

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER ITP GMBH - V. 180322

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend nur noch als AGB bezeichnet) finden Anwendung auf alle rechtlichen Beziehungen zwischen der ITP GmbH (nachfolgend nur noch als ITP bezeichnet) und Unternehmern (nachstehend nur noch als Vertragspartner oder Kunde bezeichnet), welche Leistungen von ITP in Anspruch nehmen. ITP erbringt u.a. Beratungs-, Umsetzungs-, Service- sowie Wartungsleistungen aus dem IT- / EDV-Dienstleistungsbereich und ist als IT-Systemhaus zu qualifizieren.

Wir sind stets bestrebt, die Anliegen unserer Vertragspartner mit hoher Zufriedenheit zu erfüllen. Sollten Sie daher Fragen haben, sprechen Sie uns bitte jederzeit an. Wir sind für Sie da.

Diese AGB unterteilen sich in einen allgemeinen und verschiedene besondere Teile. Es wird an dieser Stelle ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich der jeweilige Regelungsgegenstand aus den verschiedenen Teilen dieser AGB – allgemeiner sowie der jeweils besondere Teil – zusammensetzen kann, entsprechend des Umfangs der vereinbarten und zu erbringenden Leistung. Für alle Vertragsverhältnisse gelten der allgemeine Teil dieser AGB sowie der jeweilige besondere Teil, wenn ITP in Abstimmung mit dem Vertragspartner Leistungen aus dem jeweiligen besonderen Teil dieser AGB erbringt.

Sind in dem jeweiligen besonderen Teil Bestimmungen vorgesehen, welche auch im allgemeinen Teil geregelt sind, so hat der besondere Teil Vorrang, insofern eine abweichende Regelung zwischen dem allgemeinen und dem besonderen Teil gegeben ist. Dies gilt auch dann, wenn im Allgemeinen und im besonderen Teil sich widersprechende Klauseln beinhaltet sind.

Nachstehende AGB sind untergliedert in:

- I. Grundsätzliches für alle Verträge;
- II. Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung;
- III. IT-Sicherheit und Datensicherheit;
- Hosting.

I. GRUNDSÄTZLICHES FÜR ALLE VERTRÄGE

§ 1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN / ANWENDUNGSBEREICH

1. Diese AGB regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen ITP und Vertragspartnern von ITP, welche Leistungen von ITP in Anspruch nehmen. ITP wird nur gegenüber Unternehmern tätig. Mit Erteilung des Auftrages und / oder Bestätigung dieser AGB und / oder der Annahme von Leistungen von ITP bestätigt der Vertragspartner in seiner Eigenschaft als Unternehmer Leistungen in Anspruch zu nehmen, über die notwendige Vertretungsbefugnis zu verfügen und diese AGB als Bestandteil des Vertrages zu akzeptieren.
2. Diese AGB gelten für alle, auch zukünftigen, geschäftlichen Handlungen und Beziehungen zwischen ITP und dem Vertragspartner, welche im Zusammenhang mit Leistungen und / oder Lieferungen von ITP stehen. ITP erbringt alle Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB. Es gilt die zum Zeitpunkt der Vornahme der geschäftlichen Handlung gültige Fassung (der AGB), soweit sie nicht durch andere Vereinbarungen abgeändert worden ist.

3. Diese AGB gelten auch dann, wenn der Vertragspartner von diesen abweichenden Bedingungen verwendet oder in Kenntnis entgegenstehender AGB des Vertragspartners Leistungen an diesen erbracht werden. Abweichende, ergänzende oder entgegenstehende AGB des Vertragspartners werden mithin selbst bei Kenntnis nicht Vertragsbestandteil, mit Ausnahme, dass eine schriftliche Zustimmung durch ITP im Hinblick auf die Geltung vorliegt.
4. Diese AGB erlangen Geltung nur gegenüber Unternehmern i.S.v. § 14 BGB. Unter Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft zu verstehen, die beim Abschluss des Vertrages in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Eine rechtsfähige Personengesellschaft wiederum ist eine Personengesellschaft, die mit der Fähigkeit ausgestattet ist, Rechte zu erwerben und Verbindlichkeiten einzugehen.
5. Die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“ finden in jedem Fall Anwendung. Insofern die besonderen Bestimmungen, bzgl. der vereinbarten und / oder erbrachten Leistung, von diesen allgemeinen Bestimmungen abweichen und / oder zwischen den Vertragspartnern eine ergänzende oder konkretisierende Regelung getroffen worden ist, so haben die Bestimmungen des besonderen Teils Vorrang.

§ 2. VERTRAGSABSCHLUSS / ANGEBOT / ANNAHME

1. Das Offerieren von Leistungen auf der Webseite von ITP sowie sämtlichen Unterseiten und Internetauftritten stellt kein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages dar. Ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages von Seiten ITP liegt nur dann vor, wenn die Erklärung als Angebot und / oder Auftrag formuliert ist. Anderweitig handelt es sich um vorbereitende Maßnahmen, um ein Angebot sowie eine Annahme herbeizuführen, es sei denn, dass ITP mitteilt, dass die Erklärung rechtsverbindlichen Charakter hat.
2. ITP übersendet dem Vertragspartner ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages, es sei denn, dass ITP mit Übersendung dieses Dokumentes mitteilt, dass es sich nicht um ein verbindliches Angebot handelt. Mit Übersendung des gegengezeichneten Angebotes oder anderweitiger Bestätigung des Angebotes nimmt der Vertragspartner dieses Angebot an. ITP behält sich das Recht vor, bei abweichender Annahme eines durch ITP unterbreiteten Angebotes, diese Annahme abzulehnen. ITP ist an das verbindliche Angebot in der übersandten Form für die Dauer des im Angebot angegebenen Annahmezeitraumes gebunden. Mit Ablauf dieses Zeitraumes / Datums erlischt das Angebot von ITP, ohne dass es einer gesonderten Mitteilung bedarf. Der Form halber übersendet ITP dem Vertragspartner nach Zustandekommen des Vertrages teilweise eine Auftragsbestätigung zu, in welcher die Inhalte des Vertrages nochmals zusammengefasst werden. Die Vertragsparteien können die Vorgehensweise zum Abschluss des Vertrages individuell abstimmen und einvernehmlich von der vorbenannten Vorgehensweise abweichen. Es wird darüber hinaus klargestellt, dass im Rahmen laufender Vertragsverhältnisse zwischen ITP und dem Vertragspartner einzelne Bestellungen und Beauftragungen bzgl. einzelner Hardware- und / oder Software-Systemkomponenten nach erfolgtem Angebot durch den Vertragspartner formlos angenommen werden können.
3. ITP hat jedoch das Recht, trotz Erlöschen des Angebotes durch gesonderte Mitteilung gleichwohl das ursprüngliche Angebot aufrecht zu erhalten. Gibt der Vertragspartner ein Angebot ab, so kann dies von Seiten ITP per Auftragsbestätigung innerhalb von 2 Wochen nach Abgabe des Angebotes des Vertragspartners angenommen werden. Insofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist, ist ITP an sein Angebot über einen Zeitraum von 4 Wochen gebunden.

4. Ein Vertrag kommt auch dann zustande, wenn der Vertragspartner aufgrund eines Angebotes von ITP Leistungen von ITP in Anspruch nimmt. Abweichungen von diesen AGB sowie dem etwaigen Angebot bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit sowohl der Schriftform als auch der Bestätigung von ITP. Gegenstand und Inhalt des Vertrages sowie der entsprechende Leistungsumfang ergibt sich aus diesen AGB sowie dem zugrunde liegenden Angebot sowie der jeweiligen Auftragsbestätigung, insofern eine solche vorliegt.
5. ITP behält sich jegliche Rechte, insbesondere das Eigentums-, Verwertungs-, Vervielfältigungs- und Urheberrecht, an sämtlichen Unterlagen, insbesondere Kostenvoranschlägen, Zeichnungen sowie Angebotsunterlagen, vor. Es ist dem Vertragspartner untersagt, diese Unterlagen Dritten zugänglich zu machen, wenn hierzu vorab kein Einverständnis von ITP erteilt worden ist.

