

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

§ 1 Geltungsbereich, Abweichende Bedingungen des Kunden

(1.1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services („**AGB-IT-Services**“) gelten für die rising systems AG (nachfolgend „**rising systems**“) und finden insbesondere auf die von ihr angebotenen Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungs-, Installations-, Implementierungs-, Wartungs-, Support- und/oder Anpassungs- und Entwicklungsleistungen für Softwareprodukte (nachfolgend „**IT-Services**“ genannt) Anwendung.

(1.2) Diese AGB-IT-Services gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Als „**Kunde**“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit rising systems unter Einbeziehung dieser AGB einen Vertrag über die Erbringung von IT-Services abschließt (nachfolgend „**IT-Servicevertrag**“ genannt).

(1.3) Für die Geschäftsbeziehung mit den Kunden von rising systems über IT-Services gelten ausschließlich die AGB von rising systems sowie etwaig mit dem Kunden individualvertraglich getroffene Abreden. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden – insbesondere Allgemeine Einkaufsbedingungen – gelten nur, wenn und soweit rising systems sie ausdrücklich schriftlich anerkennt. Das Schweigen von rising systems auf derartige abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen gilt nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Sind die AGB von rising systems in das Geschäft mit dem Kunden eingeführt, so gelten sie auch für alle weiteren Geschäftsbeziehungen gleicher Art zwischen dem Kunden und rising systems, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

(1.4) Diese AGB-IT-Services gelten anstelle etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme als bedingungslose Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen ist oder rising systems nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner

Allgemeinen Geschäftsbedingungen leistet, es sei denn, rising systems hat ausdrücklich schriftlich auf die Geltung dieser AGB-IT-Services verzichtet.

(1.5) Die in diesen AGB-IT-Services in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung und/oder das Angebot von rising systems zur Ausführung der konkreten IT-Services, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen IT-Servicevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

(1.6) Ohne ausdrückliche Regelung im IT-Servicevertrag erbringt rising systems die IT-Services für den Kunden als Unterstützungsleistung auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.

(1.7) Wenn und sofern rising systems für die Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg im IT-Servicevertrag vereinbart hat, z.B. für die Erstellung von kundenindividueller Software und/oder im Rahmen einer Softwareimplementierung, gelten ergänzend die im Anschluss an diese AGB-IT-Services unter B. abgedruckten „**Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services**“.

§ 2 Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

(2.1) Die Angebote von rising systems erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein Vertragsschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch rising systems zustande (ausreichend auch per E-Mail oder Telefax), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Vertragsschluss durch Ausführung der Lieferung/Leistung. Sofern eine Auftragsbestätigung durch rising systems erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der IT-Services sowie die Lieferzeit, allein diese maßgebend.

(2.2) Gegenstand des IT-Servicevertrages sind die im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

oder Service Level Agreement spezifizierten IT-Services, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. rising systems erbringt die IT-Services unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.

(2.3) Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe des finalen Arbeitsergebnisses, ist rising systems nicht verpflichtet, den Kunden auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.

(2.4) Soweit rising systems Ergebnisse im Rahmen der Leistungserbringung schriftlich darzustellen hat, ist allein diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von rising systems sind nur dann verbindlich, wenn sie von rising systems schriftlich bestätigt werden. Soweit rising systems Erklärungen und Auskünfte außerhalb des erteilten Auftrags abgibt, sind diese stets unverbindlich.

(2.5) Eine Garantie gilt nur dann als von rising systems übernommen, wenn rising systems schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.

(2.6) Von Dritten auf Verlangen oder Veranlassung des Kunden oder vom Kunden selbst gelieferte Daten sind ausschließlich vom Kunden zu verantworten und werden ohne ausdrücklichen Auftrag nur auf Plausibilität überprüft und von rising systems nicht validiert. Die aus den IT-Services von rising systems abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln der Technik.

(2.7) Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, können rising systems sich nach eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung sachkundiger Unterauftragnehmer bedienen.

(2.8) Etwaige Änderungsverlangen des Kunden hinsichtlich der vertraglich vereinbarten IT-Services wird rising systems prüfen und nach eigenem Ermessen Rechnung tragen, sofern dies im Rahmen der Kapazitäten und im Rahmen der Aufwands- und Zeitplanung möglich ist. Sofern sich

solche Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, vereinbaren die Parteien eine Anpassung des Vertrages, insbesondere Vergütung und Leistungszeit/-fristen betreffend. Sofern hierüber keine Einigung gefunden wird, ist rising systems zur Erbringung des Änderungsverlangens des Kunden bzgl. der vereinbarten IT-Services nicht verpflichtet.

