

# Individuelle Cloud- oder Rechenzentrums- Dienstleistungen

at data Software GmbH - Auf der Steige 46 - 88326 Aulendorf, at data Infrastruktur GmbH – Auf der Steige 46, 88326 Aulendorf

- im folgenden **at data** genannt -

## Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Leistungen der Web Service wie Cloud(IV), Hosting(I), Domains(I), SSL(I), Managed Services (II) und Office Line 24 (III), durch at data und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

at data ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem sie den Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## I. Bedingungen für Web-Hosting und damit anhängige Leistungen (Domains, SSL, Webspace)

Für die Leistungen der at data wie das Hosting und damit zusammenhängende Leistungen wie Bereitstellung von Webspace, Servern, Domains, SSL-Zertifikaten gelten nachstehende Bedingungen:

### 1. Gegenstand

Folgende Leistungen werden von at data erbracht, sofern und soweit sie vereinbart sind:

#### 1.1. Web-Hosting

- At data wird dem Auftraggeber einen virtuellen Server zur Verfügung stellen, d.h. Speicherplatz auf einem auch von anderen Kunden genutzten oder nutzbaren Speichermedium, der eigene Zugangsdaten enthält und somit ein Zugriff anderer Nutzer auf diesen Speicherplatz nicht möglich ist.
- At data wird die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet verschaffen, gewähren und aufrechterhalten, damit die auf dem Server abgelegten Daten auf Anfrage von außenstehenden Rechnern im Internet (Clients) jederzeit und störungsfrei mittels der im Internet gebräuchlichen Protokolle (bspw. http, ftp, smtp, nntp) in dem jeweilig anwendbaren Protokoll an den abrufenden Rechner weitergeleitet werden.
- At data schuldet ein Bemühen, dass die vom Auftraggeber vertragsgemäß gespeicherten Daten (Website) im World-Wide-Web über das von at data unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet von der

Öffentlichkeit rund um die Uhr weltweit abrufbar sind. at data übernimmt keine Verantwortung für den Erfolg des jeweiligen Zugangs zu der Website, soweit nicht ausschließlich das von at data betriebene Netz einschließlich der Schnittstellen zu Netzen Dritter benutzt wird.

- At data trägt des Weiteren dafür Sorge, dass der Kunde die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den Server hat. Hierzu vergibt at data einen Benutzernamen und ein Passwort an den Kunden, mit dem der Kunde seine Internetseiten im Wege des Datentransfers selbständig speichern, ändern, ergänzen oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP). Aus Sicherheitsgründen gibt at data dem Kunden zudem die Möglichkeit, sein Passwort zu ändern.
- At data stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten sicher, dass eine übliche Datenübertragungsgeschwindigkeit für Benutzer erreicht wird.
- Der Webserver ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 99 Prozent im Jahresmittel. Hier von ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von at data liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritte, Hoster etc.) über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für at data absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Software-Updates länger als drei Stunden dauern, wird die at data dies dem Kunden möglichst drei Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

#### 1.2. Domains

- Der Kunde wünscht die Nutzung einer oder mehrerer Internet-Domains zu privaten oder gewerblichen Zwecken. Gegenstand dieses Vertrages ist die Registrierung der vom Kunden gewünschten Domains durch at data und die Aufrechterhaltung der Registrierung.

Pflichten der at data

- At data verpflichtet sich zur Prüfung, ob die vom Kunden gewünschten Domains bereits an Dritte vergeben sind. Falls die Prüfung ergibt, dass die vom Kunde gewünschten Domains noch nicht an Dritte vergeben sind, wird at data unverzüglich die Registrierung der Domains bei der zuständigen Vergabestelle beantragen.
- Falls die Prüfung gemäß Ziffer 1.2 dieser Bedingungen ergibt, dass die vom Kunden gewünschten Domains bereits an Dritte vergeben sind, wird

at data den Kunden hiervon unterrichten. Weitergehende Verpflichtungen hinsichtlich der bereits vergebenen Domains hat at data nicht.

- Rückfragen, die at data nach der Domain-Anmeldung (Ziffer 1.2) von den zuständigen Vergabestellen erhält, wird at data zügig und in Abstimmung mit dem Kunden beantworten.
- Den Erfolg der Anmeldung, d.h. die tatsächliche Registrierung der Domains schuldet at data nicht.
- Nach der Anmeldung ist at data verpflichtet, gegenüber den zuständigen Vergabestellen alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Registrierung der Domains aufrecht zu erhalten. Den Erfolg dieser Maßnahmen, d.h. die tatsächliche Aufrechterhaltung der Registrierung, schuldet at data nicht.

Pflichten des Kunden

- Der Kunde hat die als Domains zu registrierenden Zeichenfolgen auf ihre Vereinbarkeit mit den Rechten Dritter und den allgemeinen Gesetzen geprüft. Der Kunde versichert, dass sich keine Anhaltspunkte für eine Verletzung von Rechten Dritter oder allgemeinen Gesetzen ergeben haben.
- Sollten Dritte gegen den Kunden Ansprüche auf Änderung, Löschung oder Übertragung einer oder mehrerer der vertragsgegenständlichen Domains - gleich aus welchem Rechtsgrund - geltend machen, ist der Kunde verpflichtet, die at data hiervon unverzüglich zu unterrichten. Dasselbe gilt von behördlichen Maßnahmen gleich welcher Art, die aus der Verwendung einer oder mehrerer der vertragsgegenständlichen Domains resultieren.
- Der Kunde verpflichtet sich, die Geschäftsbedingungen und die Vergabebestimmungen der zuständigen Vergabestellen anzuerkennen. Die Geschäftsbedingungen und Vergabebestimmungen der Vergabestellen sind auf den Webseiten der Vergabestellen im Internet abrufbar. Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen Angaben sorgfältig zu machen und Änderungen unverzüglich an at data zu melden.

Eintragung der Domain

Für die Eintragung der Domains bei den zuständigen Vergabestellen ist jeweils eine natürliche Person als allgemeiner Ansprechpartner - "Admin-C" - durch den Kunden für Rückfragen anzugeben.

Nach den üblichen Vergabebestimmungen muss der "Admin-C" in der Organisation angesiedelt sein, für die die jeweilige Domain eingetragen wird. Der "Admin-C"

ist nach den üblichen Vergabebestimmungen für die Domain rechtlich verantwortlich, wenn der Kunde nicht oder nicht mehr existiert.