§ 3. VERTRAGSINHALT / LEISTUNG / DRITTUNTERNEHMEN

1. Der vereinbarte Leistungsinhalt ergibt sich aus dem allgemeinen sowie dem jeweiligen besonderen Teil dieser AGB und den im Angebot / der Auftragsbestätigung vereinbarten Tätigkeiten. Weitere Leistungsinhalte sind nur dann vertraglich geschuldet, insofern die Parteien dies gemeinsam festgelegt und schriftlich festgehalten haben.
2. Handelt es sich bei den zu erbringenden Leistungen um solche, die im Angebot / der Auftragsbestätigung mengenmäßig beziffert sind, können diese Mengen auf Anforderung des Auftraggebers und nach Bestätigung des Auftragnehmers jederzeit angepasst werden. Beide Vertragsparteien werden sich hierzu über den Weg der Anpassung verständigen (z.B. schriftlich, elektronisch oder durch Online-Plattformen). Derartige Anpassungen, also solche die nur den Mengenbedarf ändern aber keine neuen Leistungsinhalte in das Vertragsverhältnis einführen, sind ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Bereitstellung zu vergüten. Individuelle abweichende Vereinbarungen gehen dem vor.
3. Aufgabenstellung, Vorgehensweise, Arbeitsmethodik und Art und Weise der Arbeitsergebnisse obliegen der Einschätzung von ITP, vorbehaltlich dieser AGB sowie der Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien. Eine Änderung, Ergänzung oder Erweiterung der Aufgabenstellung und der Art der Arbeitsergebnisse, sowie eine wesentliche Änderung der Vorgehensweise bedürfen einer besonderen schriftlichen Vereinbarung, es sei denn, dass ITP diese Leistungen für den Vertragspartner erbringt und dieser diese Leistungen in Anspruch nimmt. Insofern keine vorherige oder nachträgliche Vereinbarung existent ist, kann ITP nach eigenem Ermessen die Arbeitsmethodik und Vorgehensweise wählen, insofern diese geeignet ist, den vertraglich vereinbarten Zweck zu erfüllen.
4. ITP ist berechtigt, sich Dritter zur Erfüllung der sich aus dem Auftrag / Vertrag mit dem Vertragspartner ergebenden Rechte und Pflichten zu bedienen, ohne eine vorherige Genehmigung des Vertragspartners einzuholen / einholen zu müssen. In diesem Zusammenhang ist ITP ermächtigt, im Namen und auf Rechnung des Vertragspartners Verträge mit Drittanbietern abzuschließen und / oder Verträge direkt mit Drittanbietern abzuschließen, insofern dies für die Betreuung der IT-Systemstruktur des Vertragspartners sowie zur Einhaltung der sich aus diesen AGB ergebenden Pflichten von ITP notwendig ist. Die entsprechenden Kosten des Drittanbieters sind vom Vertragspartner zu tragen. Darüber hinaus schuldet ITP im Rahmen der Leistung von Drittanbietern lediglich eine ordnungsgemäße Auswahl des Drittanbieters. Der Vertragspartner ist ebenso verpflichtet, den Drittanbieter bzgl. dessen ordnungsgemäßer Leistung auszuwählen und zu prüfen. Eine Haftung für Leistungen des Drittanbieters wird von Seiten ITP nicht übernommen,

es sei denn, ITP handelt bei der Auswahl des Drittanbieters nicht ordnungsgemäß sowie vorsätzlich oder grob fahrlässig.

§ 4. URHEBER- UND WEITERE RECHTE / SICHERUNGSKOPIEN

Insofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, erhält der Vertragspartner von ITP das Recht, die übermittelten Arbeitsergebnisse und / oder Leistungen im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen. Bei keiner anderweitigen schriftlichen Vereinbarung wird dem Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen und / oder Leistungen mithin ein Einfaches, nicht ausschließliches, Nutzungsrecht übertragen. Ein Verwertungsrecht, mithin das Recht zur Weitergabe der vertraglichen Leistungen an Dritte, wird nicht eingeräumt und bedarf einer einvernehmlichen und schriftlichen Regelung der Vertragsparteien. Kopien / Sicherungen von Arbeitsergebnissen dürfen ausschließlich zu Sicherungszwecken angefertigt werden und sind als solche zu kennzeichnen.

§ 5. LEISTUNGSORT / LIEFERUNG / VERZUG / AUFWENDUNGEN

1. Insofern nicht anderweitig vereinbart, erfolgt die Erbringung von vertraglich vereinbarten Leistungen von Seiten ITP ab der Niederlassung von ITP, mithin ex-works. Dienstleistungen und / oder jegliche anderweitige Leistungen, wie etwa Beratungsleistungen, kann ITP nach eigenem Ermessen auch vor Ort beim Vertragspartner erbringen.
2. Erfolgt die Erbringung von Leistungen nicht ex-works, so ist ITP berechtigt, die hierfür entstehenden Kosten und Aufwendungen dem Vertragspartner in Rechnung stellen. Die Höhe dieser Kosten und Aufwendungen ergibt sich aus diesen AGB sowie den individuellen Abstimmungen der Vertragsparteien.
3. EDV- und anderweitige IT-Dienstleistungen werden von ITP nach eigenem Ermessen entweder durch Mitteilung der Freigabe zum Herunterladen von Websites, der Erbringung vor Ort oder direkt online, bspw. mittels Fernzugriff, geliefert. Ein Annahmeverzug tritt u.a. ein, wenn der Vertragspartner die Annahme aufgrund unerheblicher Mängel verweigert und / oder die Annahme trotz Benennung eines Übergabetermins von Seiten ITP durch den Vertragspartner nicht erfolgt und dies auf ein Verschulden des Vertragspartners zurückzuführen ist und / oder der Vertragspartner die Annahme rechtsgrundlos verweigert. In diesem Fall geht die Gefahr des zufälligen Untergangs auf den Vertragspartner über.
4. Die Lieferfristen bestimmen sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien. Insofern keine anderweitige vertragliche Vereinbarung vorliegt, bestimmt sich die Lieferfrist nach den Angaben im Angebot von ITP. Ist auch dies nicht vereinbart, so richten sich die Lieferfristen nach der branchenüblichen Lieferzeit. Der Beginn der Lieferfrist bedingt, dass der Vertragspartner seinen Mitwirkungshandlungen vollumfänglich und vertragsgemäß nachkommt. Mithin beginnt die Lieferfrist erst zu laufen, wenn der Vertragspartner notwendige Unterlagen, Genehmigungen und / oder Freigaben fristgerecht zur Verfügung gestellt hat. Die Lieferfrist verlängert sich in angemessenem Verhältnis, wenn der Vertragspartner den Umstand der Verzögerung durch Nichterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen verursacht hat. Liefer- und sonstige Leistungsfristen von ITP verlängern sich ebenso in angemessenem Verhältnis, wenn unvorhergesehene Umstände im Rahmen höherer Gewalt eintreten, die selbst bei höchster Sorgfalt von Seiten ITP nicht hätten verhindert werden können. Bei nicht fristgerechter Leistungserbringung ist der Vertragspartner verpflichtet, ITP eine abgemessene Frist zur Leistungserbringung zu setzen.

§ 6. PREISE / VERGÜTUNGSVEREINBARUNG / PREISANPASSUNG

1. Die Vergütung richtet sich nach den zwischen den Vertragsparteien vereinbarten individuellen Regelungen. Die Fälligkeit beträgt 14 Tage nach Erhalt der Rechnung. Eine Individualvereinbarung, ggf. im zugrunde liegenden Angebot, geht den Regelungen dieser Ziffer vor. Insofern keine anderweitige Vereinbarung erfolgt, werden Leistungen von ITP nach den Stundenpreisen und Kalkulationsgrundlagen der jeweils gültigen Produkt- und Preisliste abgerechnet, welche Vertragsbestandteil wird. Werden in den Preislisten einzelne Leistungen nach Mengen berechnet, so werden die im jeweiligen Abrechnungszeitraum tatsächlich bereitgestellten Mengen abgerechnet. Reisezeit wird grundsätzlich berechnet.
2. ITP ist berechtigt, in angemessenen Zeiträumen Anpassungen an der Produkt- und Preisliste vorzunehmen soweit die zu zahlenden Preise wegen der Entwicklung der Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, dies gebietet. Eine Preiserhöhung kommt hierbei vorrangig bei Preisanpassungen für zu beschaffende Lizenzen, zusätzlichen Aufwänden zur Einhaltung neuer gesetzlicher Bestimmungen, Teuerungen in der Hardwarebeschaffung und allgemeine Preissteigerungen auf dem Energiemarkt in Betracht. ITP wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. ITP wird eine anstehende Anpassung der Preisliste zumindest 2 Monate vor Wirksamwerden der angepassten Preisliste durch Übersendung der neuen Preisliste ankündigen. Dem Kunden steht in diesem Fall immer ein Sonderkündigungsrecht mit Wirkung zum Datum der geplanten Preisanpassung zu.
3. Die Honorarsätze und sonstige in Rechnung gestellte Beträge (z.B. Spesen, Nebenkosten, Reisekosten usw.) enthalten keine Umsatzsteuer. Diese wird dem Vertragspartner zusätzlich in der bei Rechnungslegung geltenden Höhe in Rechnung gestellt und gesondert ausgewiesen. Werden keine anderweitigen Vereinbarungen getroffen, so beträgt der Stundensatz von Mitarbeitern von ITP € 100 netto. Ausreichend ist eine Rechnungslegung in elektronischer Form. Es ist ITP gestattet, eine monatliche Abrechnung bzgl. der geleisteten Stunden zu stellen. Wird zwischen den Vertragspartnern eine monatliche Vergütung vereinbart, so kann ITP die Leistungen einmal monatlich in Rechnung stellen.
4. ITP ist berechtigt, Vorauszahlungen und Abschlagszahlungen in angemessenem Umfang zu verlangen, wenn diesbezüglich keine anderweitige Regelung getroffen worden ist. Höhe, Zeitpunkt und Umfang der Abschlagszahlung und der Vorauszahlung sowie weitere diesbezügliche Faktoren ergeben sich grundsätzlich aus der zwischen ITP und dem Vertragspartner getroffenen Vereinbarung. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, kann ITP dennoch angemessene Vorauszahlungen und Abschläge in Rechnung stellen. Alle Beträge sind Nettobeträge, zu denen jeweils die gesetzliche Umsatzsteuer hinzukommt.
5. Befindet sich der Vertragspartner mit der Zahlung einer abrechenbaren Leistung und / oder Teilleistung in Verzug und stellt BITP daraufhin die Leistung ein und erfolgt die Zahlung der Leistung und / oder Teilleistung verspätet, so ist ITP berechtigt, dem Vertragspartner gegenüber einen neuen Leistungszeitraum zu benennen, insofern ITP die Leistung durch den nicht verschuldeten Zeitverzug nicht nach dem ursprünglich vorgesehenen Zeitplan erbringen kann. Die Parteien stimmen sich in diesem Fall miteinander ab. Anfallende Spesen und Fixkosten, insbesondere Flug-, Fahrt- und Übernachtungskosten sind vom Vertragspartner zu tragen und werden im Angebot nicht separat ausgewiesen.