(2.9) Soweit rising systems im Rahmen der IT-Services die Wartung bzw. den Support für eine Software schuldet und im IT-Servicevertrag keine abweichenden Regelungen getroffen sind, gilt Folgendes:

rising systems ist nicht verpflichtet, eine laufende Anpassung der Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d. h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden vorzunehmen.

Die von rising systems ggf. im Rahmen der Wartung bzw. des Supports zur Verfügung zu stellenden Patches / Updates / Upgrades / Releases werden dem Kunden in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von rising systems (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger überlassen, sobald rising systems oder der jeweilige Hersteller diese freigegeben hat. Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Patches/Updates/Upgrades/Releases obliegt dem Kunden. Für die Installation sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation des Herstellers beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.

§ 3 Leistungszeiten, Servicezeit, Verzug, Reaktions- und Lösungszeiten

(3.1) Verbindliche Leistungstermine und -zeiten müssen ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Ein Fixgeschäft liegt nur dann vor, wenn rising systems ein solches ausdrücklich schriftlich bestätigt hat oder die rechtlichen Voraussetzungen für ein Fixgeschäft gegeben sind.

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

(3.2) Soweit nicht anders vereinbart, ist rising systems zur Durchführung der jeweils beauftragten IT-Services nur während der Servicezeiten (Mo-Do. 9-17 Uhr, Fr. 9-14.30 Uhr, außer an den an den Feiertagen am Sitz von rising systems sowie zwischen den Tagen vom einschließlich 24.12. bis einschließlich 31.12.) verpflichtet (nachfolgend „Servicezeit“ genannt). IT-Services, die außerhalb der Servicezeit ausgeführt werden, werden zzgl. angemessener Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit je angefangener Stunde je Mitarbeiter vergütet. Von einer Angemessenheit ist insbesondere dann auszugehen, wenn sich die entsprechenden Zuschläge aus tarifvertraglichen oder anderen anwendbaren betrieblichen Regelungen ergeben, was rising systems, sofern ein Rückgriff auf tarifvertragliche oder anderweitig betrieblich geregelte Sätze erfolgt, dem Kunden auf Anfrage in geeigneter Form nachzuweisen hat.

(3.3) Sind für die Erbringung der IT-Services von rising systems keine bestimmten Termine, sondern ist eine Frist vereinbart, beginnt diese nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrages geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen geleistet sind, für die Leistungserbringung erforderliche Informationen erteilt wurden, etc. Entsprechendes gilt für Leistungstermine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch rising systems.

(3.4) Gerät rising systems in Leistungsverzug, muss der Kunde rising systems zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Arbeitstagen (unter „Arbeitstage“ sind Montag – Freitag mit Ausnahme von Feiertagen am Sitz von rising systems zu verstehen) zur Leistung setzen, soweit dies nicht im Einzelfall unangemessen ist. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung - gleich aus welchem Grunde - nur nach Maßgabe dieses § 3 und § 9. rising systems gerät nicht in Verzug, solange der Kunde mit der Erfüllung von Verpflichtungen rising systems gegenüber, auch solchen aus anderen Verträgen, in Verzug ist.

(3.5) Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und rising

systems notwendig. Beide Seiten werden sich daher über alle Umstände aus ihrer jeweiligen Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch rising systems haben können. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für IT-Projekte verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig ist rising systems jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von rising systems geschuldeten IT-Services verantwortlich.

(3.6) Sind im IT-Servicevertrag verbindliche Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen mit der Ausführung der IT-Services begonnen wird (z. B. mit der Behebung einer Störung). Der Zeitraum startet mit dem Zugang der entsprechenden Meldung bei rising systems bzw. dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der Servicezeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen rising systems sich bemüht, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfalle auch durch zumutbare Umgehungslösungen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von rising systems abschließend zu bearbeiten. Lösungszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Bei Lösungszeiten werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, die trotz angemessener Anstrengungen durch rising systems zu Verzögerungen in der Leistungserbringung führen, wie etwa: ausstehende Mitwirkungshandlungen des Kunden, Lieferzeiten zu notwendigen Ersatzteilen (soweit keine Vorratslagerung ausdrücklich vereinbart wurde) und soweit Hersteller-Bugfixes zu Hard-/Software erforderlich sind, die Zeiten bis zur entsprechenden Beistellung durch den Hersteller. Auch in diesen vorgenannten Fällen wird rising systems nach Kräften solche Interimsmaßnahmen aufzeigen, die etwaige Beeinträchtigungen des Kunden möglichst geringhalten.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