Als Admin-C sollen für die Domains gemäß Ziffer 1.2 dieser Bedingungen die Personen mit Vor- und Zuname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, Telefon, Telefax und E-Mail eingetragen werden, die at data dazu in Textform (§ 126 b BGB) übermittelt werden.

### 1.3. SSL

- Der Kunde wünscht die Nutzung einer oder mehrerer SSL-Zertifikate zu privaten oder gewerblichen Zwecken. Gegenstand dieser Bedingungen ist die Registrierung der vom Kunde gewünschten SSL-Zertifikate durch at data und die Aufrechterhaltung der Registrierung.

#### Pflichten der at data

- Rückfragen, die at data nach der SSL-Anmeldung von den zuständigen Vergabestellen erhält, wird at data zügig und in Abstimmung mit dem Kunden beantworten.

#### Pflichten des Kunden

- Der Kunde verpflichtet sich, die Geschäftsbedingungen und die Vergabebestimmungen der zuständigen Vergabestellen anzuerkennen. Die Geschäftsbedingungen und Vergabebestimmungen der Vergabestellen sind auf den Webseiten der Vergabestellen im Internet abrufbar.
- Der Kunde ist verpflichtet, die notwendigen Angaben sorgfältig zu machen und Änderungen unverzüglich an at data zu melden.

#### Eintragung der SSL

Für die Eintragung der SSL bei den zuständigen Vergabestellen benötigt at data bei natürlichen Personen als Anmelder eine Kopie von deren Bundespersonalausweis und die letzte Telefonrechnung; bei juristischen Personen als Anmelder ist ein Handelsregisterauszug anstatt der Kopie des Bundespersonalausweises notwendig.

### 1.4. Datensicherung

Die Datensicherung ist nicht geschuldet und wird vom jeweiligen Provider übernommen.

### 1.5. Haftung

In Ergänzung der Haftungsbestimmungen in VI.2 gilt Folgendes:

Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von at data oder Dritten, für die at data haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für at data möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. At data haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Leitungen vom Auftraggeber zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in ihrem Einflussbereich stehen.

## II. Bedingungen für Betrieb der Server-Infrastruktur (Managed Services, IT Infrastruktur)

### 1. Gegenstand der Leistung bei Managed Services, IT Infrastruktur

Vertragsgegenstand sind proaktive Services, die den Systembetrieb bereitstellen und unterstützen, um diesen möglichst unterbrechungsfrei aufrecht erhalten zu können und, im Falle einer Störung, diese frühzeitig erkannt werden und Fehlerbehebungsmaßnahmen rasch eingeleitet werden können.

Die Leistungen und Services werden in einem Angebot detailliert beschrieben. Darüber hinaus gehende Leistungen und Services können optional zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Konditionen der at data gegen Einzelabrechnung vom Kunden genutzt werden. Die Leistungen und Services beziehen sich auf die in dem Angebot aufgeführten Systeme und Systemkomponenten des Kunden durch at data für die beauftragte Laufzeit.

Das Monitoring und Fehlerbehebungen an Systemen, der at data und allen zugehörigen Komponenten sowie weiterer Anwendungssoftware des Kunden ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

4h Reaktionszeit zu den üblichen Geschäftszeiten. Diese können Sie unter <https://www.system.ag/leistungen/support> jederzeit einsehen.

Die Leistungen erbringt at data an den vom Kunden beschafften und im Rechenzentrum von at data getrennt von Anlagen anderer Kunden der at data (Colocation) aufgestellten Hard- und Software.

### 2. Pflichten des Kunden

- Für die Systemkomponenten ist ein Software-/Hardware-Wartungsvertrag mit den entsprechenden Herstellern erforderlich, der die regelmäßige Bereitstellung von Updates und den Systemaustausch im Fehlerfall seitens des Herstellers regelt. Dieser Vertrag muss über die gesamte Laufzeit des Managed Services | IT-Infrastruktur Vertrages vom Kunden aufrechterhalten werden.
- Der Kunde verpflichtet sich ohne besondere Vergütung dazu, alle technischen Voraussetzungen zu schaffen, um eine ordnungsgemäße Kommunikation mit der von at data im Rahmen der Leistungen der Managed Services genutzten Infrastruktur sicherzustellen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Verfügbarkeit der entsprechenden Telekommunikationsverbindungen. Die Mindestanforderungen an die technische Verbindung sind von at data festgelegt und sind in der Leistungsbeschreibung definiert.
- Der Kunde ist verpflichtet, sich laufend über etwaige Änderungen dieser technischen Voraussetzungen unterrichtet zu halten.

- Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von at data vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Der Kunde hat Mängel der von at data geschuldeten Leistungen unverzüglich anzuzeigen.

### 3. Änderungen am vertraglichen Leistungsumfang

3.1 Alle Änderungsprozesse, welche sich auf das Sperren, Entsperren, Anlegen, Löschen, Hinzufügen und Ändern von Systemen, Diensten oder Eingabeberechtigten des Kunden beziehen, dürfen nur vom EDV Beauftragten und dessen Stellvertreter, oder einem Geschäftsführer, bzw. Inhaber des Kunden, eingegeben werden.

3.2 Folgende Änderungsprozesse sind im Rahmen des Vertrages auf schriftlichen Antrag möglich:

- Hinzufügen oder Entfernen von Systemen und Diensten.
- Ändern des Kennworts des Auftraggebers für die Support-Nutzung. Sperren oder Entsperren von Eingabeberechtigten durch Angabe der E-Mail-Adresse.
- Löschen von Eingabeberechtigten unter Angabe der E-Mail-Adresse.
- Hinzufügen von Eingabeberechtigten unter Angabe von Vor- und Nachnamen, Telefonnummer(n) und E-Mail-Adresse.
- Ändern von Eingabeberechtigten und Angabe der E-Mail-Adresse sowie der zu ändernden Daten.

3.3 at data prüft gemeinsam mit dem Kunden die gewünschten Änderungen und passt, falls erforderlich, den Vertrag in Leistungsumfang und Vergütung an.

#### 3.4 Erweiterungen und Reduzierungen des Vertragsumfangs

Der Kunde ist berechtigt, notwendige Erweiterungen der vertraglichen Leistungen von at data zu verlangen. Die Anforderung ist schriftlich an at data zu richten. Die at data wird innerhalb angemessener Frist, in der Regel innerhalb von zehn Werktagen schriftlich Stellung nehmen und ein Angebot über die dadurch entstehenden Kosten unterbreiten. Verursacht die Prüfung des Änderungsverlangens des Kunden selbst Kosten, wird at data dies ebenfalls unverzüglich, in der Regel innerhalb von fünf Werktagen, dem Kunden unter einer Angabe mitteilen, wie viel die Prüfung voraussichtlich kosten wird. Bei Reduzierungen gilt die Kündigungsfrist gemäß Abschnitt VI, Ziffer 3 für die zu reduzierende Leistung. Der Kunde entscheidet sodann, ob die angebotene Änderung durchgeführt wird oder nicht. Lehnt er dies ab, bleibt es beim bisherigen Vertragsumfang.