§ 7. LEISTUNG / LEISTUNGSZEIT / FERTIGSTELLUNG / ABNAHME

1. Der Leistungs- und Fertigstellungszeitraum richtet sich nach den abgestimmten Vereinbarungen zwischen ITP und dem Vertragspartner. Liegt eine solche Vereinbarung nicht vor und ergibt sich aus den nachstehenden Bestimmungen keine anderweitige Regelung, so bestimmt sich die Leistungszeit und der Fertigstellungszeitpunkt nach der branchenüblichen Entwicklungs- / Umsetzungszeit. Wird ein Leistungszeitraum / Umsetzungszeitraum vereinbart, so gilt dies als Schätzung und ist bei Bedarf, um weitere 8 Wochen zu verlängern. Es wird klargestellt, dass Angaben zur Leistungszeit nur dann verbindlich sind, wenn diese Angaben als verbindlich bezeichnet werden. Teilleistungen sind zulässig, soweit dies dem Vertragspartner zumutbar ist.
2. Insofern ein nicht rechtzeitiger Zugang sämtlicher vom Vertragspartner bereitzustellenden Unterlagen sowie für die Erfüllung des Vertrages notwendigen Dokumente erfolgt und / oder erforderliche Genehmigungen nicht vorgelegt werden können, so verlängert sich der vereinbarte Leistungszeitraum in angemessenem Verhältnis. Dies gilt auch im Hinblick auf Verzögerungen, welche der Vertragspartner zu vertreten hat und / oder bei Nichteinhaltung der dem Vertragspartner obliegenden vertraglichen Verpflichtungen. Der Leistungs- und / oder Fertigstellungszeitraum verlängert sich insbesondere dann um einen angemessenen Zeitraum, wenn die Nichteinhaltung der Fristen auf höhere Gewalt und / oder das Verhalten Dritter zurückzuführen ist, welches weder vom Vertragspartner noch ITP zu vertreten ist und von ITP auch bei Einhaltung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt nicht hätte verhindert werden können. In diesem Fall wird der Vertragspartner umgehend informiert und ein neuer Leistungs- und / oder Fertigstellungszeitraum abgestimmt.
3. Verlängern sich die vorab benannten Zeiträume aus vorgenannten Gründen, so kann der Vertragspartner hieraus keine Schadensersatzansprüche aufgrund Verzuges und / oder unterbliebener Leistung geltend machen. Der Vertragspartner ist zur Erklärung über die Abnahme verpflichtet. Nach Fertigstellung der jeweils beauftragten Leistung kann ITP den Vertragspartner zur Erklärung über die Abnahme auffordern. In diesem Fall muss die Abnahmeerklärung oder die Mitteilung über einen Mangel innerhalb von 10 Tagen erfolgen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Abnahme als erfolgt, es sei denn, dass der Vertragspartner die Abnahme rechtmäßig verweigert hat. Eine Verweigerung der Abnahme wegen unerheblicher Mängel ist unzulässig.

§ 8. EIGENTUMSVORBEHALT / TESTBETRIEB / DATENSICHERUNG

1. Leistungen von ITP bleiben bis zur Erfüllung sämtlicher Ansprüche von ITP, welche gegenüber dem Vertragspartner aus der Geschäftsbeziehung bestehen, Eigentum von ITP.
2. Vor dem Einsatz von ITP-Leistungen im produktiven Betrieb hat der Vertragspartner diese außerhalb des Echtbetriebs eingehend in all ihren Funktionen zu testen und auf Kompatibilität mit bestehenden Systemen zu prüfen. Hierbei auftretende Bedenken, Fehler oder etwaige Funktionsstörungen sind ITP unverzüglich anzuzeigen. Ferner ist der Vertragspartner verpflichtet, vor Einsatz der Leistungen von ITP seinen Datenbestand sorgfältig zu sichern. Auch im laufenden Produktivbetrieb hat der Vertragspartner stets darauf zu achten, dass seine Daten fortlaufend, einmal täglich, gesichert werden, es sei denn, dass die Vertragspartner eine anderweitige Vereinbarung getroffen haben, bspw. in Form der Beauftragung von ITP im Rahmen von Leistungen aus dem Bereich IT-Sicherheit / Datensicherheit. ITP haftet grundsätzlich nicht für einen Datenverlust beim Vertragspartner, es sei denn, dieser beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von ITP. Es wird somit ausdrücklich klargestellt, dass es die Pflicht des Vertragspartners ist, die Datensicherung, unabhängig der Leistungen von ITP, einmal täglich zu sichern, es sei denn, dass die Vertragspartner eine anderweitige Vereinbarung getroffen haben,

bspw. in Form der Beauftragung von ITP im Rahmen von Leistungen aus dem Bereich IT-Sicherheit / Datensicherheit.

§ 9. UNTERSUCHUNGS- UND RÜGEPFLICHT / ABNAHMEPFLICHT

1. Der Vertragspartner unterliegt der Untersuchungs- und Rügepflicht i.S.v. § 377 HGB. Der Vertragspartner hat die Leistungen und / oder Teilleistungen von ITP unverzüglich nach Ablieferung und / oder Bereitstellung der Leistungen durch ITP zu untersuchen, soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang tunlich ist. Zeigt sich hierbei ein Mangel, ist dieser ITP unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Vertragspartner diese Anzeige, so gilt die zur Verfügung gestellte Leistung und / oder die übersandte Ware als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung erfolgen. Anderenfalls, bei Verstoß gegen die Pflichten aus § 9 Abs. 1 des allgemeinen Teils dieser AGB, gilt die Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Dies erlangt nur dann keine Gültigkeit, wenn ITP den Vertragspartner arglistig täuscht.
2. Die Untersuchung der Ware / Leistung erfolgt unverzüglich, wenn ein Zeitraum von 7 Tagen ab Lieferung der Ware und / oder Zurverfügungstellung der Leistung (auch Teilleistungen) nicht überschritten wird. Die Mängelanzeige kann in elektronischer Form erfolgen.
3. Der Vertragspartner ist zur Abnahme der Ware/Leistung verpflichtet, insofern die Funktionsfähigkeit und Mangelfreiheit gegeben ist. Diesbezüglich ist die Ordnungsgemäßheit der Leistung zu erklären. Eine Annahmeverweigerung des Vertragspartners wegen unerheblicher Mängel ist unzulässig.

§ 10. GEWÄHRLEISTUNG / VERJÄHRUNG

Ansprüche des Vertragspartners aus diesem Vertrag verjähren innerhalb von einem Jahr nach Abnahme der Leistungen durch den Vertragspartner oder unrechtmäßiger Verweigerung der Abnahme von Seiten des Vertragspartners. Im Übrigen gelten die allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen. Mängelansprüche des Vertragspartners bestehen im Übrigen nur dann, wenn der Vertragspartner seinen Verpflichtungen gem. § 9 des allgemeinen Teils dieser Bestimmung ordnungsgemäß nachgekommen ist. Die Verjährungsfrist beginnt auch dann zu laufen, wenn der Vertragspartner die Abnahme der Leistung rechtsgrundlos verweigert. Die Abnahme darf nicht verweigert werden, wenn es sich lediglich um einen unerheblichen Mangel handelt. Die übrigen gesetzlichen Bestimmungen bleiben hiervon unberührt.

§ 11. MITWIRKUNGSPFLICHTEN UND PFLICHTEN DES VERTRAGSPARTNERS

1. Es wird klargestellt, dass die Bestimmungen dieses § 11 des allgemeinen Teils dieser AGB im Einzelfall mit dem Vertragspartner durch eine zusätzliche Anlage, welche Mitwirkungshandlungen des Vertragspartners definiert, konkretisiert werden können. Erfolgt eine solche Vereinbarung, so haben die Bestimmungen der Anlage bei abweichenden Inhalten im Hinblick auf diesen § 11 des allgemeinen Teils dieser AGB Vorrang. Ansonsten verbleibt es bei den Pflichten aus § 11 dieser AGB. Kommt der Vertragspartner diesen Mitwirkungshandlungen nicht nach, so wird darauf hingewiesen, dass eine Verantwortung für eine ordnungsgemäße Betreuung nicht mehr gewährleistet werden kann, da dies wiederum von Mitwirkungen des Vertragspartners abhängig ist. Eine Haftung kann bei unterbliebenen Mitwirkungshandlungen nicht mehr übernommen werden, es sei denn, dass ITP im Rahmen der Bestimmungen dieser AGB Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last gelegt wird.