(4.1) Der Kunde hat rising systems eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner in allen Projektbelangen für den vereinbarten Leistungszeitraum zu benennen, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann und für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung steht. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien möglichst im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

(4.2) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der IT-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für rising systems unentgeltlich erbracht werden.

(4.3) Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeiter des Kunden, die rising systems bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeiter die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.

(4.4) Der Kunde ist verpflichtet, rising systems im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für rising systems zur ordnungsgemäßen Erbringung der IT-Services erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

a) rising systems alle für die Ausführung der IT-Services notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen;

b) rising systems alle Vorgänge und Umstände zur Kenntnis bringen, die für die Ausführung der IT-Services von Bedeutung sein können; dies gilt auch für die Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von rising systems bekannt werden;

c) auf Verlangen von rising systems die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von rising systems vorgegebenen schriftlichen Erklärung bestätigen;

d) ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Services unverzüglich treffen und rising systems mitteilen sowie Änderungsvorschläge von rising systems unverzüglich prüfen;

e) über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Services ergeben;

f) rising systems im Rahmen der Leistungserbringung und im angemessenen Umfang bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze zur Verfügung stellen;

g) den Mitarbeitern von rising systems (während der normalen Bürozeiten des Kunden) einen Remote-Zugang zu den Rechnern des Kunden zur Leistungserbringung gewähren (Remote-Zugriff).

h) Weitere Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden sind ggf. im Angebot oder einer separaten Leistungsbeschreibung geregelt.

(4.5) Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist rising systems von der rising systems betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie rising systems auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. rising systems ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von rising systems kann von rising systems gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von rising systems bleiben unberührt.

(4.6) Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber rising systems und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die von rising systems zu erbringenden IT-Services, ist rising systems von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen IT-Services befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. rising systems hierdurch entstehende Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

vergütet. Weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

§ 5 Abschluss und Fertigstellungen der IT-Services, Leistungsstörungen und Ausschluss der Gewährleistung

(5.1) Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, wird rising systems dem Kunden die Fertigstellung der IT-Services mitteilen. Eine solche Mitteilung liegt auch in der Übermittlung eines etwaig vereinbarten Leistungsergebnisses, Berichts, Stellungnahme, Nachrichten über ein Ticketsystem, etc. Die IT-Services gelten damit als erbracht und durchgeführt.

(5.2) Der Kunde hat rising systems unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von rising systems nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber rising systems so detailliert wie möglich zu spezifizieren.

(5.3) Soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung von rising systems zu vertreten und der Kunde seiner Informationspflicht gemäß § 5.2 nachgekommen ist, ist rising systems zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und nicht mit unverhältnismäßigen Kosten für rising systems verbunden ist.

(5.4) Soweit eine Nachholung der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist bzw. von rising systems wegen unverhältnismäßiger Kosten abgelehnt wird oder aus von rising systems zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den IT-Servicevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat rising systems Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten IT-Services. Der Anspruch auf Vergütung entfällt jedoch für solche IT-Services, die für den Kunden in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat rising systems binnen zwei (2)

Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche IT-Services dies zutrifft.

(5.5) Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von rising systems sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(5.6) Die Ansprüche wegen Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von rising systems sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

(5.7) Erbringt rising systems IT-Services bei der Ermittlung oder Beseitigung mitgeteilter/behaupteter Leistungsstörungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist rising systems berechtigt, von dem Kunden eine angemessene Vergütung nach Aufwand zu verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen der Leistungsstörung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

(5.8) Sofern es sich bei der Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, findet § 10 Anwendung.

(5.9) Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.

(5.10) Soweit der Kunde einen eigenen administrativen Zugang zur vertragsgegenständlichen Software erhält, übernimmt rising systems keine Gewährleistung und Haftung für etwaige, über die Nutzung dieses administrativen Zugangs verursachte Fehlfunktionen der Software. Der vorstehende Gewährleistungs- und Haftungsausschluss gilt jedoch nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die aufgetretene Fehlfunktion der Software in keinem ursächlichen Zusammenhang mit der Nutzung des administrativen Zugangs durch den Kunden steht.

