügt. Die Rüge hat zumindest in Textform zu erfolgen.

16.6 Kosten bei unbegründeter Rüge

Sofern von easy erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von easy. Dies insbesondere, wenn der Kunde eine unzutreffende Fehlermeldung durch ausreichende und zumutbare Beschäftigung mit dem Fehler selbst hätte vermeiden können.

17 Haftung

17.1 Vorsatz und Fahrlässigkeit

easy haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet easy nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des MS Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

17.2 Leichte Fahrlässigkeit

Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss; maximal ist diese Haftung jedoch beschränkt auf EUR 500.000,- pro Schadensfall und insgesamt auf EUR 1.000.000,- aus dem Vertragsverhältnis.

17.3 Verlust von Daten

Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, es sei denn, die Datensicherung ist Gegenstand der im MS Leistungsschein genannten Services.

Wichtiger Hinweis: Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass Datensicherungsvorrichtungen eine gelungene Datensicherung melden, obwohl eine solche nicht erfolgt ist. Um den Erfolg einer Datensicherung mit endgültiger Sicherheit zu überprüfen, müsste eine Rücksicherung durchgeführt werden, bei der der Datenbestand in der (angeblichen) Sicherung wieder auf den Server aufgespielt wird. Diese Tätigkeit kann mehrere Stunden dauern und ist nicht von diesem Vertrag umfasst, wenn es nicht im MS Leistungsschein ausdrücklich vereinbart ist. Hat der Kunde dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Anbieter dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Der Anbieter führt diese Arbeiten gegen Zusatzauftrag nach Aufwand durch. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters.

Weiterer wichtiger Hinweis: Der Anbieter kann nach einer Rücksicherung nur Größe und Anzahl der Dateien feststellen, nicht aber, ob die Inhalte vollständig und richtig sind. Es wird daher dem Kunden empfohlen, dies zumindest durch Stichproben zu überprüfen.

17.4 Erfüllungsgehilfen

Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

17.5 Produkthaftungsgesetz

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Vorschriften unberührt.

18 Vergütung

18.1 Der Kunde zahlt dem Anbieter die im MS Vertrag vereinbarte Vergütung für die Erbringung der MS Services. Dort genannte Beträge verstehen sich jeweils zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer.

18.2 Die Vergütung erfolgt für die Leistungen im Leistungsschein pauschal. Die Höhe der Vergütung ist im MS Vertrag in Abhängigkeit von den gewählten Leistungsmerkmalen ausgewiesen. Sie bezieht sich der Höhe nach auf den auf einen Kalendermonat entfallenden Betrag. Fälligkeit dieser Vergütung ist nach der Vereinbarung im MS Vertrag monatlich jeweils zum Monatsersten im Voraus. Der Beginn der Vergütungspflicht fällt mit dem Beginn der Leistungspflicht zusammen. Für Rumpf-Anteile erfolgt die Vergütung zeitanteilig.

18.3 Zusätzliche Leistungen des Anbieters werden vom Anbieter pro Kalendermonat zusammengefasst und dem Kunden berechnet. Diese Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum durch den Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig.

18.4 Bei SEPA- Lastschriften wird die Vorankündigung (Pre- Notification) auf einen Tag verkürzt. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zulasten des Kunden.

18.5 easy ist berechtigt, sowohl die Vergütungspauschale als auch ihre für sonstige Leistungen geltenden Sätze mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu ändern, insbesondere zu erhöhen, wenn sich die Kosten von easy bezogen auf Personal, Material oder Betriebskosten um mehr als 3 %, bezogen auf die zuletzt geltenden Preise erhöht haben. Erstmals darf easy diese Erhöhung zum Ende des ersten Vertragsjahres aussprechen. Erhöhen sich dadurch die Preise um mehr als 10 %, hat der Kunde das Recht, den MS Vertrag mit einer außerordentlichen Kündigungsfrist von einem Kalendermonat, gerechnet ab Mitteilung des Erhöhungsverlangens, zu kündigen mit Wirkung zum Ende der Geltung der bisherigen Vergütungssätze.