2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die vertragliche Tätigkeit von ITP aktiv und auf eigene Kosten nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen. Mitarbeitern von ITP ist jederzeit Zugang zu Informationen zu verschaffen, welche zur Vertragserfüllung notwendig sind. Dies betrifft unter anderem auch die Zurverfügungstellung sämtlicher Passwörter, welche im Rahmen der betreuten IT-System-Infrastruktur vergeben sind, sämtliche Dokumente, aus welchen die Systemanforderungen hervorgehen sowie die Benennung von fachkompetenten Ansprechpartnern im Unternehmen des Vertragspartners. Ebenso sind den Mitarbeitern von ITP jederzeit Vollmachten bereitzustellen, welche zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen notwendig sind. Der Vertragspartner wird weiterhin Mitarbeiter aus projektrelevanten Bereichen (Kontaktpersonen, sonstige projektspezifische Hilfskräfte) zur Unterstützung von ITP unentgeltlich zur Verfügung stellen und diese mit allen notwendigen Vollmachten ausstatten, soweit dies für die Vertragsdurchführung notwendig ist. Diese zu benennenden Personen müssen über die fachliche Qualifikation verfügen, welche zur Unterstützung der vertraglich vereinbarten Leistung notwendig und erforderlich sind.
3. In jedem Fall ist der Vertragspartner verpflichtet, ITP einen Hauptansprechpartner im Unternehmen des Vertragspartners zu benennen, welcher entscheidungsbefugt ist und ITP jederzeit für IT-organisatorische und IT-systemische Fragestellungen zur Verfügung steht. Darüber hinaus ist der Vertragspartner in jedem Fall verpflichtet, ITP eine berechnigte Person zu benennen, welche berechnigt ist, die folgenden Leistungen von ITP zu beauftragen: Anlage und Löschung von Benutzern, bezogen auf die betreute IT-Systemstruktur, Entscheidung und Anpassung über Rechteeinstellung von Nutzern, Vorhalt des nötigen Initial-Zuganges für die betreute IT-Systemstruktur. In jedem Fall besteht die Verpflichtung des Vertragspartners, ITP umgehend über ausgeschiedene Benutzer zu informieren, damit weitere Zugriffsrechte ausgeschlossen werden können. Der Vertragspartner ist verpflichtet, aktuell und fortlaufend Formulare zu pflegen und ITP zugänglich zu machen, aus welchen sich die aktuellen Benutzer der IT-Systemstruktur, die ausgeschiedenen Benutzer der IT-Systemstruktur sowie die eingesetzten und genutzten Soft- sowie Hardwarekomponenten ergeben. Diese Übersicht stellt die Arbeitsgrundlage von ITP dar. Ferner ist der Vertragspartner verpflichtet, ITP gegenüber einem Konzept zur E-Mail-Nachfolgeregelung zu erstellen und zugänglich zu machen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, sämtliche Mitarbeiter und Nutzer, welche Zugang zur von ITP betreuten IT-Infrastruktur haben, zur vertraulichen Behandlung der jeweiligen Passwörter und dem Schutz vor Zugriff Dritter zu verpflichten und unternehmensintern entsprechende Kennwort-Richtlinien vorzuhalten und die Nutzer und Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
4. Soweit es für die Vertragserfüllung nützlich ist, unterstützt der Vertragspartner ITP bei der Vertragsdurchführung unentgeltlich, indem er rechtzeitig und im erforderlichen Umfang, z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hardware, Betriebssysteme und Software sowie Telekommunikationseinrichtung zur Verfügung stellt. Die Vertragsparteien werden bei Bedarf eine individuelle Vereinbarung abschließen.
5. Der Vertragspartner trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Fehlern. Hierzu gehören die Anfertigung von Mängelberichten, Systemprotokollen und Speicherausügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen sowie andere zur Veranschaulichung des Fehlers geeignete Unterlagen.
6. Kommt der Vertragspartner seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und ist dies auf eigenes Verschulden zurückzuführen, so ist ITP berechnigt, seine Leistung zurückzuhalten. Leistet ITP dennoch, wird der Mehraufwand entsprechend den bekannten und vereinbarten Stundensätzen in Rechnung gestellt, wenn der Vertragspartner trotz Aufforderung von ITP die

Mitwirkungshandlung nicht erbringt und ITP hierdurch einen zeitlichen Mehraufwand erbringt. Dies gilt auch für den Mehraufwand, der ITP dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, lückenhafter, nachträglich berichteter Angaben wiederholt werden müssen, wenn der Vertragspartner trotz Aufforderung von ITP die Angaben nicht unverzüglich richtigstellt. Die Berechnung des jeweiligen Mehraufwandes erfolgt nach Aufwand entsprechend der den Parteien bekannten Preisliste und / oder den Bestimmungen dieser AGB oder den individuellen Abstimmungen und berechnet sich nach der mehr aufgewandten Zeit.

7. In jedem Fall ist es Mitarbeitern und Nutzern der IT-Systemstruktur untersagt, private Cloud-Konten, private Cloud-Dienste sowie E-Mailkonten, welche nicht Unternehmenskonten sind, im Rahmen der betreuten IT-Systemstruktur einzubinden und vom unternehmerischen Arbeitsplatz aus zu nutzen. Anderweitig kann der Sicherheitsstandard nicht mehr gewährleistet werden. Mitarbeitern und Nutzern ist es untersagt, eigenständig und ohne Abstimmung mit ITP Programme und / oder Anwendungen zu installieren und / oder zu nutzen, welche nicht vorab von Seiten ITP als unbedenklich bezeichnet worden sind. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die entsprechenden Mitarbeiter und Nutzer zur entsprechenden Einhaltung zu verpflichten. Mitarbeiter und Nutzer der IT-Systemstruktur sind von Seiten des Vertragspartners dazu zu verpflichten, dass keine unsicheren Webseiten aufgesucht werden dürfen. Eine Webseite ist im Zweifel dann als unsicher einzustufen, wenn die Webseite nicht über entsprechenden Sicherheitszertifikate, bspw. SSL oder TLS, verfügt. Der Vertragspartner ist zur Erstellung einer unternehmensinternen Richtlinie / Anweisung im Hinblick auf eine sicherheitskonforme E-Mail-Filterung verpflichtet. Auch ist es Nutzer und Mitarbeitern zu untersagen, eigenständige Einstellungen in Software Systemkomponenten durchzuführen, welche sog. Makro-Einstellungen betreffen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, fortlaufend Lösungen zu integrieren und zu aktualisieren, welche sicherstellen sollen, dass ein gewisser Endpunktschutz erfolgt. Ein Endschutzpunkt betrachtet hierbei das IT-Systemverhalten, um verdächtige Sicherheitslücken zu identifizieren. Insbesondere auf Systemen, die in Rechenzentren der ITP betrieben und dem Vertragspartner bereitgestellt werden, bestimmt ITP Art und Umfang der zu treffenden IT-Schutzmaßnahmen.
8. Der Vertragspartner kontrolliert und überwacht, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, dass die Mitarbeiter und Nutzer, welche auf die IT-Systemstruktur zugreifen, externe und nicht vom Vertragspartner freigegebene Speichermedien benutzen. Dies ist zu unterbinden. In jedem Fall, bezogen auf jeden Mitarbeiter und Nutzer der IT-Systeminfrastruktur, sind sämtliche Zwischenablagefunktionen in Remotedesktopverbindungen (RDP) zu deaktivieren. Updates, welche dem Vertragspartner im Rahmen der Nutzung der IT-Systeminfrastruktur zur Verfügung gestellt werden, sind umgehend zu installieren.
9. Es erfolgt eine turnusmäßige Sicherheitsprüfung von mobilen Clients. Es erfolgt eine halbjährliche Überprüfung der Anwendung aller Virenscanner. Der Vertragspartner definiert und benennt die jeweiligen Anmeldezeiten der jeweiligen Nutzer. Die Nutzung sog. 2-Faktor-Authentifizierung ist, soweit technisch möglich, empfohlen. Hierunter ist der Identitätsnachweis eines Nutzers mittels der Kombination zweier unterschiedlicher und unabhängiger Komponenten zu verstehen. LAN-Verbindungen für firmenfremde Clients sind zu verhindern. Es ist Sache des Vertragspartners, Regelungen für die Nutzung bereitgestellter WLANs durch Dritte aufzustellen und zu kommunizieren, damit keine unautorisierten Zugriffe durch Dritte erfolgen. Serverräume und Systemschränke dürfen nur von hierfür autorisierten Personen betreten / benutzt werden. Diese Verpflichtung sowie entsprechende Sicherstellung ist Sache des Vertragspartners. Der Vertragspartner ist zur Erarbeitung einer Datensicherungsvereinbarung sowie zur Erstellung und Anwendung einer Datensicherungsstrategie verpflichtet. Der Vertragspartner ist verpflichtet sicherzustellen, dass eine ausreichende Kühlung und Klimaüberwachung in Klimaräumen erfolgt. ITP setzt eine entsprechende Netzwerküberwachungssoftware ein.