### 4. Eigentumsverhältnisse

4.1 Die zur Verfügung gestellte RZ-Plattform bleibt zu jedem Zeitpunkt Eigentum der at data. Für den Kunden wird ausschließlich die Nutzung der Plattform über Datenleitungen gegen ein monatliches Entgelt ermöglicht.

4.2 Sämtliche vom Kunden auf der Plattform gespeicherten Daten befinden sich im Eigentum und in der Verantwortung des Kunden.  
Der Kunde hat jederzeit das Recht, die Herausgabe und / oder Löschung seiner Daten von der RZ-Plattform zu fordern. Die gespeicherten Daten befinden sich in einem technisch aktuellen Format, welches auch auf anderen und / oder at data fremden Plattformen, lauffähig ist. Herausgegeben werden können ausschließlich Daten, keine Geräte oder Datenträger. Für den Transfer hat der Kunde geeignete Datenträger zur Verfügung zu stellen. Soll die Leistung des Transfers auf die Datenträger durch die at data durchgeführt werden, handelt es sich um eine kostenpflichtige Leistung.

4.3 at data ist innerhalb der Vertragslaufzeit nicht berechtigt, Daten ohne Weisung des Eigentümers zu löschen.

4.4 Softwarelizenzen werden dem Kunden entweder im Rahmen eines Mietmodells gegen ein monatliches Entgelt zur Verfügung gestellt, oder werden vom Kunden selbst erworben und befinden sich somit im Eigentum des Kunden. Dies geht aus dem jeweiligen Auftrag hervor.

### III. Bedingungen für Rechenzentrumsleistungen (Cloud Lösung)

#### 1. Gegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Bereitstellung und des Betriebs von Rechenzentrumsleistungen, auch genannt Cloud Lösungen.

#### 2. Leistungsumfang und Leistungspflichten

2.1 Der Leistungsumfang beinhaltet eine oder mehrere der folgenden Stufen. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem schriftlichen Angebot.

- Bereitstellung der RZ-Plattform
- Bereitstellung der Virtualisierungsinfrastruktur
- Datensicherung
- Lizensierung
- Betrieb, Wartung und Administration
- Allgemeine Supportleistungen

2.2 Die at data gewährleistet eine Erreichbarkeit seiner Server von 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von der at data liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist. Die at data kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

#### 3. Datenschutz und Geheimhaltung

3.1 Die Verantwortung für sämtliche Datenbestände, welche der Kunde auf der RZ-Plattform speichert, liegt allein beim Kunden. Für at data sind alle Daten fremde Daten im Sinne des Telemediengesetzes.

Der Kunde stellt at data von jeglicher Haftung sowie von allen Ansprüchen, die aus Rechtsverletzungen durch seine Datenhandhabung entstehen, frei.

3.2. Der Kunde stellt sicher, dass seine Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, dem Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten und Datenbeständen.

3.3. Die at data behandelt sämtliche, ihr auf Grund der Durchführung des Vertrages bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe und sonstige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Kunden streng vertraulich. Es ist ihr untersagt, diese in irgendeiner Weise für sich selbst oder andere zu nutzen. Speicherungen auf Datenträgern, oder sonstige Aufzeichnungen und Notizen sind ihr nur gestattet, wenn sie unerlässlich sind, um den Vertrag durchzuführen, oder wenn sie geeignet sind, berechnete Interessen und Rechte aus diesem Vertrag wahrzunehmen oder zu verteidigen. Die Weitergabe an Dritte ist nur nach vorhergehender schriftlicher Genehmigung in jedem Einzelfall durch den Kunden gestattet.

3.4. Der Kunde als auch die at data verpflichten sich, bekannt gewordene Daten und Informationen aus dem Geschäftsverhältnis auch nach Beendigung des Vertrages geheim zu halten.

#### 4. Eigentumsverhältnisse

4.1 Die zur Verfügung gestellte RZ-Plattform bleibt zu jedem Zeitpunkt Eigentum der at data. Für den Kunden wird ausschließlich die Nutzung der Plattform über Datenleitungen gegen ein monatliches Entgelt ermöglicht.

4.2 Sämtliche vom Kunden auf der Plattform gespeicherten Daten befinden sich im Eigentum und in der Verantwortung des Kunden.  
Der Kunde hat jederzeit das Recht, die Herausgabe und / oder Löschung seiner Daten von der RZ-Plattform zu fordern. Die gespeicherten Daten befinden sich in einem technisch aktuellen Format, welches auch auf anderen und / oder at data fremden Plattformen, lauffähig ist. Herausgegeben werden können ausschließlich Daten, keine Geräte oder Datenträger. Für den Transfer hat der Kunde geeignete Datenträger zur Verfügung zu stellen. Soll die Leistung des Transfers auf die Datenträger durch die at data durchgeführt werden, handelt es sich um eine kostenpflichtige Leistung.

4.3 Die at data ist innerhalb der Vertragslaufzeit nicht berechtigt, Daten ohne Weisung des Eigentümers zu löschen.

4.4 Softwarelizenzen werden dem Kunden entweder im Rahmen eines Mietmodells gegen ein monatliches Entgelt zur Verfügung gestellt, oder werden vom Kunden selbst erworben und befinden sich somit im Eigentum des Kunden. Dies geht aus dem jeweiligen Auftrag hervor.

#### 5. Pflichten der at data / Verfügbarkeit

5.1 Die at data verpflichtet sich, die vom Kunden beauftragten RZ-Stufen gegen ein entsprechendes monatliches Entgelt zur Verfügung zu stellen.