§ 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

(6.1) Die Vergütung für die erbrachten IT-Services ergibt sich aus dem IT-Servicevertrag. Sofern darin keine anderweitige Regelung getroffen ist, schuldet der Kunde eine Vergütung nach Aufwand in Form von Tagessätzen gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von rising systems. Bei Aufwandsvergütung ist rising systems berechtigt, diese nach Leistungserbringung, auch bei Teilleistungen, mindestens monatlich nachträglich fällig zu stellen und zur Abrechnung zu bringen. Sofern keine Vereinbarung über eine Vergütung getroffen wurde, hat rising systems Anspruch auf die für die erbrachten IT-Services branchenübliche Vergütung, es sei denn, bestimmte IT-Services wurden ausdrücklich als kostenfrei vereinbart.

(6.2) Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart und im IT-Servicevertrag nichts Abweichendes geregelt, gilt zudem Folgendes:

- Reisekosten, Materialkosten, Spesen und/oder sonstige Nebenkosten sind nicht in den Tagessätzen enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der Mitarbeiter von rising systems werden wie Arbeitszeiten vergütet. rising systems muss sich jedoch das anrechnen lassen, was rising systems durch die Nichterbringung der IT-Services erspart oder durch anderweitige Verwendung der IT-Services erworben oder zu erwerben böswillig unterlassen haben.
- Die Tagessätze decken eine Arbeitszeit von acht (8) Stunden ab und die Abrechnung erfolgt auf Halbstundenbasis. Ein darüberhinausgehender Arbeitsaufwand pro Tag wird anteilig pro rata abgerechnet. Bei Wochenend- und Feiertagsarbeit sowie bei Leistungserbringung außerhalb der Servicezeit werden die vereinbarten Zuschläge hinzugerechnet. Die An- und Abfahrtszeiten der Mitarbeiter von rising systems zum Geschäftssitz des Kunden sowie IT-Services, die rising systems an anderen Orten nach Aufforderung des Kunden erbringt, werden von rising systems für die Reisezeit der jeweiligen Mitarbeiter mit dem vereinbarten Tagessatz berechnet.
- Soweit rising systems dem Kunden Aufwands-/Stundennachweise vorlegt, wird dieser diese unverzüglich prüfen und zum Zeichen des Einverständnisses spätestens

innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab Zugang abzeichnen und damit freigeben. Ist der Kunde mit den vorgelegten Nachweisen nicht einverstanden, wird er etwaige Bedenken gegen die Nachweise innerhalb dieser Frist detailliert schriftlich darlegen. Die Parteien werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Soweit der Kunde innerhalb der vorstehenden Frist keine Bedenken gegen die Nachweise mitteilt, gelten die Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit rising systems in den Nachweisen auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

(6.3) Alle Preise von rising systems verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von rising systems ermittelt, soweit nicht etwas anderes vereinbart wurde.

(6.4) rising systems ist nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für die IT-Services einseitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben zu erhöhen, wenn diese die Kosten der vertraglich vereinbarten IT-Services unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung/Leistung mehr als 2 Monate liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die Lieferung/Leistung aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund des

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

vorgenannten Preisanpassungsrechtes von rising systems 25% oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zum Rücktritt von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich nach Mitteilung der erhöhten Vergütung geltend machen.

(6.5) Wenn nichts Abweichendes vereinbart ist, ist rising systems im Falle einer voraussichtlichen Ausführungsdauer von mehr als 90 Tagen berechtigt, eine Anzahlung in Höhe von 1/3 der vereinbarten Netto-Gesamtvergütung bei Vertragsabschluss zuzüglich Umsatzsteuer zu verlangen.

(6.6) Die Rechnungen von rising systems sind zahlbar binnen 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne jeden Abzug (z.B. Skonto), sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei rising systems oder der Gutschrift auf dem Konto von rising systems.

(6.7) Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

§ 7 Nutzungsrechte, Weitergabe von Arbeitsergebnissen, Quellcode

(7.1) Alle vertraglich vereinbarten IT-Services und Arbeitsergebnisse von rising systems sind ausschließlich für den Kunden und zur Verwendung für die im IT-Servicevertrag festgelegten Zwecke bestimmt.