§ 12. MÄNGELANSPRÜCHE / SCHADENSERSATZANSPRÜCHE / HAFTUNG / HAFTUNGSAUSSCHLUSS / RECHTE DRITTER

1. 1. Eine Verpflichtung zum Schadensersatz ist insbesondere dann nicht gegeben, wenn Schäden oder anderweitige Störungen an Geräten, Leistungen oder ähnlichen Gegenständen entstehen, welche auf eine unsachgemäße Behandlung, eine fehlerhafte Bedienung und/oder zweckentfremdete Verwendung zurückzuführen sind. Eine Funktionsfähigkeit im Hinblick auf vom Vertragspartner eingesetzte Schnittstellen kann nicht gewährleistet werden.
2. Mängelansprüche bestehen insbesondere nicht,
 - a. bei unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit;
 - b. bei Schäden, welche auf eine übergemäße Nutzung zurückzuführen sind und / oder zweckentfremdeter oder unsachgemäßer Nutzung zurückzuführen ist;
 - c. mangelhafter Anbindung von anderweitigen Leistungskomponenten, etwa in Form von fehlerhaften Schnittstellen und / oder fehlerhaften Leistungskomponenten, welche über die Schnittstellen angebunden werden sollen;
 - d. Handlungen Dritter, welche auf die Funktionsfähigkeit der Lieferung Einfluss haben.
3. Weitergehende Schadensersatzansprüche, als die in diesem Vertrag geregelten Ansprüche, in etwa wegen verzögerter Leistungserbringung und / oder Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung sind ausgeschlossen, es sei denn, dass diese auf Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, arglistiges Verschweigen oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder Gesundheit zurückzuführen sind. Vorstehender Haftungsausschluss gilt ferner nicht, wenn nach den Regeln des Produkthaftungsgesetzes gehaftet wird, eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird und / oder eine übernommene Garantie nicht eingehalten wird.
4. Die in dieser Ziffer benannten Ausschlüsse möglicher Schadensersatzansprüche beziehen sich auch auf jegliches Verhalten von Erfüllungsgehilfen und Mitarbeitern von ITP. Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von ITP und / oder seiner Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden ausgeschlossen. ITP haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, wenn diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse, z.B. Betriebsstörungen aller Art, Transportverzögerungen, Streiks, verursacht worden sind, die ITP nicht zu vertreten hat. Die Lieferfrist verlängert sich entsprechend der Dauer derartiger Maßnahmen und Hindernisse. ITP wird Beginn und Ende der Hindernisse, insofern ihr dies möglich ist, umgehend anzeigen.
5. ITP gewährt eine ordnungsgemäße Funktionsweise der übermittelten Leistungen, jedoch nicht den mit der Leistung beabsichtigten wirtschaftlichen Erfolg. Greift der Vertragspartner in die Leistung von ITP eigenständig ein und / oder beauftragt er einen Dritten, welcher in die Leistung von ITP eingreift, so haftet ITP nicht, für hieraus entstehende Mängel und / oder Schäden. Gleiches gilt, wenn der Vertragspartner Updates, welche notwendig sind, selbstständig oder durch Dritte durchführt / veranlasst. Bzgl. vom Vertragspartner gelieferter Inhalte übernimmt der Vertragspartner die vollumfängliche Haftung und stellt ITP vor Ansprüchen Dritter frei. Der Vertragspartner sichert zu, an diesen Inhalten das vollumfängliche und uneingeschränkte Urheber- und Nutzungsrecht inne zu haben und dass keine Rechte Dritter bestehen. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet ITP nur, wenn der Vertragspartner sichergestellt hat, dass die Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 13. REFERENZEN / LAUFZEIT / KÜNDIGUNG

1. ITP ist berechtigt, unentgeltlich, bezüglich für den Vertragspartner erbrachten Leistungen, auf die Tätigkeit von ITP hinzuweisen und die erbrachten Leistungen als Referenzen aufzuführen und / oder zu bewerben. Jeder Vertragspartner ist bereit, dass der andere Vertragspartner ihn als Referenz nennt.
2. Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach den Abstimmungen zwischen dem Vertragspartner und ITP.
3. Der Vertrag kann jedoch außerordentlich fristlos gekündigt werden, insofern ein außerordentlich fristloser Kündigungsgrund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Vertragspartner gegen eine wesentliche Verpflichtung dieses Vertrages verstößt.
4. Ist keine Laufzeitvereinbarung gegeben, so wird die Laufzeit zunächst auf 36 Monate vereinbart. Wird der Vertrag nicht von einer der Parteien bis zu 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit in schriftlicher Form gekündigt, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate. Vereinbarungen über die Anpassung von einzelnen Leistungsinhalten oder die Hinzunahme neuer Leistungen wirken sich auf die Vertragslaufzeit nur aus, soweit dies in der Anpassungsvereinbarung / dem Anpassungsangebot ausdrücklich benannt ist.

§ 14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN / GERICHTSSTANDVEREINBARUNG

Auf die Geschäftsbeziehungen zwischen ITP und dem Vertragspartner findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Die Vertragssprache ist deutsch. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen ITP und dem Vertragspartner ist der Sitz von ITP. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder auf Grund vertraglicher Vereinbarung abgeändert werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB, es sei denn, dass das Festhalten am Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

II. WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN / IT-SYSTEMBETREUUNG

Es wird klargestellt, dass die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“ auch bei Leistungen aus dem Bereich „Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung“ vollumfänglich anwendbar sind und lediglich durch die Bestimmungen „Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung“ ergänzt und / oder konkretisiert werden.

§ 1. INHALT / UMFANG / VERTRAGSGEGENSTAND

1. Die Bestimmungen des besonderen Teils „Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung“ sind vollumfänglich Gegenstand des Vertrages zwischen ITP und dem Vertragspartner, insofern insbesondere folgende Leistungen vollumfänglich oder in Teilen zu erbringen sind: Service, Wartung, Support, Betreuung und anderweitige Leistungen, welche die Betreuung des Vertragspartners im Hinblick auf dessen IT- / EDV-Systeme / Softwareumgebung zum Gegenstand haben. Individualvereinbarungen können zwischen den Vertragsparteien getroffen werden.
2. Gegenstand dieses Vertrages ist die Unterstützung des Vertragspartners bei der Betreuung und / oder Wartung der in als Anlage A bezeichneten und dort aufgeführten IT-Systeme /

Softwarelösungen / Hard- sowie Softwarekomponenten (nachfolgend nur noch als „IT-Lösungen“ bezeichnet) durch ITP. Für den Fall, dass keine separate Anlage geschaffen wird, besteht, vor Beginn der Leistungen von ITP, die Pflicht des Vertragspartners, ITP eine vollumfängliche und abschließende Übersicht zur Verfügung zu stellen, aus welcher sich die zu betreuenden IT-Systeme / Softwarelösungen / Hard- sowie Softwarekomponenten ergeben. Positionen, welche in dieser Anlage und / oder Übersicht, nicht beinhaltet sind, sind vom Anwendungsbereich der Betreuung durch ITP auch nicht umfasst und werden nicht berücksichtigt. Es bleibt den Vertragspartnern vorbehalten, im zeitlichen Verlauf der Betreuung durch entsprechende Individualvereinbarung, weitere IT-Systemkomponente, Softwarelösungen und Hard- sowie Softwarelösungen dem Anwendungsbereich der Leistung von ITP hinzuzufügen. Dies bedarf einer gesonderten Vereinbarung sowie Entgeltabrede.

3. Von der Leistung von ITP explizit nicht geschuldet ist der Eintritt eines konkreten wirtschaftlichen Erfolges und / oder die Gewährleistung einer permanenten und dauerhaften Funktionsfähigkeit der betreuten IT-Systemkomponenten, es sei denn, dass ein etwaiger Fehler auf ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von ITP zurückzuführen ist. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass ITP keine Updates- und / oder Upgrades schuldet, es sei denn, die Vertragsparteien treffen eine anderweitige vertragliche sowie entgeltliche Vereinbarung.

§ 2. LEISTUNGORT

1. Es gelten die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“. Diese werden konkretisiert durch nachstehende Bestimmungen. Die Leistung wird vorwiegend über einen Online-Zugang erbracht, nur wenn es die Umstände erfordern, erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz.
2. Der Vertragspartner gewährleistet ITP Online-Zugang zu den IT-Lösungen. Dies erfolgt über das Internet. Der Zugriff über das Internet muss aus Sicherheitsgründen über eine gesicherte Verbindung erfolgen, wofür der Vertragspartner verantwortlich ist. Der Online-Zugang kann von ITP jederzeit genutzt werden. Es wird auf die Bestimmungen von § 6 dieses besonderen Teils verwiesen.

§ 3. LEISTUNGSZEIT / REAKTIONSZEIT / STÖRUNGMELDUNG / WARTUNG / SUPPORT

1. Als Leistungszeit gelten die regulären Geschäftszeiten von ITP. Dies sind die Zeiten Montag bis Freitag 08:00 - 16:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage im Freistaat Sachsen.
2. Wartungsanfragen und / oder Störungsmeldungen sind primär per E-Mail an den Account support@itp-dresden.com, bzw. telefonisch an die Service-Hotline von ITP über die Rufnummer 035205-47558 zu richten. Störungsmeldungen können nur durch befugtes Personal des Vertragspartners abgegeben werden. Der Vertragspartner wird ITP eine entsprechende Liste der befugten Personen zur Verfügung stellen.
3. Die Reaktionszeit auf Wartungs-, Support- und / oder Störungsanfragen beträgt in der Regel 8 Stunden innerhalb der regulären Geschäftszeit von ITP. Innerhalb der benannten Reaktionszeit ruft der Supportmitarbeiter von ITP zurück. Sollte eine Störungsbehebung nicht sofort telefonisch vorgenommen werden können, so wird die Störung, insofern dies möglich, zumutbar und angemessen ist, per Fernwartung oder vor Ort behoben.
4. Auf Anforderung und nach getroffener Vereinbarung unterstützt ITP den Vertragspartner bei der Beseitigung auftretender Probleme in Bezug auf IT-Lösungen und / oder nimmt entsprechende Wartungsarbeiten vor.

