

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Office Komplett Computer Service GmbH

Stand: August 2022

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Office Komplett Computer Service GmbH („Office Komplett“) über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („AGB“) der Office Komplett GmbH. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.officekomplett.com/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Managed Service Leistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können – abhängig vom jeweiligen Vertrag – aus den folgenden Leistungskomponenten bestehen:

2.1.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „Infrastruktur“); und/oder

2.1.2 Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur; und/oder

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

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

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

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

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

2.6 Office Komplett ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

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

2.8 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Vorbehalt der Selbstbelieferung

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

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

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

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Office Komplett setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

4 Bereitstellung von Infrastruktur

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

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

4.3 Von Office komplett überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.4 Die Pflicht von Office Komplett zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe im Rahmen der Software) beschränkt.

4.5 Soweit im Vertrag nicht abweichend geregelt, besteht kein Anspruch des Kunden auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes der Standardsoftware.

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

4.7 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

5 Support / Service Level Agreement

5.1 Office Komplett leistet für die Managed Services Support. Soweit im Vertrag nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

5.2 Cloud Services: Regelungen zur Verfügbarkeit.

5.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Cloud Services nicht in der Lage sind, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 5.2.4 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das

Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Cloud Services bereitgestellt werden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Cloud Services und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

5.2.2 $(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$.

5.2.3 Die Bereitstellung der Cloud Services erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

5.2.4 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer

5.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von Office Komplett / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von Office Komplett unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Ausfälle der im Rahmen der Cloud Services genutzten Datenbank- und sonstigen Anwendungen, die nicht in der Verantwortung von Office Komplett liegen, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

5.3 Helpdesk

5.3.1 Office Komplett richtet für den Support des Kunden innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Vertrag und/oder in der Preisliste von Office Komplett vereinbart.

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

5.4 Entstörung

5.4.1 Störungen werden den folgenden Prioritätsstufen zugeordnet:

- Die Prioritätsstufe 1 umfasst gravierende Störungen, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Prioritätsstufe 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Prioritätsstufe 3 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

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

5.4.3 Im Falle einer Störung wird Office Komplett innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Störungsmeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Prioritätsstufe 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden und für die Prioritätsstufe 3 ein Zeitraum von zwei Wochen. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

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

5.4.5 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

5.4.6 Als qualifiziert ist eine Störungsmeldung nur dann zu bewerten, wenn die beschriebene Störung reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von Office Komplett die Störung jederzeit selbst auslösen kann.

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

5.4.8 Wurde vom Kunden vor Auftreten der Störung eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

5.4.9 Bei gravierenden Störungen der Prioritätsstufen 1 und 2 beginnt Office Komplett sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen der Störung einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange die Störung nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kunden zu vertreten ist oder der Prioritätsstufe 3 hätte zugeordnet werden müssen. Störungen der Prioritätsstufe 3 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

5.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

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

5.5.1 Office Komplett benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Office Komplett um eine Analyse der Service Level Daten.

5.5.2 Office Komplett ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

5.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Office Komplett einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

5.5.4 Office Komplett hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von Office Komplett durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

6 Besondere Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

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

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

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

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

6.6 Der Kunde wird Office Komplett auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Office Komplett seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Office Komplett hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Office Komplett schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Office Komplett Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Office Komplett sind nach Aufwand zu vergüten.

6.7 Dem Kunden ist bewusst, dass Office Komplett im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

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

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

6.10 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von Office Komplett unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.11 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.7 und 6.9.

6.12 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.13 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Infrastruktur, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. Office Komplett ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Office Komplett wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde Office Komplett nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

6.14 Der Kunde wird Leistungen von Office Komplett nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von Office Komplett wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von Office Komplett nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von Office Komplett zu gewährleisten.

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

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

7 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

7.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters / Herstellers. Diese sind auf der Website des Drittanbieters / Herstellers näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht im Vertrag erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern die Website des Drittanbieters / Herstellers oder der Vertrag keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware zu entnehmen sind, räumt Office Komplett dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Vertrag abweichend vereinbart. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

7.2 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

8 Preise und Zahlungsbedingungen

8.1 Office Komplett stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Der Kunde ermächtigt Office Komplett, die von ihm zu leistenden Zahlungen per SEPA-Lastschrift einzuziehen.

8.2 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann Office Komplett entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

8.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zu den dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist Office Komplett berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

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

8.5 Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm Office Komplett den Zugang unverzüglich wieder ein.

8.6 Office Komplett darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Office Komplett vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

9 Gewährleistung für Sachmängel

9.1 Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet Office Komplett den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und soweit Office Komplett eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von Office Komplett zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.1 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Office Komplett berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Office Komplett geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Office Komplett vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

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

10 Gewährleistung für Rechtsmängel

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

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

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

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

11 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

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

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

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

11.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Office Komplett wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

12 Datensicherheit

Soweit Office Komplett im Rahmen der Managed Services Cloud Services bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

12.1 Soweit der Kunde im Vertrag Backup-Leistungen beauftragt, werden die auf den vom Office Komplett zur Verfügung gestellten Systemen und Ressourcen gespeicherten Daten täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

12.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf von Office Komplett zur Verfügung gestellten Servern und Datenkapazitäten gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können.

12.3 Auf Anforderung des Kunden wird Office Komplett während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download (oder kundenseitig zur Verfügung gestellten Datenträgern) in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von Office Komplett abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen Office Komplett und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

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

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

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

13 Laufzeit und Kündigung

13.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Office Komplett die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Eine Kündigung

durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

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

14 Rückgabe der Hardware

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

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

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