18.6 Die Berechnung der Vergütung bzw. deren Festlegung geht von dem im MS Vertrag angegebenen Aufstellungsort und der Konfiguration gemäß Infrastrukturanalyse aus. Bei Veränderung des Aufstellungsortes und der Art der Aufstellung ohne ausdrückliche Vereinbarung mit easy, wozu auch eine eventuelle Beauftragung des Anbieters mit der De- und Neuinstallation durch easy gehört, wird easy von der Leistung frei, jedoch nicht der Auftraggeber von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Auftraggeber dennoch die weitere Ausführung der Leistungen durch easy, ist diese, soweit ihr diese zumutbar sind, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, kann dies jedoch von der Zahlung eines angemessen höheren Entgelts abhängig machen.

18.7 Die Rechte des Kunden aus den mit dem Anbieter getätigten Geschäften sind ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht übertragbar.

18.8 Der Kunde ist nur berechtigt, gegenüber easy mit Forderungen aufzurechnen, wenn die Forderung des Kunden unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

18.9 Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur ausüben, wenn es aus dem gleichen Rechtsverhältnis stammt.

19 Höhere Gewalt

Führt ein Ereignis höherer Gewalt dazu, dass der Anbieter seine Verpflichtungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird er den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf seine vertraglichen Pflichten, insbesondere auf die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, benachrichtigen. Der von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Anbieter ist für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt von der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen befreit. Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird der durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehinderte Anbieter den Kunden unverzüglich hierüber benachrichtigen und seine vertraglichen Verpflichtungen wieder erfüllen.

20 Laufzeit, Kündigung

Sofern nichts anderes vereinbart ist, gilt Folgendes:

20.1 Laufzeit

Der MS Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien, hilfsweise durch Bestellung des vorausgegangenen Angebotes durch den Kunden und Versand einer Auftragsbestätigung seitens easy, in Kraft. Leistungsbeginn und damit Beginn der Laufzeit und der Vergütungspflicht des Kunden ist im MS Vertrag festgelegt. Wenn nicht, ist Beginn der Tag der Unterzeichnung durch den Kunden. Der MS Vertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn er nicht zuvor von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf gekündigt wird.

20.2 Kündigung aus wichtigem Grund

Das Recht zur Kündigung des MS Vertrags aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Anbieter zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde fällige Rechnungen, die insgesamt zehn Prozent der gesamten in den zurückliegenden zwölf Monaten in Rechnung gestellten Vergütung ausmachen, trotz Fälligkeit unberechtigterweise nicht bezahlt hat.

20.3 Schriftform

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Textform (Email) ersetzt nicht die Schriftform.

21 Geheimhaltung

21.1 easy hat seine Mitarbeiter zur Geheimhaltung etwa im Rahmen der Ausübung der Tätigkeiten erlangter Kundeninformationen und auch zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet. Der Kunde wird den Anbieter rechtzeitig darauf hinweisen, falls besonders geheim zu haltende Daten/Informationen zu beachten und einer besonderen Verschwiegenheit zu unterziehen sind, so vor allem im Bereich von Geschäftsgeheimnissen.

Die Einhaltung etwaiger gesetzlicher Verschwiegenheitspflichten, denen der Kunde eventuell unterliegt, ist Sache des Kunden.

22 Abwerbverbot

22.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung der Zusammenarbeit, Mitarbeiter des Anbieters (easy) weder einzustellen noch sonst zu beschäftigen und daher auch jedes Abwerben von Mitarbeitern des Anbieters selbst oder durch Dritte während der Laufzeit eines Vertrags (Miete, Dienstleistung) sowie innerhalb vorbezeichneten Jahresfrist zu unterlassen. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung zahlt der Kunde an den Anbieter eine Vertragsstrafe in Höhe von 100.000 €. Der Anbieter bleibt berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen. Die Vertragsstrafe wird darauf angerechnet.

23 Schlussbestimmungen

23.1 Änderungen, Ergänzungen, Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des MS Vertrags oder der übrigen Vertragsdokumente bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis. Sofern nicht abweichend gesetzlich geregelt, entspricht E-Mail nicht der Schriftform.

23.2 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des MS Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des MS Vertrags hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Vertragsparteien nachträglich feststellen, dass der MS Vertrag oder eine unter dem MS Vertrag getroffene Vereinbarung lückenhaft ist.

23.3 Anwendbares Recht

Der MS Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

23.4 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem MS Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters. Klagt der Anbieter, ist er auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Kunden zu wählen. Das Recht beider Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz vor den nach den gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gerichten nachzusuchen, bleibt unberührt.

Stand: Februar 2023