5.2. Für den Betrieb der Plattform wird generell eine Verfügbarkeit von 24x7 angestrebt (d.h. 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche). At data ist fortwährend bemüht, Wartungs- oder Reparaturarbeiten, die eine Komplettaußerbetriebnahme notwendig machen, grundsätzlich zu auf ein sehr geringes Niveau zu begrenzen.  
Unvermeidliche Teil- oder Komplettaußerbetriebnahmen werden von Mo-Fr 20:00-08:00 Uhr sowie Sa/So/Feiertag ganztägig Uhr durchgeführt. Außerhalb der Kernzeiten kann eine notwendige Außerbetriebnahme im Störfall ohne vorherige Ankündigung erfolgen.  
Zudem hat die at data das Recht, an einem Samstag oder Sonntag / Feiertag pro Monat das System für notwendige Wartungs-, Pflege- oder Umbauarbeiten außer Betrieb zu nehmen. Dies wird mindestens eine Woche vorher per Email angekündigt. Die zu benachrichtigenden Email-Adressen sind der at data durch den Kunden zu melden. Nach Möglichkeit ist eine Terminabsprache für die Außerbetriebnahme koordinierbar.

5.3 Die Verfügbarkeit definiert sich als Möglichkeit, auf die RZ-Plattform innerhalb der unter Absatz 5.2 geregelten Nutzungszeiten über Datenleitungen erfolgreich zugreifen zu können. Diese Zusage bezieht sich ausschließlich auf die Betriebsbereitschaft der RZ-Plattform (Server-, Speicher- und Netzwerkkomponenten) und deren mögliche Erreichbarkeit von extern über Datenleitungen.

5.4 Die tatsächliche Verfügbarkeit in den Betriebsstätten des Kunden kann niedriger liegen, da zusätzliche Faktoren, für die die at data keine Verantwortung trägt, einfließen. (Beispielsweise Ausfall von Hardware oder Internetleitungen in der Betriebsstätte, Störungen bei Telekommunikationsbetreibern des Kunden, Fehler in Anwendungssoftware des Kunden, Fehlbereitungen seitens des Kunden, etc.) Dies ist für die Tatsache der Verfügbarkeit der RZ-Plattform unerheblich.

5.5 Ein Versagen der für den Kunden im RZ installierten Betriebssystem- oder Anwendungssoftware gilt nicht als Reduzierung der Verfügbarkeit, insofern die unterliegende RZ-Plattform funktional ist. Die at data garantiert nicht für die ordnungsge-

mäße Funktion von kundeneigener Betriebssystem- und Anwendungssoftware, auch wenn sie auf der RZ-Plattform installiert ist. Hier gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen der jeweiligen Lizenzgeber.

5.6 Im Falle der Übernahme von bestehender Hardware des Kunden und Betrieb derer im RZ durch die at data gelten keinerlei Verfügbarkeitszusagen.

5.7 Mit dem Kunden geplante oder von ihm verursachte Ausfälle gehen nicht zu Lasten der Verfügbarkeit (z.B. Datenrücksicherungen, besondere Wartungen, etc.).

5.8 Die Verfügbarkeit wird prozentual in Minuten/Jahr ermittelt und berechnet sich wie folgt:

$$V [\%] = \frac{N [\min] - UA [\min]}{N [\min]} \times 100$$

V = Verfügbarkeit

N = Nutzungszeit

UA = ungeplante Ausfallzeit

Die Nutzungszeit ergibt sich aus den in 5. Abs. 2 genannten Kernzeiten die zur Jahressumme addiert werden.

5.9 Wird die Verfügbarkeit der RZ-Plattform im Laufe eines Jahres gemäß vorgenannter Kriterien im Mittel unterschritten, entsteht dem Kunden ein Anspruch auf anteilige Erstattung der Entgelte.

Verfügbarkeit	Rückerstattung der Entgelte
100% – 99%	0%
<99% - 98%	2%
<98% - 97%	5%
<97% - <96%	10%

## 6. Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde darf im Rahmen und unter Zuhilfenahme der durch die at data erbrachten Leistungen nicht gegen gesetzliche Regelungen verstoßen. Sollten Inhalte durch den Kunden aus der RZ-Plattform heraus verbreitet werden, müssen für diese entsprechende Nutzungsrechte vorliegen.

6.2 Leistungen ab Stufe e. kann die at data nur erbringen, wenn der Kunde ihr einen administrativen Zugang zu seinen Systemen gewährt. Zur Vertragserfüllung ermöglicht der Kunde der at data daher einen ungehinderten Zugriff auf die relevanten Systeme, sowohl per Fernwartung als auch vor Ort in den Betriebsstätten, falls erforderlich.

6.3 Ferner wird der Kunde alle zur Dienstleistungserbringung notwendigen Unterlagen wie z.B. Lizenzinformationen oder benötigte Datenträger der at data bei Bedarf schnellstmöglich zur Verfügung stellen.

6.4 Dem Kunden ist bekannt, dass die at data ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag ab Stufe e. nur erfüllen kann, wenn der Kunde darauf verzichtet, an der von at data vorgenommenen Konfiguration Änderungen und/oder Ergänzungen vorzunehmen und/oder das System ohne Abstimmung mit der at data in nicht hierfür freigegebenen Umgebungen oder dem dafür bestimmten Zweck einzusetzen. Ebenso stimmt der Kunde zu, die Systeme nicht ohne Wissen der at data selbständig zu verändern oder (De-)Installationen vorzunehmen.

6.5 Ab Nutzung wird der Kunde die at data unverzüglich schriftlich über Veränderungen an der vertragsgegenständlichen Systemumgebung, die nicht durch die at data oder durch einen von ihm beauftragten Partner veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis setzen. Für eventuelle Fehlkonfigurationen oder weiterführende Schäden die durch nicht von der at data autorisierte Personen verursacht werden, übernimmt die at data keinerlei Haftung.

6.6 Im Falle eines Umzuges / Importes bereits existierender Systeme in das RZ unterrichtet der Kunde die at data vor Inkrafttreten des Vertrages über alle eventuell bereits bestehenden technischen Probleme und bisher aufgetretene Fehler der Systeme. Die at data haftet nicht für Auswirkungen oder Inkompatibilitäten aufgrund von bestehenden, vorvertraglichen technischen Fehlfunktionen oder mangelhaft sowie sorglos vorgenommenen Konfigurationen von denen der Kunde Kenntnis hat oder haben könnte. Die at data geht von der Übergabe von mangelfreien Systemen aus.

6.7 Die Ausstattung sämtlicher Systeme die im RZ betrieben werden, oder daran angebunden sind, mit Antivirensoftware sowie der Einsatz von Firewalls und das regelmäßige Installieren von Sicherheitsupdates gehört zum Minimum an technischen Schutzmaßnahmen vor Gefahren aus dem Internet. Der Einsatz dieser Maßnahmen wird daher auch auf der Seite des Kunden vorausgesetzt. Dies kann die at data für den Kunden im Rahmen der Stufe e. übernehmen.