(7.2) rising systems bleibt Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z. B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und rising systems zum Zeitpunkt des Abschlusses des IT-Servicevertrags zustehen oder von rising systems (oder von Dritten im Auftrag von rising systems) nach Abschluss des IT-Servicevertrags erstellt werden

(nachfolgend **„Arbeitsergebnisse“** genannt). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen der Arbeitsergebnisse.

(7.3) Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumt rising systems dem Kunden, an den unter dem IT-Servicevertrag speziell für den Kunden erstellt und als solche im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Arbeitsergebnissen ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht ein, diese Arbeitsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf eine Nutzung in der Bundesrepublik Deutschland sowie auf das zwischen den Parteien ggf. zusätzlich vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Arbeitsergebnisse verwendet werden sollen. Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt, gilt folgendes: Das nicht-ausschließliche Recht des Kunden bezieht sich auf den Objektcode des Entwicklungsergebnisses sowie die Anwenderdokumentation. Soweit im IT-Servicevertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, werden dem Kunden am Quellcode der Software keine Rechte eingeräumt; zudem ist eine Herausgabe des Quellcodes nicht geschuldet.

(7.4) Die Weitergabe von Arbeitsergebnissen (oder Auszügen von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden von rising systems für den Kunden an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung von rising systems, es sei denn, (i) aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt sich bereits die Einwilligung zur Weitergabe oder Information oder (ii) der Kunde ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(7.5) Soweit die Arbeitsergebnisse Standardsoftware eines Dritten (nachfolgend **„Drittsoftware“** genannt) beinhalten, gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. Dem Angebot von rising systems sind die für die jeweilige Drittsoftware geltenden

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

Lizenzbedingungen entweder beigelegt oder rising systems verweist im Angebot auf die Webseite des Softwareherstellers, über die der Kunde die Lizenzbedingungen einsehen und herunterladen kann. Für die Nutzung einer Drittsoftware kann es zudem erforderlich sein, dass der Kunde beim Installationsvorgang seine Zustimmung zur Geltung der Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers erklären muss. Soweit der Kunde rising systems gemäß gesonderter Beauftragung mit der Installation der Drittsoftware beauftragt hat, ist rising systems vom Kunden bevollmächtigt, im Namen des Kunden eine solche Zustimmungserklärung abzugeben und den Kunden hierdurch zur Einhaltung der Lizenzbedingungen gegenüber dem Softwarehersteller verbindlich zu verpflichten.

(7.6) Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt, gilt folgendes: Der Kunde erhält keine Rechte zur Bearbeitung der Software und darf Bearbeitungen nur dann durchführen, soweit dies durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt oder vertraglich vereinbart ist. rising systems weist darauf hin, dass schon geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können. Der Kunde ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn rising systems nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.

(7.7) Urhebervermerke, Seriennummern, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden. Gleiches gilt für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

§ 8 Exportkontrollvorschriften

Die Parteien sind sich bewusst, dass Software Exportbeschränkungen unterliegen kann, die durch den Kunden zu beachten sind. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, diese Software in Länder, die nach deutschem Recht oder EU-Recht sowie nach sonstigem,

anwendbaren nationalem Recht auf einer Embargoliste genannt sind, zu exportieren.

§ 9 Haftung, Ausschluss und Begrenzung der Haftung

(9.1) rising systems haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die eine Ersatzpflicht nach § 1 ProdHaftG begründen.

(9.2) Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet rising systems nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des IT-Servicevertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 9.1 bleibt unberührt.

(9.3) Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch rising systems ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den rising systems bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den rising systems bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der IT-Services typischerweise zu erwarten sind. § 9.1 bleibt unberührt.

(9.4) Die Haftung von rising systems ist in den Fällen von § 893 auf EUR 5.000,00 pro Schadensfall beschränkt. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist rising systems bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

(9.5) Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet rising systems nur, soweit rising systems die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von rising systems für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

(9.6) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem IT-Servicevertrag Ansprüche gegen rising systems aus einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von wesentlichen Vertragspflichten (§ 9.3) von rising systems her, gilt der in § 9.4 bestimmte Haftungshöchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt. Die Haftungshöchstsumme steht dem Kunden und den anderen Anspruchstellern nur gemeinschaftlich und einmalig zur Verfügung (Gesamtgläubiger, § 428 BGB). § 334 BGB gilt entsprechend.