5. Das wirtschaftliche Risiko bzgl. der Sinnhaftigkeit und Erreichung des wirtschaftlich verfolgten Zwecks liegt beim Vertragspartner.
6. Supportanfragen sind ausschließlich entweder per E-Mail an den Account support@itp-dresden.com oder telefonisch an die Service-Hotline von ITP über die Rufnummer 035205-47558 zu richten.
7. Auf separate und eindeutige Anforderung unterstützt ITP den Vertragspartner bei der Beseitigung auftretender Probleme in Bezug auf die unter Anhang A genannten IT-Lösungen oder die individuell vereinbarten, zu betreuenden, IT-Systemkomponenten.
8. ITP bietet dem Vertragspartner unterschiedliche Leistungspakete an. Der Vertragspartner kann diese Leistungspakete einzeln oder mehrere Leistungspakete beauftragen. Welche Leistungspakete von ITP zu erbringen sind, wird zwischen den Vertragsparteien vereinbart. Sollte während der Vertragslaufzeit die Notwendigkeit der Integration weiterer IT-Lösungen / EDV-Systeme bestehen, so werden dies die Parteien individuell erweitern und schriftlich festhalten.

§ 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN UND AUFGABEN DES VERTRAGSPARTNERS / DATENSICHERUNG

1. Es gilt § 11 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“, ergänzt durch nachstehende Regelungen.
2. Zur Sicherstellung des Erfolges der Leistungen wird der Vertragspartner
 - a. sicherstellen, dass sich die durch ihn bereitgestellten IT-Systeme vor Vertragsbeginn in einem normalen funktionsfähigen Installations- und Betriebszustand befinden;
 - b. sicherstellen, dass für die Nutzung von cloudbasierten (gehosteten) Dienstleistungen der ITP, eine ausreichend dimensionierte Internetanbindung (Bandbreite) zur Verfügung steht.
- ITP eine geeignete Dokumentation seiner System-Infrastruktur zur Verfügung stellen, um im Servicefall einen schnellen Arbeitseinstieg zu gewährleisten;
 - c. Änderungen bzgl. der infrastrukturellen Anbindungen der Systeme ITP mitteilen;
 - d. mit Beginn des Vertrages, ITP verantwortliche Ansprechpartner sowie deren Stellvertreter namentlich benennen und diesbezügliche Änderungen während der Vertragslaufzeit mitteilen (Der Ansprechpartner sowie sein Stellvertreter müssen über hinreichende Qualifikationen verfügen, um eine infrastrukturelle Anbindung an das System zu gewährleisten);
 - e. Störungen unverzüglich melden und die jeweils benötigten weiteren Informationen wie z.B. Fehlerbeschreibungen, Protokolldateien bzw. notwendigen Online-Zugang zur Verfügung stellen sowie
 - f. eine geeignete Online Zugangsmöglichkeit, z.B. VPN, stellen.
3. Der Vertragspartner stellt dem Personal von ITP während der Vor-Ort-Einsätze bei Bedarf ein Telefon kostenfrei zur Verfügung. Auf Grund geltender Unfallschutzvorschriften trägt der Vertragspartner dafür Sorge, dass während eines Vor-Ort-Einsatzes ein zuständiger Mitarbeiter des Vertragspartners anwesend ist. Der Vertragspartner gestattet die Installation von Softwarekomponenten zur vorausschauenden Überwachung der betreffenden IT-Lösungen. Der Vertragspartner stellt sicher, dass von allen Daten und Programmen regelmäßig Sicherheitskopien erstellt werden. Der Vertragspartner trägt Sorge für ein geeignetes Backup-Konzept, welches möglichen Datenverlust durch Systemausfall, auch im Falle der Anwendung komplexer Speichersysteme (z.B. Plattenspiegelungen) hinreichend berücksichtigt. Bei Bedarf erhält ITP ein administratives Passwort sowie sämtliche zum IT-System notwendigen Zugangspasswörter.

4. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Vertragspartner im zumutbaren Rahmen die erforderlichen Maßnahmen zu leisten. Der Vertragspartner verpflichtet sich, nur Eingriffe in die betroffenen EDV-Anlagen vorzunehmen, die mit ITP abgesprochen sind. Bei der Meldung von Problemen sind eigene Eingriffe, Änderungen und Maßnahmen ITP anzugeben.
5. Der Vertragspartner wird ITP im Rahmen der laufenden Betreuung, bezogen auf Leistungen aus diesem besonderen Teil (Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung) folgende Mitwirkungshandlungen sowie Leistungen erbringen:
 - a. Zugang für Mitarbeiter von ITP oder beauftragten Drittfirmen zu den betreuten IT-Komponenten umgehende und sofortige Mitteilung sämtlicher Störungsmeldungen;
 - b. Verpflichtung sämtlicher involvierten Mitarbeiter, mit ITP oder beauftragten Drittfirmen zusammenzuarbeiten, den erforderlichen Zugang zum jeweiligen Arbeitsplatz sowie die entsprechenden Passwörter zur Verfügung stellen;
 - c. Bereitstellung einer Möglichkeit, Software von entsprechenden Datenträgern zu lesen sowie diese zu installierende Software auf einem Datenträger bereithalten;
 - d. Sicherstellung, dass die Wartungs- und Supporttätigkeiten von ITP sowie Tätigkeiten von ITP, welche die IT-Systembetreuung betreffen, keine Auswirkungen auf den Betrieb / den Echtzeit- betrieb des Vertragspartners haben;
 - e. Sicherstellung, dass von Drittanbietern zur Verfügung gestellte Fremdsoftware sowie zur Verfügung gestellte Hardware von Drittanbietern den gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen sowie den unternehmerischen Anforderungen des Vertragspartners entspricht;
 - f. Sicherstellung, dass von Seiten des Vertragspartners an allen unternehmensbezogen eingesetzten und genutzten Programmen und Daten eine automatische tägliche Sicherungskopie, im Rahmen der gesetzlich zulässigen Bestimmungen, erstellt wird;
 - g. Sicherstellung, dass von Seiten des Vertragspartners ein Datensicherungskonzept vorliegt, welches sämtliche in Betracht kommenden Ausfallmöglichkeiten berücksichtigt und diesbezügliche Vorkehrungen getroffen werden;
 - h. Für den Fall, dass eine die betreute IT-Systemstruktur betreffende Störungsmeldung vorliegt, wird der Vertragspartner die Aufgaben eines Systemadministrators (bspw. Sicherung von Programmen und Daten, Softwareinstallationen) übernehmen oder ITP mittels der umgehenden Übersendung eines Störungsprotokolls umgehend mit der Behebung beauftragen;
 - i. Sicherstellung und Überprüfung, dass an den Vertragspartner gelieferte Software und / oder Hardware keine Lieferschäden aufweist sowie den vertraglichen Anforderungen entspricht;
 - j. Anweisungen von ITP, welche sich u.a. auf den Bereich der Nutzung von E-Mail-Accounts und / oder Softwareprogrammen beziehen, Folge zu leisten.

§ 5. VERGÜTUNG / ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Es gilt § 6 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“ und wird wie folgt erweitert.
2. Erbringt der Vertragspartner Leistungen aus dem Bereich der Wartungs- und Supportleistungen / IT-Systembetreuung, so ist dies nicht von der Vergütung der anderweitig vereinbarten Leistung umfasst. Treffen die Parteien keine individuelle anderweitige Vereinbarung, so gilt eine Abrechnung gem. des aus § 6 des allgemeinen Teils (Grundsätzliches für alle Verträge) dieser AGB ersichtlichen Stundensatzes als vereinbart. Den Parteien bleibt es vorbehalten, eine anderweitige Vereinbarung zu treffen oder eine entsprechende monatliche Pauschalvergütung zu vereinbaren.

3. In Abstimmung mit den benannten Ansprechpartnern erfolgt die Buchführung über die geleisteten Stunden (monatlicher Leistungsnachweis). Reisekosten werden nach real angefallenen Kosten oder aber bei Nutzung eines Firmenfahrzeuges nach entsprechender Kilometerpauschale (40 Cent je gefahrenen Kilometer) abgerechnet. Für die Erbringung einer Leistung erforderliche zusätzliche Produkte (z.B. Erwerb von Software-Updates/Upgrades für Fremdprodukte) sind nicht durch die Bestimmungen dieser AGB abgedeckt und sind nach Anfall gesondert zu vergüten.

§ 6. VERTRAGSLAUFZEIT

Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach den Abstimmungen zwischen dem Vertragspartner und ITP.

Der Vertrag kann jedoch außerordentlich fristlos gekündigt werden, insofern ein außerordentlich fristloser Kündigungsgrund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Vertragspartner gegen eine wesentliche Verpflichtung dieses Vertrages verstößt. Ist keine Laufzeitvereinbarung gegeben, so wird die Laufzeit zunächst auf 36 Monate vereinbart. Wird der Vertrag nicht von einer der Parteien bis zu 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit in schriftlicher Form gekündigt, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

III. IT-SICHERHEIT UND DATENSICHERHEIT

Es wird klargestellt, dass die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“ auch bei Leistungen aus dem Bereich „IT-Sicherheit und Datensicherheit“ vollumfänglich anwendbar sind und lediglich durch die Bestimmungen „IT-Sicherheit und Datensicherheit“ ergänzt und / oder konkretisiert werden.

§ 1. LEISTUNGSKATALOG / BEGRIFFSBESTIMMUNG

1. ITP erbringt, insofern dies zwischen den Vertragsparteien vereinbart wird, Leistungen nur in den Bereichen Datensicherheit und / oder IT-Sicherheit. Diesbezüglich explizit nicht geschuldet sind Leistungen aus den Bereichen Datenschutz sowie Informationssicherheit.
2. Leistungen im Bereich Datenschutz werden nicht erbracht. Dies bezieht sich mithin auf sämtliche Rechte und Pflichten, die Vertragspartner und Unternehmer im Allgemeinen betreffen und aus den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, bspw. aus dem Bundesdatenschutzgesetz, der Datenschutz Grundverordnung sowie den Anwendungs- und Ausführungsvorschriften der Bundesländer, resultieren.
3. Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie die Einhaltung des Datenschutzes im Hinblick auf den Umgang mit personenbezogenen Daten ist mithin Sache und Aufgabe des Vertragspartners. Leistungen aus dem Bereich der Informationssicherheit werden ebenso nicht erbracht. Der Bereich Informationssicherheit dient u.a. dem allgemeinen Schutz von Informationen. Die entsprechenden Anforderungen ergeben sich u.a. aus den IT-Grundsatzkatalogen des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) oder bspw. der ISO/IEC 27001. Die Einhaltung dieser Rechte und Pflichten sowie der sich aus dem Bereich der Informationssicherheit ergebenden Rechte und Pflichten ist nicht Aufgabe von ITP sondern obliegt einzig der Verantwortung des Vertragspartners.
4. Insofern dies zwischen den Vertragsparteien im Hinblick auf diesen besonderen Teil vereinbart wird, so erbringt ITP ausschließlich Leistungen aus dem Bereich der Datensicherheit und / oder aus dem Bereich der IT-Sicherheit. Der Bereich der Datensicherheit umfasst hierbei den Schutz von

Daten im Rahmen der Nutzung der betreuten IT-Infrastruktur. Nicht umfasst ist der Schutz von analogen Daten, sondern vielmehr nur von Daten, welche der betreuten IT-Infrastruktur digital zugrunde liegen. Der Bereich der IT-Sicherheit umfasst elektronisch (digital) gespeicherte Informationen und IT-Systeme. Ferner ist die Funktionsfähigkeit der eingesetzten und betreuten IT-Infrastrukturen umfasst.

§ 2. LEISTUNGSERBINGUNG DURCH DRITTANBIETER / PFLICHTEN VON ITP

1. ITP ist berechtigt, sich zur Erbringung der sich aus diesem besonderen Teil ergebenden Pflichten Drittanbietern zu bedienen. ITP haftet nicht für die Leistungen und Inhalte des Drittanbieters, es sei denn, dass ITP vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.
2. Sollten Drittanbieter Leistungen erbringen, so gilt das Vertragsverhältnis als zwischen dem Drittanbieter und dem Vertragspartner als abgeschlossen. ITP ist hierbei, im Rahmen der Beauftragung von Drittanbietern, lediglich verpflichtet, einen Drittanbieter auszusuchen und zu empfehlen, welcher nach objektiven Gesichtspunkten leistungsfähig im Rahmen der Beauftragung ist. Die Auswahlpflicht bezieht sich hierbei darauf, dass der Drittanbieter nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik leistet. Eine Haftung / Gewährleistung kann von Seiten ITP, im Rahmen der Bestimmungen dieser AGB, jedoch nicht übernommen werden.

§ 3. LEISTUNGSORT / TEAM-VIEWER

1. Es gelten die Bestimmungen von § 5 und § 7 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“. Diese werden konkretisiert durch nachstehende Bestimmungen. Die Leistung wird vorwiegend über einen Online-Zugang erbracht, nur wenn es die Umstände erfordern, erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz, was der Entscheidung von ITP obliegt.
2. Der Vertragspartner gewährleistet ITP Online-Zugang zu den betreuten vollumfänglichen IT-Systemen, der gesamten IT-Systemstruktur. Dies erfolgt über das Internet. Entsprechende Programme, welche einen Fernzugriff ermöglichen, bspw. Team- Viewer, sind auf allen Arbeitsplätzen des Vertragspartners zu aktivieren.
3. Sämtliche Passwörter sind ITP bekannt zu geben. Auf Mitteilung von ITP müssen die entsprechenden Arbeitsplätze / Mitarbeiter sämtliche Handlungen erbringen, damit ITP die Pflichten aus dem bestehenden Vertragsverhältnis mit dem Vertragspartner erfüllen kann. Der Zugriff über das Internet muss aus Sicherheitsgründen über eine gesicherte Verbindung erfolgen, wofür der Vertragspartner verantwortlich ist.

§ 4. VERTRAGSGEGENSTAND / VERTRAGSUMFANG / LEISTUNGSZEITEN

1. Als Leistungszeit gelten die regulären Geschäftszeiten von ITP. Dies sind die Zeiten Montag bis Freitag 08:00 - 16:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage bzw. Feiertage im Freistaat Sachsen.
2. Das wirtschaftliche Risiko bzgl. der Sinnhaftigkeit und Erreichung des wirtschaftlich verfolgten Zwecks liegt ausschließlich beim Vertragspartner.
3. Vertragsgegenstand und Vertragsumfang ergeben sich aus den Vereinbarungen der Vertragspartner, dem Angebot von ITP sowie den Bestimmungen dieser AGB. ITP wird dem Vertragspartner geeignete Lösungsvorschläge im Hinblick auf die Bereiche Datensicherheit und IT-Sicherheit unterbreiten. Nach entsprechender Freigabe wird ITP diese Vorschläge umsetzen und

laufend betreuen. Im Rahmen der laufenden Betreuung wird ITP dem Vertragspartner Vorschläge zur Erweiterung und Aktualisierung unterbreiten und nach erfolgter Freigabe wiederum umsetzen.

4. Es wird klargestellt, dass ITP im Rahmen der Leistungen dieses besonderen Teils weder Updates noch Upgrades schuldet.

§ 5. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES VERTRAGSPARTNERS

1. Es gilt § 11 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“, ergänzt durch nachstehende Regelungen.
2. Zur Sicherstellung des Erfolges der Leistungen wird der Vertragspartner
 - a. sicherstellen, dass sich die durch ihn bereitgestellten IT-Systeme vor Vertragsbeginn in einem normalen funktionsfähigen Installations- und Betriebszustand befinden;
 - b. ITP eine geeignete Dokumentation seiner System-Infrastruktur zur Verfügung stellen, um im Servicefall einen schnellen Arbeitseinstieg zu gewährleisten;
 - c. Änderungen bzgl. der infrastrukturellen Anbindungen der Systeme ITP mitteilen;
 - d. mit Beginn des Vertrages, ITP verantwortliche Ansprechpartner sowie deren Stellvertreter namentlich benennen und diesbezügliche Änderungen während der Vertragslaufzeit mitteilen;
 - e. Störungen unverzüglich melden und die jeweils benötigten weiteren Informationen wie z.B. Fehlerbeschreibungen, Protokolldateien bzw. notwendigen Online-Zugang zur Verfügung stellen sowie eine geeignete Online Zugangsmöglichkeit z.B. VPN stellen;

§ 6. VERGÜTUNG / ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Es gilt § 6 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“ und wird wie folgt erweitert.
2. Erbringt der Vertragspartner Leistungen aus dem Bereich der IT-Sicherheit und / oder der Datensicherheit, so ist dies nicht von der Vergütung der anderweitig vereinbarten Leistung umfasst.
3. Treffen die Parteien keine individuelle anderweitige Vereinbarung, so gilt eine Abrechnung gem. des aus § 6 des allgemeinen Teils (Grundsätzliches für alle Verträge) dieser AGB ersichtlichen Stundensatzes als vereinbart. Den Parteien bleibt es vorbehalten, eine anderweitige Vereinbarung zu treffen oder eine entsprechende monatliche Pauschalvergütung zu vereinbaren.
4. In Abstimmung mit den benannten Ansprechpartnern erfolgt die Buchführung über die geleisteten Stunden (monatlicher Leistungsnachweis). Reisekosten werden nach real angefallenen Kosten oder aber bei Nutzung eines Firmenfahrzeuges nach entsprechender Kilometerpauschale (40 Cent je gefahrenen Kilometer) abgerechnet. Für die Erbringung einer Leistung erforderliche zusätzliche Produkte (z.B. Erwerb von Software-Updates/Upgrades für Fremdprodukte) sind nicht durch die Bestimmungen dieser AGB abgedeckt und sind nach Anfall gesondert zu vergüten.

§ 7. VERTRAGSLAUFZEIT

1. Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach den Abstimmungen zwischen dem Vertragspartner und ITP.
2. Der Vertrag kann jedoch außerordentlich fristlos gekündigt werden, insofern ein außerordentlich fristloser Kündigungsgrund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Vertragspartner gegen eine wesentliche Verpflichtung dieses Vertrages verstößt. Ist keine

Laufzeitvereinbarung gegeben, so wird die Laufzeit zunächst auf 36 Monate vereinbart. Wird der Vertrag nicht von einer der Parteien bis zu 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit in schriftlicher Form gekündigt, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

IV. HOSTING

Es wird klargestellt, dass die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“ auch bei Leistungen aus dem Bereich „Hosting“ vollumfänglich anwendbar sind und lediglich durch die Bestimmungen „Hosting“ ergänzt und / oder konkretisiert werden.

§ 1. INHALT / UMFANG / VERTRAGSGEGENSTAND

1. Die Bestimmungen des besonderen Teils „Hosting“ sind vollumfänglich Gegenstand des Vertrages zwischen ITP und dem Vertragspartner, insofern insbesondere folgende Leistungen vollumfänglich oder in Teilen zu erbringen sind: Der Betrieb und die Bereitstellung von Systemressourcen zur Speicherung von Betriebssystemen, Softwarekomponenten, Programmen, Bildern, Dokumenten und sonstigen Dateien und Inhalten direkt auf physischen oder virtuellen Geräten von ITP oder auf physischen oder virtuellen Geräten, die ITP von Drittdienstleistern betreiben lässt. Individualvereinbarungen können zwischen den Vertragsparteien getroffen werden.
2. Gegenstand dieses Vertrages ist der Aufbau und fortlaufende Betrieb von Systemressourcen zur Unterstützung des Vertragspartners bei der Bereitstellung von Diensten, die über das Internet oder ein firmeninternes Intranet zu erreichen sein sollen. Es bleibt den Vertragspartnern vorbehalten, im zeitlichen Verlauf der Betreuung durch entsprechende Individualvereinbarung, weitere IT-Systemkomponente, Softwarelösungen und Hard- sowie Softwarelösungen dem Anwendungsbereich der Leistung von ITP hinzuzufügen. Dies bedarf einer gesonderten Vereinbarung sowie Entgeltabrede.
3. Von der Leistung von ITP explizit nicht geschuldet ist der Eintritt eines konkreten wirtschaftlichen Erfolges und / oder die Gewährleistung einer permanenten und dauerhaften Funktionsfähigkeit der gehosteten Systemressourcen die über die Zusicherungen in § 3 hinausgehen, es sei denn, dass ein etwaiger Fehler auf ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von ITP zurückzuführen ist. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass ITP keine Updates- und / oder Upgrades schuldet, es sei denn, die Vertragsparteien treffen eine anderweitige vertragliche sowie entgeltliche Vereinbarung.

§ 2. LEISTUNGORT

Es gelten die Bestimmungen „Grundsätzliches für alle Verträge“. Diese werden konkretisiert durch nachstehende Bestimmungen.

§ 3. VERFÜGBARKEIT / REAKTIONZEIT / STÖRUNGMELDUNG / WARTUNG

1. Die Bereitgestellten Systemressourcen werden 24 Stunden täglich auf Ausfälle überwacht. ITP verpflichtet sich, die wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen zu unternehmen, um die Netzwerkverfügbarkeit der Systemressourcen im Jahresmittel von 99,9 % zu erreichen.
2. Störungsmeldungen sind primär per E-Mail an den Account support@itp-dresden.com, bzw. telefonisch an die Service-Hotline von ITP über die Rufnummer 035205-47558 zu richten. Störungsmeldungen können nur durch befugtes Personal des Vertragspartners abgegeben werden.

Der Vertragspartner wird ITP eine entsprechende Liste der befugten Personen zur Verfügung stellen.

3. Die Reaktionszeit auf Störungsanfragen beträgt in der Regel 8 Stunden innerhalb der regulären Geschäftszeit von ITP. Innerhalb der benannten Reaktionszeit ruft der Supportmitarbeiter von ITP zurück.
4. Nicht als Störung gelten vorab definierte Wartungsfenster, die zur fortgesetzten Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit notwendig werden. ITP wird den Kunden mit angemessener Vorlaufzeit über geplante Wartungsintervalle informieren und versuchen, die Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Systemressourcen nicht innerhalb der üblichen Geschäftszeiten vorzunehmen. Hiervon ausgenommen sind Notfall-Wartungen, die ohne Verschulden von ITP notwendig werden. Über solche Notfallwartungen wird ITP den Kunden telefonisch vorab unterrichten.
5. Das wirtschaftliche Risiko bzgl. der Sinnhaftigkeit und Erreichung des wirtschaftlich verfolgten Zwecks liegt beim Vertragspartner.

§ 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN UND AUFGABEN DES VERTRAGSPARTNERS / DATENSICHERUNG

1. Es gilt § 11 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“, ergänzt durch nachstehende Regelungen.
2. Zur Sicherstellung des Erfolges der Leistungen wird der Vertragspartner
 - a. mit Beginn des Vertrages, ITP verantwortliche Ansprechpartner sowie deren Stellvertreter namentlich benennen und diesbezügliche Änderungen während der Vertragslaufzeit mitteilen (Der Ansprechpartner sowie sein Stellvertreter müssen über hinreichende Qualifikationen verfügen, um eine infrastrukturelle Anbindung an das System zu gewährleisten) sowie
 - b. Störungen unverzüglich melden und die jeweils benötigten weiteren Informationen wie z.B. Fehlerbeschreibungen, Protokolldateien bzw. notwendigen Online-Zugang zur Verfügung stellen.
3. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Vertragspartner im zumutbaren Rahmen die erforderlichen Maßnahmen zu leisten. Der Vertragspartner verpflichtet sich, nur Eingriffe in die betroffenen EDV-Anlagen vorzunehmen, die mit ITP abgesprochen sind. Bei der Meldung von Problemen sind eigene Eingriffe, Änderungen und Maßnahmen ITP anzugeben.
4. Der Vertragspartner wird ITP im Rahmen der laufenden Bereitstellung, bezogen auf Leistungen aus diesem besonderen Teil (Hosting) folgende Mitwirkungshandlungen sowie Leistungen erbringen:
 - a. Zugang für Mitarbeiter von ITP oder beauftragten Drittfirmen zu den betreuten IT-Komponenten umgehende und sofortige Mitteilung sämtlicher Störungsmeldungen;
 - b. Verpflichtung sämtlicher involvierten Mitarbeiter, mit ITP oder beauftragten Drittfirmen zusammenzuarbeiten, den erforderlichen Zugang zum jeweiligen Arbeitsplatz sowie die entsprechenden Passwörter zur Verfügung stellen;
 - c. Bereitstellung einer Möglichkeit, Software von entsprechenden Datenträgern zu lesen sowie diese zu installierende Software auf einem Datenträger bereithalten;
 - d. Sicherstellung, dass von Drittanbietern zur Verfügung gestellte Fremdsoftware sowie zur Verfügung gestellte Hardware von Drittanbietern den gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen sowie den unternehmerischen Anforderungen des Vertragspartners entspricht;

- e. Sicherstellung, dass von Seiten des Vertragspartners an allen unternehmensbezogen eingesetzten und genutzten Programmen und Daten eine automatische tägliche Sicherungskopie, im Rahmen der gesetzlich zulässigen Bestimmungen, erstellt wird;
- f. Sicherstellung, dass von Seiten des Vertragspartners ein Datensicherungskonzept vorliegt, welches sämtliche in Betracht kommenden Ausfallmöglichkeiten berücksichtigt und diesbezügliche Vorkehrungen getroffen werden;
- g. Für den Fall, dass eine die betreute IT-Systemstruktur betreffende Störungsmeldung vorliegt, wird der Vertragspartner die Aufgaben eines Systemadministrators (bspw. Sicherung von Programmen und Daten, Softwareinstallationen) übernehmen oder ITP mittels der umgehenden Übersendung eines Störungsprotokolls umgehend mit der Behebung beauftragen;
- h. Anweisungen von ITP, welche sich u.a. auf den Bereich der Nutzung von E-Mail-Accounts und / oder Softwareprogrammen beziehen, Folge zu leisten.

§ 5. VERGÜTUNG / ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Es gilt § 6 des Teiles „Grundsätzliches für alle Verträge“ und wird wie folgt erweitert.
2. Erbringt der Vertragspartner Leistungen aus dem Bereich des Hostings, so ist dies nicht von der Vergütung der anderweitig vereinbarten Leistung umfasst. Den Parteien bleibt es vorbehalten, eine anderweitige Vereinbarung zu treffen oder eine entsprechende monatliche Pauschalvergütung zu vereinbaren.
3. Erbringt ITP die Hostingleistungen durch Bereitstellung von Systemressourcen von Drittanbietern, so ist ITP berechtigt, im Falle von Preisanpassungen des Drittanbieters die ihren Grund in gestiegenen Energiekosten haben, diese Anpassungen auch im Vertragsverhältnis mit dem Kunden vorzunehmen. Die Höhe der Preisanpassung ist dabei auf den Betrag der Preiserhöhung des Drittanbieters begrenzt. ITP wird dem Kunden die beabsichtigte Preisanpassung zumindest einen Monat vor der geplanten Umsetzung ankündigen. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht mit Wirkung zum geplanten Anpassungszeitpunkt zu.

§ 6. VERTRAGSLAUFZEIT

1. Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach den Abstimmungen zwischen dem Vertragspartner und ITP.
2. Der Vertrag kann jedoch außerordentlich fristlos gekündigt werden, insofern ein außerordentlich fristloser Kündigungsgrund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Vertragspartner gegen eine wesentliche Verpflichtung dieses Vertrages verstößt.
3. Ist keine Laufzeitvereinbarung gegeben, so wird die Laufzeit zunächst auf 36 Monate vereinbart. Wird der Vertrag nicht von einer der Parteien bis zu 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit in schriftlicher Form gekündigt, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

Stand: 18.03.2022