6.8 Der Kunde verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellte RZ-Plattform ausschließlich für den vorgesehenen Zweck einzusetzen und in der IT-Umgebung sämtliche Vorgänge zu unterlassen, die die Sicherheit, Stabilität, Integrität und Datensicherheit der RZ-Plattform gefährden könnten.

Insbesondere sind sämtliche gesetzeswidrigen Aktivitäten innerhalb und von der RZ-Plattform aus zu unterlassen (z.B. Spamversand, Vorbereitung und Durchführung von Angriffen auf IT-Systeme, Portscans, Denial of Service, Flooding, etc.)

Die RZ-Plattform wird durchgängig auf derlei Aktivitäten überwacht und deckt diese auf.

Eine Missachtung dieser Bedingungen wird abgemahnt und führt zu einer sofortigen Sperrung für den Kunden, insofern die Dringlichkeit geboten ist.

## 7. Gewährleistung

7.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Abschluss der jeweiligen Dienstleistung der Leistung, die zu dem Gewährleistungsanspruch geführt hat oder ggf. Erstellung des Werkes oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme.

7.2 Die Leistungen der at data sind unverzüglich nach deren Abschluss sorgfältig zu untersuchen. Sie gelten entsprechend § 377 HGB als genehmigt, wenn der Kunde nicht eine Mängelrüge hinsichtlich offensichtlicher Mängel oder anderer Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar waren, binnen sieben Werktagen nach Abschluss der Leistungen, oder ansonsten binnen sieben Werktagen nach der Entdeckung des Mangels oder dem Zeitpunkt, in dem der Mangel für den Kunden bei normaler Verwendung des Leistungsgegenstandes ohne nähere Untersuchung erkennbar war, mitteilt.

7.3 Bei Sachmängeln ist die at data nach ihrer, innerhalb angemessener Frist, zu treffenden Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet und berechtigt. Im Falle des Fehlschlagens, d.h. der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung, kann der Kunde vom Vertragsverhältnis zurücktreten oder die Vergütung angemessen mindern.

7.4 Beruht ein Mangel auf dem Verschulden der at data, kann der Kunde unter den in VI. Abs. 2 bestimmten Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.

7.5 Bei Mängeln von Bauteilen anderer Hersteller, die die at data aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird die at data nach ihrer Wahl ihre Gewährleistungsansprüche gegen die Hersteller und Lieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Gewährleistungsansprüche gegen die at data bestehen bei derartigen Mängeln unter den sonstigen Voraussetzungen und nach Maßgabe des Vertragsverhältnisses nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Hersteller und Lieferanten erfolglos war oder, beispielsweise aufgrund einer Insolvenz, aussichtslos ist. Während der Dauer des Rechtsstreits ist die Verjährung der betreffenden Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen die at data gehemmt.

7.6 Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung der at data das System oder die Konfiguration ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.

## IV. Bedingungen für den Datenschutz in der Fernwartung/ Fernzugriff

## 1. Präambel

Der Gesetzgeber hat § 11 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) novelliert. Diese Änderungen stellen an den Anwender zusätzliche Anforderungen.

Der Kunde hat bei Missachtung mit empfindlichen Bußgeldern bis hin zum Verbot der Datenverarbeitung zu rechnen. Obschon es sich bei Wartung, Pflege und Service nicht um eine Auftragsdatenverarbeitung handelt, müssen wegen § 11 Abs. 5 BDSG die strengen Regeln der Auftragsdatenverarbeitung dennoch eingehalten werden.

Einhaltung dieser gesetzlichen Anforderungen, indem sie dem Kunden mit diesen allgemeinen Bedingungen zum Datenschutz in der Fernwartung ermöglicht, die gesetzlichen Anforderungen des § 11 BDSG umsetzen.

## 2. Vertragliche Beziehungen

Zwischen dem Kunden und at data werden als Ergänzung zu allen zwischen dem Kunden und der at data bestehenden Vereinbarungen, anlässlich derer die at data oder durch sie beauftragte Dritte in Kontakt mit personenbezogenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes kommen, die nachfolgenden Regelungen getroffen. Betroffene Verträge sind insbesondere Fernwartungsvereinbarungen

## 3. Definitionen

### 3.1 Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person.

### 3.2 Erheben

Erheben ist das Beschaffen von Daten über den Betroffenen.

### 3.3 Verarbeiten

Verarbeiten ist das Speichern, Verändern, Übermitteln, Sperren und Löschen personenbezogener Daten.

### 3.4 Speichern

Speichern ist das Erfassen, Aufnehmen oder Aufbewahren personenbezogener Daten auf einem Datenträger zum Zwecke ihrer weiteren Verarbeitung oder Nutzung.

### 3.5 Löschen

Löschen ist die Unkenntlichmachung gespeicherter personenbezogener Daten.

### 3.6 Sperren

Sperren ist das Kennzeichnen gespeicherter personenbezogener Daten, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken.

### 3.7 Datenverarbeitung im Auftrag

Datenverarbeitung im Auftrag ist die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung oder Löschung personenbezogener Daten durch at data im Auftrag des Kunden.

## 4. Gegenstand, Dauer des Auftrages, Umfang, Art und Zweck, etc.

### 4.1 Gegenstand

Gegenstand der Verträge gemäß Ziffer 2 ist es, Wartungsarbeiten im Wege des Fernzugriffs beim oder für das beim Auftraggeber im Einsatz befindliche EDV-System zu ermöglichen.

### 4.2 Dauer

Die Dauer der einzelnen Verträge ergibt sich aus den jeweiligen Vereinbarungen.

### 4.3 Umfang, Art, Zweck der Erhebung

Anlässlich der Durchführung der betroffenen Verträge ist es nicht ausgeschlossen, dass at data rein zufällig Kenntnis von solchen personenbezogenen Daten erhält. Im Übrigen erhebt oder verarbeitet at data keine personenbezogenen Daten.

### 4.4 Arten der Daten und Kreis der Betroffenen

Die durch den Kunden erzeugten Daten können sowohl „einfache“ personenbezogene Daten darstellen, als auch besondere personenbezogene Daten (sensible Daten) sein. Im Kreis der Betroffenen können insbesondere Kunden und Interessenten des Kunden sein.

### 4.5 Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Die at data wird ohne Weisung des Kunden keine Berichtigung, Sperrung oder Löschung von Daten vornehmen. Die Parteien stellen klar, dass eine solche Nutzung nicht Gegenstand der Verträge im Sinne von Ziffer 2 ist.

## 5. Weisungen des Anwenders

Weisung ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang der at data mit personenbezogenen Daten gerichtete, schriftliche Anordnung des Auftraggebers. Der Kunde vermag vollumfänglich Weisungen zu erteilen. Mündliche Weisungen hat der Kunde schriftlich zu bestätigen.

## 6. Datengeheimnis

Die at data erbringt Leistungen für den Kunden ausschließlich im Rahmen der in diesem Vertrag geschlossenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden. Sie verwendet etwaige zur Datenverarbeitung überlassene Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Die at data verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden den Datenschutz gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie gemäß §§ 91 ff. Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie ggf. Sondergesetzen wie z.B. SGB V zu wahren. Sie verpflichtet sich also, die gleichen Geheimhaltungsregeln zu beachten, wie sie dem Kunden obliegen. Soweit der Kunde Sondergesetzen des Datenschutzes unterliegt, die über Bundesdatenschutzgesetz, Telemediengesetz und Telekommunikationsgesetz hinausgehen, ist der Kunde verpflichtet, die at data auf die Geltung dieser Gesetze ausdrücklich hinzuweisen. Die at data wird sodann unverzüglich Ihre daraus folgenden Verpflichtungen feststellen und einhalten. Die at data wird nur Mitarbeiter beschäftigen, deren Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit sie sich zuvor versichert hat. Die at data sichert zu, dass sie die bei der

Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften überwacht. Die at data sichert zu, dass ihre mit der Verarbeitung der Daten des Kunden beschäftigten Mitarbeiter stets gemäß § 5 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet sind. Der Kunde ist nach seinem Ermessen darüber hinaus berechtigt, direkt mit den entsprechenden Mitarbeitern separate Verschwiegenheitsverpflichtungsvereinbarungen abzuschließen. Die Verarbeitung von Daten für den Kunden ist nur in den dafür vorgesehenen Betriebsräumen des Kunden zulässig. Insbesondere eine Verarbeitung in Privaträumen ist also ausdrücklich ausgeschlossen. Auskünfte über Daten und Gegebenheiten im Zusammenhang mit der Auftragsausführung der at data für den Kunden darf der Kunde Dritten gegenüber nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung erteilen. In diesem Vertrag ausdrücklich geregelte oder gesetzlich vorgeschriebene Auskunftsrechte bzw. Auskunftspflichten bleiben hiervon unberührt. Auskünfte nach Datenschutzrecht erteilt allein der Kunde als verantwortliche Stelle. An der Erstellung notwendiger Verfahrensverzeichnisse bzw. Verarbeitungsbeschreibungen hat at data auf Anforderung des Kunden mitzuwirken. Sie hat dem Kunden insoweit die erforderlichen Angaben zuzuleiten. Die at data sichert in ihrem Verantwortungsbereich die Umsetzung und Einhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten sowie der allgemeinen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG zu. Sie wird also seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Sie wird technische und organisatorische Maßnahmen zur angemessenen Sicherung der Daten des Kunden vor Missbrauch und Verlust treffen. Die at data dokumentiert die von ihr ergriffenen Maßnahmen zur Einhaltung seiner Verpflichtungen aus den vorstehenden Ziffern schriftlich und nachvollziehbar.

## 7. Geschäftsgeheimnis

Die at data verpflichtet sich, über nicht allgemein bekannte, geschäftlich relevante und bedeutsame Angelegenheiten des Kunden (Geschäftsgeheimnisse) Verschwiegenheit zu wahren. Sie wird auch ihre Mitarbeiter zur Verschwiegenheit verpflichten. Dem Kunden bleibt es unabhängig davon unbenommen, entsprechende Verschwiegenheitsverpflichtungen direkt mit den Mitarbeitern at data zu vereinbaren.

## 8. Datensicherheit

Die at data gewährleistet laufend die Umsetzung und Befolgung folgender IT-Sicherheitsmaßnahmen und Anforderungen: Zu den einzuhaltenden Regelungen des Datenschutzes werden folgende technische und organisatorische Maßnahmen verbindlich festgelegt:

- Maßnahmen, damit Unbefugte keinen Zutritt zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, mit denen

personenbezogene Daten verarbeitet werden (Zutrittskontrolle);

- Maßnahmen, damit Unbefugte an der Benutzung der Datenverarbeitungsanlagen und -verfahren gehindert werden (Zugangskontrolle);
- Maßnahmen, damit die zur Benutzung der Datenverarbeitungsverfahren Befugten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können (Zugriffskontrolle);
- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können und überprüft werden kann, an welchen Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle);
- Maßnahmen, damit nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssystemen eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle);
- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden
- (Auftragskontrolle);
- Maßnahmen, damit personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle);
- Maßnahmen, damit zu unterschiedlichen Zwecken – at data – erhobene bzw. zu verarbeitende Daten getrennt voneinander verarbeitet werden (Trennungskontrolle); Eine der vorstehenden Maßnahmen ist insbesondere die Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren.

## 9. Ansprechpartner

Die Parteien sind sich darüber einig, dass es notwendig ist, Regelungen zur Kommunikation zu treffen, um eine sichere, störungsfreie und datenschutzgerechte Auftragsausführung zu gewährleisten. Die at data unterrichtet den Kunden umgehend bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes bzw. der Software, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung. Die at data hat den Kunden vor wichtigen Eingriffen in das System über beabsichtigte Änderungen und Eingriffe unverzüglich zu informieren und diese nur nach entsprechender Freigabe durch den Kunden zu veranlassen bzw. durchzuführen. Die Parteien benennen wechselseitig Ansprechpartner und werden diesbezügliche Änderungen dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich schriftlich mitteilen. Soweit dies nicht gesondert geregelt ist, so sind dies stets die in den Stammdaten erfassten Mitarbeiter, die als Sachbearbeiter oder Ansprechpartner, Kontakt etc. gekennzeichnet sind. Die at data verpflichtet sich, durch organisatorische wie technische

Maßnahmen, sicherzustellen, dass nur die benannten Mitarbeiter Zugang zu den zu betreuenden Systemen des Kunden erlangen können.

## 10. Pflichten und Kontroll- und Betretungsrechte

Die at data arbeitet datenschutzrechtlich ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden. Sie hat personenbezogene Daten zu berichtigen, zu löschen und zu sperren, wenn der Kunde dies in der getroffenen Vereinbarung oder einer Weisung verlangt. Die at data verwendet die etwaigen, zur Verarbeitung überlassenen Daten für keinen anderen Zweck. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Die at data wird den Kunden unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Kunden erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt. Die at data ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Kunden bestätigt oder geändert wird. Die at data stellt auf Anforderung dem Kunden die für die Übersicht nach § 4g Abs. 2 S. 1 BDSG notwendigen Angaben zur Verfügung. Die at data unterrichtet den Kunden unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Kunden. Die at data erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften, Testat eines Sachverständigen und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme. Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat die at data sämtliche in ihren Besitz gelangten datenschutzrechtlich relevanten Unterlagen und erstellte datenschutzrechtlich relevante Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis im Sinne von Ziffer 2 stehen, dem Kunden auszuhändigen. Die Datenträger der at data sind danach physisch zu löschen. Test- und Ausschussmaterial ist unverzüglich zu vernichten oder dem Kunden auszuhändigen. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Kunden mit Datumsangabe schriftlich zu bestätigen. Die datenschutzkonforme Vernichtung von Test- und Ausschussmaterial übernimmt die at data aufgrund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden. In besonderen, vom Kunden zu bestimmenden Fällen erfolgt eine Aufbewahrung beziehungsweise Übergabe. Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des Kunden. Die at data hat diese sorgfältig zu verwahren, sodass sie Dritten nicht zugänglich sind. Die at data ist verpflichtet, dem Kunden jederzeit Auskünfte zu erteilen, soweit seine Daten und Unterlagen betroffen sind. Die at data erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften

über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften, die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und Datenverarbeitungsprogramme sowie Betreten und Besichtigung der Räumlichkeiten der at data welche die Leistungserbringung für den Auftraggeber betreffen. Die at data verpflichtet sich insoweit dem Kunden oder von diesem beauftragten Dritten (Auditoren) zu diesem Zwecke Zugang zu den Firmenräumen zu gewähren.

## 11. Subunternehmer

Die Beauftragung von Subunternehmern ist zugelassen. Die at data hat in diesem Falle vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber Subunternehmern gelten. Sie hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen. Die Weiterleitung von Daten ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtung nach § 11 BDSG erfüllt hat.

## 12. Informationspflichten, Rechtswahl

Sollten die Daten des Kunden bei der at data durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so wird die at data den Kunden unverzüglich darüber informieren. Die at data wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Kunden als verantwortlicher Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes liegen. Es gilt deutsches Recht.

## V. Allgemeine Vorschriften für die vorstehenden Leistungen

### 1. Preis und Zahlungsmodalitäten

#### 1.1 Vergütung der Vertragsleistung

Der Gesamtpreis für die aufgeführten Leistungen werden in einem individuellen Angebot ausgewiesen.

Die Beträge werden monatlich im Voraus fällig.

Die Beträge werden durch at data vom Konto des Kunden abgebucht. Zu diesem Zweck erteilt der Kunde der at data eine Einzugsermächtigung für sein Konto.

#### 1.2 Erweiterungen

Erweitert der Kunde die Leistungen ist at data berechtigt die Vergütung entsprechend anzupassen.

#### 1.3 Zuschläge für Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten

Leistungen, die außerhalb der Geschäftszeiten der at data erbracht werden, werden entsprechend den auf der Dienstleistungspreisliste der at data genannten Zuschlägen berechnet.

#### 1.4 Preisanpassung

at data ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. at data kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im



Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen.

#### 1.5 Zahlungsverzug

Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist at data berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte von at data bleiben unberührt.

#### 1.6 Zurückbehaltungsrecht

Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

### 2. Haftung

2.1 Die Haftung der at data auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrunde, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Speicherung und/oder Bereitstellung von Daten, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung ist, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe dieses Abs. 2 eingeschränkt.

#### 2.2 at data haftet nicht

a) im Falle einfacher Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen;  
b) im Falle grober Fahrlässigkeit seiner nicht-leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen, mängelfreien Bereitstellung und Installation der Rechenzentrumsumleistung, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Rechenzentrumsumleistung ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder Dritten oder des Eigentums des Kunden vor erheblichen Schäden bezwecken. Der Umfang der vertragswesentlichen Pflichten ergibt sich ansonsten aus dem Auftrag.

#### 2.2 Haftung für Datensicherung

at data garantiert durch ihre Kontrollen nicht dafür, dass alle Daten ordnungsgemäß gesichert worden sind.

at data gewährleistet lediglich eine korrekt durchgeführte Überprüfung der Sicherungsroutinen.

Die Sicherung von Daten ist ausschließlich Sache des Kunden.

Eine Haftung für verloren gegangene, beschädigte oder in sonstiger Weise unbrauchbar gewordene Daten des Kunden durch at data ist ausgeschlossen, sofern die Schädigung durch at data nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruht.

Eine vom Kunden durchgeführte Datensicherung wird von at data nicht überprüft.

Erhält at data vom Kunden den Auftrag, eine oder mehrere Datensicherungen für den Kunden durchzuführen, so stellt das

einen gesonderten Auftrag dar. Für diesen wird jetzt schon die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf insgesamt 5.000,00 € begrenzt.

#### 2.3 Haftung für Schäden durch Fremdzugriffe

Wir weisen darauf hin, dass durch die Einrichtung eines Remotezugangs über Modem, ISDN Karte oder Router für die Online Wartung, der Server, Arbeitsplatzrechner und andere Netzwerkeinrichtungen auch für Fremde erreichbar sein können, wenn diese über die entsprechenden Zugangsdaten verfügen.

at data wird das Zugangskennwort des Servers in Absprache mit dem Kunden wechseln, um dieses Risiko zu minimieren. at data ist nicht verpflichtet, die Zugänge Dritter zum Server zu überwachen bzw. zu kontrollieren.

at data übernimmt für Schäden, die durch Zugriffe von Dritter, nicht durch at data beauftragter Seite entstehen, keine Haftung, es sein denn, der Zugriff wurde durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz der at data erst ermöglicht.

2.4. Soweit die at data gemäß Abs. 2. dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Haftung auf Schäden begrenzt, die die at data bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die ihr bekannt waren oder die sie hätte kennen müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln oder Verletzung von vertraglichen Pflichten sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Rechenzentrumsumleistung typischerweise zu erwarten sind. Davon ausdrücklich nicht umfasst sind entgangene Gewinne, nicht erzielte Einsparungen und unnötige Aufwendungen für laufende Kosten des Geschäftsbetriebes.

2.5 Im Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist die Ersatzpflicht der at data für Sach- oder Personenschäden, die auf den Handlungen der in Absatz 2 genannten Personen beruhen, oder die die at data aus einem sonstigen Rechtsgrund zu vertreten hat, auf maximal das Vierfache des monatlich zu entrichtenden Entgeltes begrenzt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Höhe der Haftungsbegrenzung in einem direkten Verhältnis zu der Höhe der vereinbarten Vergütung steht, in der keine Versicherungsbeiträge enthalten sind. Dem Kunden wird durch die at data angeboten, durch eine gesonderte Vereinbarung eine höhere Haftung der at data (entsprechend der Deckungssumme einer abzuschließenden Haftpflichtversicherung) zu vereinbaren. Die damit verbundenen Haftpflichtversicherungskosten werden vom Kunden übernommen.

2.6 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe,

gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der at data.

2.7 Soweit die at data technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihm geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

2.8 Die Einschränkungen dieses Abs. 2. gelten nicht für die Haftung der at data wegen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

2.9 Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines Jahres seit Abschluss der Leistung, die zu dem Schadensersatzanspruch geführt hat.

### 3. Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit der Unterzeichnung des Angebots oder des Auftrags oder zum vereinbarten Leistungsbeginn. Der Vertrag läuft wenigstens 12 Monate. Danach verlängert er sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, solange er nicht von einer Partei mit einer Frist von 4 Monaten zum Ablauftermin gekündigt wird.

Der vereinbarte Leistungszeitraum ergibt sich aus der aktuellen Abrechnung.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

### 4. Leistungszeit

Die vereinbarten Leistungen werden von at data während der üblichen Geschäftszeiten erbracht. Diese können Sie unter <https://www.system.ag/leistungen/support> jederzeit einsehen.

### 5. EDV Beauftragte/r

Der Kunde ernennt zwei Personen zu IT-Beauftragten für sein IT-Netzwerk:

Diese teilt er at data schriftlich mit.

Damit die laufende Betreuung des Netzwerkes reibungslos verläuft, wird at data alle das Netzwerk betreffenden Belange jeweils mit einem der genannten IT-Beauftragten erledigen.

Damit telefonische Fragen reibungslos und zügig durch at data bearbeitet werden können, sind nur die IT-Beauftragten befugt, direkt mit at data Kontakt aufzunehmen. Die restlichen Mitarbeiter des Betriebes des Kunden wenden sich mit Ihren Fragen an einen der beiden IT-Beauftragten.

### Verschwiegenheitsvereinbarung

at data und der Kunde verpflichten sich betriebsinterne Tatsachen, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Informationen über Struktur, Organisation, Geschäftspartner und Mitarbeiter sowie alle übrigen Tatsachen über persönliche, wirtschaftliche und steuerliche Verhältnisse des jeweils anderen Vertragspartners, von de-

nen at data oder der Kunde Kenntnis erlangen, vertraulich zu behandeln und über diese Stillschweigen zu bewahren.

Insbesondere verpflichten sich at data und der Kunde die zuvor genannten Tatsachen, Informationen und Geheimnisse Dritten nicht zugänglich oder verfügbar zu machen und diese nicht an Dritte weiter zu geben.

Weiter verpflichten sich at data und der Kunde diese Tatsachen, Informationen und Geheimnisse auch nicht für eigene Zwecke zu verwenden oder in einer anderen Weise von diesen Gebrauch zu machen.

## **Sonstiges**

### **1.1 Vor-Ort-Einsatz**

Um eine optimale Abwicklung eines vor Ort Einsatzes zu gewährleisten, sind die Mitarbeiter der at data berechtigt, das Telefon des Kunden während eines Einsatzes zu benutzen, falls der Mitarbeiter der at data Rückfragen an die Zentrale der at data, einen Hersteller oder Dritte hat.

### **1.2 Versicherungen**

Der Kunde hat eine eigenständige Elektronikversicherung für seine IT-Systeme abgeschlossen. Ebenso hat er eine Datenverlustversicherung für sein Netzwerk inkl. aller installierter Komponenten des/der Server abgeschlossen.

Der Kunde wird diesem Vertrag eine Kopie der Versicherungspolice und der Versicherungsbedingungen für at data beilegen, es sei denn, diese liegt at data bereits vor.

at data ist berechtigt, Schadensfälle direkt mit den Versicherungen abzuwickeln. Der Kunde tritt seine Ansprüche gegen die Versicherung insoweit an at data ab.

## **Abwerbungsverbot von Mitarbeiter**

Beiden Vertragsparteien ist es während der Vertragsdauer und innerhalb von 12 Monaten nach Beendigung dieser Vereinbarung untersagt, selbst und/oder durch einen Dritten die Abwerbung eines Mitarbeiters, welcher noch in einem Vertragsverhältnis zu der anderen Vertragspartei steht, vorzunehmen und/oder dieses zu veranlassen.

Für jeden Fall der Zuwiderhandlung verpflichten die beiden Vertragsparteien zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 25.000,00 €. Die geschädigte Partei behält sich dabei weitere Ansprüche ausdrücklich vor.

## **Schlussbestimmungen**

Änderungen und Ergänzungen der Beratungsvereinbarung bedürfen der Schriftform. Auch die Abänderung bzw. Aufhebung des Schriftformzwanges selbst unterliegen der Schriftform.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne Zustimmung der at data auf Dritte zu übertragen.

Für die Geschäftsbeziehungen der at data mit dem Kunden gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der at data, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Durch Auftragserteilung oder Annahme

der Leistungen werden die AGBs anerkannt. Der Einbezug der AGBs gilt auch für nachfolgende Aufträge, selbst wenn darüber nicht nochmals eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wird. Entgegenstehende oder abweichende AGBs des Kunden erkennt at data nicht an, es sei denn den AGBs wird im Einzelfall schriftlich zugestimmt. Die AGBs werden Vertragsbestandteil.

Sollte eine Klausel dieses Vertrages unwirksam sein, berührt das die Wirksamkeit des übrigen Vertrages nicht, es sei denn der Vertragszweck ist durch die Ungültigkeit oder Unwirksamkeit der Klausel nicht mehr erreichbar.

An die Stelle einer unwirksamen oder ungültigen Klausel tritt eine gültige Klausel, die den Regelungszweck der weggefallenen Klausel so weit wie möglich beinhaltet.

Für Punkte, die durch diesen Vertrag nicht geregelt sind, gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der at data. Sollten die Regelungen dieses Vertrags mit den AGB der at data nicht in Einklang stehen, so haben die Regelungen dieses Vertrags Vorrang.