(9.7) Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von rising systems.

(9.8) Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von rising systems bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von rising systems beruhen.

§ 10 Schutzrechte Dritter

(10.1) rising systems trägt dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der von rising systems unter dem IT-Servicevertrag erstellten

Arbeitsergebnisse durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. Sollten dennoch Dritte berechnigte Ansprüche wegen Verletzung ihrer Rechte geltend machen und dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt werden, haftet rising systems gegenüber dem Kunden wie folgt, wenn und soweit rising systems diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:

(10.2) rising systems ist lediglich verpflichtet, die IT-Services sowie die erzielten Arbeitsergebnisse frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse behindern, einschränken oder ausschließen, (ii) die auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum beruhen und (iii) die rising systems bei Vertragsabschluss kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte, vorausgesetzt, das Recht oder der Anspruch beruht auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum

a) nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, sofern der Kunde von rising systems dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat; oder

b) nach dem Recht eines Drittlandes nur dann, sofern rising systems mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung der IT-Services von rising systems und Arbeitsergebnisse in diesem Drittland vereinbart haben.

(10.3) Sofern ein Dritter gegenüber den Kunden von rising systems berechnigte Ansprüche an vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen gemäß vorstehendem § 10.1 erhebt, haftet rising systems gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 8.8 bestimmten Frist wie folgt:

a) rising systems wird nach der Wahl von rising systems zunächst versuchen, auf Kosten von rising systems für die betreffenden Arbeitsergebnisse entweder ein Nutzungsrecht zu erwirken oder die Arbeitsergebnisse so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird. Ist rising systems dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden seine gesetzlichen Rechte zu, die sich jedoch nach diesen AGB-IT-Services richten.

b) Der Kunde ist verpflichtet, rising systems über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

schriftlich zu informieren, eine Verletzung nicht anzuerkennen und rising systems alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorzubehalten. Stellt der Kunde die Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist. Wird der Kunde in Folge der Benutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse von Dritten wegen Schutzrechtsverletzungen angegriffen, verpflichtet sich der Kunde, rising systems hiervon unverzüglich zu unterrichten und rising systems sowie ggf. betroffenen Vorlieferanten von rising systems (z. B. Softwarehersteller, von dem rising systems Drittsoftware bezogen hat) Gelegenheit zu geben, sich an einem eventuellen Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat rising systems und ggf. die Vorlieferanten von rising systems bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat Handlungen zu unterlassen, die die Rechtsposition von rising systems oder der Vorlieferanten von rising systems beeinträchtigen könnten.

(10.4) Die Verpflichtung von rising systems nach § 10.2 und § 10.3 erstreckt sich nicht auf Fälle,

a) in denen die Schutzrechtsverletzung sich daraus ergibt, dass rising systems die Arbeitsergebnisse nach Informationen oder sonstigen Angaben ausgerichtet hat, die rising systems der Kunde zur Verfügung gestellt oder vorgegeben hat, oder

b) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine von rising systems nicht voraussehbare Anwendung durch den Kunden oder dadurch verursacht wird, dass die Arbeitsergebnisse vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von rising systems gelieferten Produkten oder erbrachten IT-Services vermischt oder eingesetzt werden, oder

c) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine Verwendung der Lieferungen oder IT-Services in einem nicht vereinbarten Einsatz- und Nutzungsumfeld verursacht wird.

(10.5) Die Haftung von rising systems nach § 11 bleibt unberührt.

§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz

(11.1) Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit rising systems zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über das Unternehmen rising systems beinhalten, sofern rising systems die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt vertrauliche Informationen). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit rising systems sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.

(11.2) Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch rising systems.

(11.3) Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 11.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:

a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt sind oder werden oder

b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder

c) von dem Kunden ohne Zutun von rising systems und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder

d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.

§ 5 GeschGehG bleibt unberührt.

(11.4) Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch rising systems verantwortlich. rising systems wird die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.

(11.5) Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).

(11.6) Im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden wird rising systems die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von rising systems erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des IT-Servicevertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. rising systems ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Lieferung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. rising systems wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

(11.7) Die Datenschutzhinweise von rising systems sind abrufbar unter <https://www.rising-systems.de/imprint-rising-systems-ag>.

(11.8) Soweit rising systems im Rahmen der Erfüllung des IT-Servicevertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird rising systems die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB-IT-Services vor.

§ 12 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

(12.1) Erhält rising systems aus von rising systems nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von rising systems geschuldeten Leistung dafür erforderliche IT-Services der Subunternehmer von rising systems trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so wird rising systems die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Text-form informieren. In diesem Fall ist rising systems berechtigt, die IT-Services um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit rising systems der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Fälle Höherer Gewalt sind insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, behördliche Eingriffe, Epidemien und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden - und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht von rising systems schuldhaft herbeigeführt worden sind.

(12.2) Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach § 12.1 überschritten, ist der Kunde nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den Vertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis nach § 12.1. bereits länger

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

als 2 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte IT-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 13 Laufzeit und Kündigung, Schriftform, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

(13.1) Ist die Dauer des IT-Servicevertrages weder vereinbart noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der IT-Services zu entnehmen, kann dieser von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im IT-Servicevertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im IT-Servicevertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden. Zudem kann der IT-Servicevertrag von jeder Partei bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist – innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartner die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i. V. m. § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat rising systems Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des IT-Servicevertrages erbrachten IT-Services. Die Vergütung entfällt aber für solche IT-Services, für die der Kunde darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.

(13.2) Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von rising systems.

(13.3) rising systems ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

(13.4) Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen AGB-IT-Services Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax oder E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign). Der Vorrang einer Individualvereinbarung (§ 305 b BGB) bleibt unberührt.

13.5 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem IT-Servicevertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Düsseldorf, Deutschland; rising systems ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.

13.6 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und rising systems gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

B. Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services

§ 1 Anwendungsbereich

Diese Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services (nachfolgend „**Zusatzbedingungen**“ genannt) gelten ergänzend zu den vorstehenden AGB-IT-Services, wenn rising systems nach Maßgabe des IT-Servicevertrages im Rahmen der Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg schuldet und insoweit Werkvertragsrecht Anwendung findet, z.B. bei Softwareentwicklungen oder kundenindividuellen Softwareanpassungen im Rahmen einer Softwareimplementierung. Im Fall von Widersprüchen zwischen den AGB-IT-Services und diesen Zusatzbedingungen gehen die Zusatzbedingungen vor.

§ 2 Leistungsumfang

(2.1) Die durch rising systems zu erbringenden IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse werden im IT-Servicevertrag festgelegt.

(2.2) Soweit IT-Services vor Ort beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde gegenüber den von rising systems eingesetzten Beratern nicht weisungsbefugt. Die Berater werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem im IT-Servicevertrag für die Projektkoordinierung bestimmten Ansprechpartner von rising systems Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Beratern.

(2.3) Der Kunde trägt das Risiko, dass die im Rahmen des IT-Servicevertrages vereinbarten IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse seinen Anforderungen entsprechen. Bei Zweifeln hat er sich rechtzeitig durch Berater von rising systems oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

(2.4) Falls rising systems über den Umfang des IT-Servicevertrags hinaus im Einvernehmen (Textform genügt) mit dem Kunden IT-Services erbringt, gelten für die insoweit erbrachten IT-Services die Regelungen und Konditionen des IT-Servicevertrags entsprechend.

(2.5) Sofern im IT-Servicevertrag nicht explizit anders vereinbart, ist die Projektsprache Deutsch; die Projektdokumentation kann auf Deutsch und/oder

Englisch erfolgen. Sofern im Rahmen der Leistung die Erstellung oder Anpassung von Software geschuldet ist, kann eine etwaig geschuldete Dokumentation des Codes auch „inline“, also Kommentierungen im Code direkt, erfolgen.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

In Ergänzung zu § 4 der AGB-IT-Services gelten die folgenden zusätzlichen Mitwirkungspflichten für den Kunden:

(3.1) Sofern dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich ist, gewährt der Kunde den von rising systems eingesetzten Beratern unmittelbar oder mittelbar Zugang zu Software und IT-Systemen sowie ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des IT-Servicevertrags beschränktes Nutzungsrecht zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Systemen und Applikationen des Kunden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Software und IT-Systeme sicherzustellen. Soweit der Kunde rising systems für die Leistungserbringung Inhalte, Materialien, Daten und Informationen bereitstellt, stellt er sicher, dass diese frei von Rechten Dritter sind, die der Leistungserbringung durch rising systems entgegenstehen könnten.

(3.2) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfungen). Soweit im Einzelfall kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis seitens des Kunden erfolgt, können die von rising systems eingesetzten Berater jederzeit davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

§ 4 Abnahme

(4.1) Die Abnahme erfolgt nach Prüfung der im Rahmen der IT-Services zu erstellenden Arbeitsergebnisse. Hierzu kann rising systems eine schriftliche Abnahmeerklärung und/oder ein vom Kunden unterzeichnetes Abnahmeprotokoll verlangen.

B. Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services

(4.2) Werden in einem IT-Servicevertrag (Teil-)Arbeitsergebnisse definiert, so kann rising systems jedes (Teil-)Arbeitsergebnis zur Abnahme bereitstellen.

(4.3) Der Kunde hat zur Abnahme gestellte (Teil-)Arbeitsergebnisse unverzüglich nach der Mitteilung der Fertigstellung, jedoch maximal innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen (nachfolgend „**Abnahmefrist**“ genannt), zu prüfen und schriftlich entweder die Abnahme zu erklären und/oder etwaige Mängel mit genauer Beschreibung mitzuteilen. Erklärt sich der Kunde innerhalb der Abnahmefrist nicht oder nutzt er die Arbeitsergebnisse ohne Rüge, gilt das (Teil-)Arbeitsergebnis als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produktive Einsatz, die Inbetriebnahme oder Nutzung von (Teil-)Arbeitsergebnissen durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-) Arbeitsergebnisse.

(4.4) Teilt der Kunde festgestellte Mängel innerhalb der Abnahmefrist mit, nimmt rising systems eine Zuordnung in eine der folgenden Fehlerklassen vor:

Fehlerklasse 1: Das (Teil-) Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder unzumutbar beeinträchtigt.

Fehlerklasse 2: Das (Teil-) Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit mehr als nur unerheblich einschränkt, wenngleich kein Mangel der Fehlerklasse 1 vorliegt.

Fehlerklasse 3: Das (Teil-) Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.

(4.5) Der Kunde kann die Abnahme verweigern, wenn Mängel der Fehlerklasse 1 bestehen oder wenn mehrere Mängel der Fehlerklasse 2 zusammen zu Auswirkungen der Fehlerklasse 1 führen.

(4.6) rising systems beseitigt die gemäß § 4.3 dieser Zusatzbedingungen gerügten Mängel in einer der Kategorie des Mangels angemessenen Frist und stellt – im Fall der verweigerten Abnahme – das Arbeitsergebnis dem Kunden erneut zur Abnahme bereit. Für diese und ggf.

weitere Abnahmen gelten §§ 4.3 bis 4.5 dieser Zusatzbedingungen entsprechend.

§ 5 Gewährleistung für Werkleistungen

(5.1) rising systems leistet Gewähr dafür, dass die im Rahmen der IT-Services erstellten Arbeitsergebnisse die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und dass der Einräumung der in § 7.3 der AGB-IT-Services vereinbarten Nutzungsrechte an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Soweit keine ausdrückliche Beschaffenheit vereinbart ist, bezieht sich die Gewährleistung darauf, dass sich die Arbeitsergebnisse für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Arbeitsergebnissen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Arbeitsergebnissen dieser Art erwarten kann.

(5.2) Der Kunde wird rising systems auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen. rising systems leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass rising systems nach eigener Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Stand der Arbeitsergebnisse überlässt oder den Mangel beseitigt. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet rising systems Gewähr durch Nacherfüllung, indem rising systems dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder nach Wahl von rising systems an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschafft. Der Kunde muss einen neuen Stand der Arbeits-ergebnisse (z.B. Update einer Software) übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.

(5.3) Falls die Nacherfüllung nach fruchtlosem Ablauf von zwei durch den Kunden zu setzenden angemessenen Nachfristen endgültig fehlschlägt, kann er den IT-Servicevertrag kündigen, den Rücktritt erklären oder die Vergütung mindern. Bei unerheblichen Fehlern oder Abweichungen ist jedoch ein Rücktritt vom IT-Servicevertrag ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz

B. Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services

vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet rising systems im Rahmen der in § 9 der AGB-IT-Services festgelegten Grenzen.

(5.4) Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt ein Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus einer Garantie, der Übernahme eines Beschaffungsrisikos, wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns.