



## **Allgemeine Servicevertragsbedingungen der K-Businesscom GmbH**

### **1. Allgemeines**

**1.1** Diese Allgemeinen Servicevertragsbedingungen (im Folgenden AGB-Service) stellen in der jeweils geltenden Fassung zusammen mit dem jeweiligen Serviceschein (der allen anderen Vertragsbestandteilen vorgereicht ist) und den sonstigen Anlagen und Bedingungen des zugrunde liegenden Angebotes der K-Businesscom GmbH die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden Service-Vertrag oder Vertrag) der K-Businesscom GmbH (im Folgenden „KBC“ genannt), dar und regeln die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend "Service" genannt) für den Kunden. Service kann in Form von Dienstleistung oder Werkleistung erbracht werden. Soweit im Service-Vertrag nicht anders vereinbart, werden Services als Dienstleistungen erbracht.

**1.2** Diese AGB-Service gelten für alle Leistungen, die KBC gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn später bei einem Vertragsabschluss im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

**1.3** Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser AGB-Service, des Service-Vertrags sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehende Erklärungen bedürfen der Schriftform, somit auch der Originalunterschrift oder der qualifizierten elektronischen Signatur und sind nur dann wirksam, wenn sie von einem seitens KBC bevollmächtigten Vertreter schriftlich anerkannt wurden. Dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

**1.4** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Service-Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von KBC ausdrücklich schriftlich anerkannt worden. Vertragserfüllungshandlungen seitens KBC gelten in keinem Fall als Zustimmung zu Vertragsbedingungen, die von den Bedingungen von KBC abweichen.

### **2. Leistungsumfang**

**2.1** KBC erbringt für den Kunden Services unter Einhaltung der jeweiligen Service Level Agreements (SLA), in welchen unter anderem Art, Qualität, Umfang, Systemvoraussetzung der Services festgelegt sind. KBC ist jederzeit berechtigt, Services an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Sollten sich aus einer solchen Anpassungen erhöhte Aufwände für KBC ergeben, so ist KBC berechtigt diese gesondert in Rechnung zu stellen.

**2.2** KBC erbringt Services auf Grundlage jener Informationen, die der Kunde KBC zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde ist für die Auswahl des Services, sowie für die durch den Einsatz des Services angestrebten und damit erzielten Ergebnissen verantwortlich. Insbesondere ist KBC nicht für die Bereitstellung von sicherheitsbezogenen Services oder entsprechende Beratung, die über den Umfang der ausgewählten Leistungsbeschreibungen hinausgehen, verantwortlich.

**2.3** Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt KBC die Dienstleistungen während der bei KBC üblichen Geschäftszeiten (NAZ), ausgenommen Feiertage und bei KBC generell arbeitsfreien Tage.



**2.4** Der Kunde wird an den vertragsgegenständlichen Systemen keine Serviceleistungen selbst erbringen oder Dritte dazu beauftragen.

**2.5** Insoweit die Leistung von KBC den Austausch oder die Reparatur von Ersatzteilen beinhaltet, so müssen diese Teile nicht fabrikneu sein, sondern es können auch gebrauchte oder wiederverneuerte („refurbished“) Systemkomponenten verwendet werden. In jedem Falle des Austausches, so nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, geht das Eigentum an der ausgetauschten Komponente an KBC über. Dies gilt lediglich dann nicht, wenn der Kunde von sich aus die Ersatzteile zur Verfügung stellt.

**2.6** Sollten auch SaaS-Leistungen (Software as a Service) vom Leistungsumfang erfasst sein, so sind diese Leistungen in den anderen Vertragsbestandteilen detailliert geregelt bzw. sind allgemeine Regelungen für diese Art von Leistungen in Punkt 5. der Allgemeinen Softwarebedingungen von KBC geregelt.

**2.7** Sämtliche Leistungen, welche über die im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungen hinausgehen, werden gegen gesonderte Beauftragung erbracht und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von KBC verrechnet.

Im Umfang sind nachfolgende Leistungen nicht enthalten und werden somit jedenfalls dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt:

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der für die entsprechenden Serviceleistungen vereinbarten Zeiten erbracht werden, sowie jene, die vereinbarte Mengengerüste übersteigen
- Sämtliche Arbeiten am Kabel- und Leitungsnetz
- Verkleinerungen, Erweiterungen von Hardware oder Funktion, Hard- und/oder Software Upgrades sowie Lizenzerweiterungen am System oder Systemkomponenten
- SW Updates oder Upgrades, als auch Hardware oder Lizenzen, auch hinsichtlich Waren mit digitalen Elementen, digitaler Produkte, der Bereitstellung von digitalen Inhalten und digitaler Dienstleistungen
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Kopfsprechgarnituren, Akkus, Batterien, Papier, Toner, Lampen, Paneele, Plasmaschirme, Projektionsscheiben, Projektionsfolien, Disketten, etc.) sowie Leistungen in Zusammenhang mit deren Austausch
- Sämtliche Leistungen zur Störungsbehebung und Wiederherstellung von Schäden aus Elementarereignissen (z.B. Blitz- und Wasserschäden, etc.)
- Die Überprüfung von Systemkomponenten durch KBC auf sicherheitsrelevante Lücken sowie sämtliche im Zusammenhang mit der Behebung dieser Sicherheitslücken stehende Unterstützungsleistungen
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die durch nicht von diesem Vertrag umfasste Systeme oder Systemkomponenten hervorgerufen werden
- Störungsbehebungen bei Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen (Feuchtigkeit, Staub, Schadstoffe, etc.) sowie Betrieb des Systems entgegen der Herstellervorgaben (Systemvoraussetzungen). Ebenso Serviceleistungen die in Folge einer unsachgemäßen Handhabung mit den unter Service stehenden Komponenten anfallen (z.B. Beschädigungen durch den Kunden, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der KBC Normalarbeitszeit (NAZ)
- Leistungen für den Nachweis, dass die Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktionen nicht an einem von KBC betreutem System liegt (z.B. bei Integrierten Systemen, Systemen mit zusätzlich installierter Software, usw.)



- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die auf eine unsachgemäße Behandlung, auf Bedienungsfehler, auf technische oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder Dritte in das System selbst oder auf sonstige von KBC nicht zu vertretene Umstände zurückzuführen sind
- Sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung anfallen (z.B. der Abbau des Services, technische Formate der Datenübermittlung, etc.) werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt (vgl. Punkt 5.8 und 5.9)
- Rücknahme und Entsorgung von Transportverpackungen der von KBC gelieferten Produkte oder von gebrauchten, restentleerten Transportverpackungen Dritter der gleichen Art, Form und Größe wie die von KBC in Verkehr gebrachten, die auf Wunsch des Kunden von KBC zurückgenommen werden (so dass KBC sie entsprechend den gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß einer Entsorgung zuführen kann)

### **3. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

**3.1** Soweit dem Kunden von KBC Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht wird, steht dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form innerhalb des Unternehmens des Kunden in Deutschland zu benutzen (Lizenzprogramme). Insoweit diese Bedingungen nichts Gegenteiliges regeln, gelten jedenfalls die Softwarebedingungen der KBC in ihrer jeweils geltenden Form.

**3.2** Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

**3.3** Für dem Kunden von KBC überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte sowie die Allgemeinen Softwarebedingungen von KBC, in der jeweiligen Fassung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich diese Bedingungen jederzeit ändern können und dies nicht im Einflussbereich von KBC liegt und akzeptiert Hersteller bedingte Änderungen

**3.4** Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den § 69 d) Abs. 2 und Abs. 3 und § 69 e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

**3.5** Alle dem Kunden von KBC überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

**3.6** KBC hat das Recht, Nutzungsdaten des Kunden und andere Informationen, die die Berechnung von Entgelten oder Gebühren betreffen, zu überprüfen. Dies schließt auch das Recht ein, die Einhaltung der in einem Vertrag zu diesen AGB-Service enthaltenen Bedingungen durch den Kunden im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Softwareprodukten an allen Standorten und für alle Umgebungen, in denen der Kunde Lizenzprogramme installiert oder nutzt, zu prüfen. Zur Unterstützung bei einer derartigen Überprüfung kann KBC einen unabhängigen Prüfer heranziehen, vorausgesetzt, dass KBC mit diesem Prüfer eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abgeschlossen hat. Der Kunde verpflichtet sich in angemessenem Umfang zur unentgeltlichen Mitwirkung an der Überprüfung.



**3.7** Der Kunde ist verpflichtet, schriftliche Aufzeichnungen, Ausgaben von Systemtools und sonstige Systemdaten zu erstellen, aufzubewahren und KBC sowie deren Prüfern bereitzustellen, um gegenüber KBC prüffähige Nachweise dafür zu erbringen, dass die Installation und die Nutzung der Lizenzprogramme durch den Kunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB-Service erfolgen. KBC wird den Kunden schriftlich verständigen, falls eine solche Überprüfung ergibt, dass die Bestimmungen der jeweiligen Vertragsbedingungen nicht eingehalten werden. Die Rechte und Verpflichtungen dieser Ziffer bleiben in Kraft solange Lizenzprogramme an den Kunden lizenziert sind und für zwei Jahre danach, soweit Herstellervorgaben nicht einen längeren Zeitraum vorsehen.

**3.8** KBC wird den Kunden in der Abwehr aller Ansprüche unterstützen, die darauf beruhen, dass vertragsgemäß genutzte Software ein nach der deutschen Rechtsordnung wirksames gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht verletzt. Der Kunde wird KBC unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 72 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden.

**3.9** Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche KBC zu vertreten hat, kann KBC auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Kunde auf Verlangen von KBC unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich überlassener Unterlagen zurückzugeben. Hiermit sind alle Ansprüche des Kunden bezüglich der Verletzung gewerblicher Schutzrechte und des Urheberrechts, unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung von KBC, abschließend geregelt.

#### **4. Systemüberprüfung**

**4.1** Sofern der Service für ein System erbracht wird, das zu Vertragsschluss bereits mehr als 12 Monate in Betrieb steht, oder das nicht von KBC geliefert oder in Betrieb genommen worden ist, so ist KBC berechtigt, dieses zu überprüfen.

**4.2** Ergibt diese Überprüfung als Ergebnis, dass die kundenseitigen Voraussetzungen für die angebotenen Services nicht oder nur teilweise gegeben sind, so werden dem Kunden Lösungsvorschläge unterbereitet. KBC hat zudem das Recht, innerhalb von vier Wochen nach Durchführung dieser Prüfung ohne die Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

**4.3** Die entstehenden Kosten und Aufwendungen der Systemüberprüfung und einer (auch fehlgeschlagenen) Systeminstandsetzung hat der Kunde nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes von KBC zu tragen. Dies gilt auch für den Fall eines Rücktritts von KBC gemäß dieser Bestimmung.

#### **5. Vertragsdauer / Kündigung / vorzeitige Auflösung / Prozess und Rechtsfolgen der Vertragsbeendigung**

**5.1** Sämtliche Regelungen hinsichtlich Vertragsdauer, Kündigung bzw. Kündigungsverzicht, vorzeitige Auflösung des Servicevertrages und Entgelt ergeben sich in erster Linie aus dem jeweiligen, den Serviceleistungen zugrunde liegenden Servicescheinen. Sofern in den jeweiligen Servicescheinen nichts geregelt ist, kommen die nachfolgenden Bestimmungen zur Anwendung.

**5.2** Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung im Serviceschein, der allen Vertragsdokumenten vorgereicht ist, kommt der Service-Vertrag mit Unterschrift beider Vertragspartner, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch KBC zustande und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er



kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Serviceschein vereinbarten Mindestlaufzeit, schriftlich eingeschrieben gekündigt werden. Der Kunde kann jedoch nur solche Services kündigen, die nicht als Voraussetzung für einen nicht gekündigten Service gelten.

**5.3** Sofern in den Service-Verträgen der Servicebeginn nicht gesondert vereinbart worden ist, hat der Kunde nach eventueller Systemüberprüfung und gegebenenfalls der notwendigen Instandsetzung sowie der Bezahlung der damit zusammenhängenden Aufwendungen, Anspruch auf die Erbringung der Serviceleistungen entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang.

**5.4** Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Service-Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für KBC liegt jedenfalls dann vor, wenn der Kunde mit einer Zahlung mehr als 30 Tage in Verzug ist, sowie wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung sonstige wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt, oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

**5.5** KBC ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und KBC aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

**5.6** In jedem Falle der gänzlichen oder teilweisen vorzeitigen Vertragsauflösung/Kündigung oder sonstigen sowie nach sonstiger Beendigung des Vertrages ist KBC berechtigt, unabhängig von einem allenfalls anhängigen Rechtsstreit, die Erbringung der Serviceleistungen einzustellen.

**5.7** Im Falle der Kündigung aus Gründen die von KBC zu vertreten sind, ist der Kunde verpflichtet, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung von KBC vollständig erbrachten Services zu bezahlen bzw. bei nicht vollständiger Erbringung, soweit diese für den Kunden nutzbar sind.

**5.8** So in den anderen Vertragsbestandteilen nichts Näheres geregelt ist, ist KBC im Rahmen der Vertragsbeendigung, aus welchem Grund auch immer und je nach Art der Serviceleistung berechtigt, unter anderem folgende (Rückbau-)Maßnahmen zu setzen - es handelt sich hierbei um eine demonstrative Aufzählung:

- Abbau des Services: Abhängig von der Art der Leistungserbringung, dem Standort und den Eigentumsverhältnissen der dahinterliegenden Systeme
- Deaktivierung und Löschung vorhandener Schnittstelle: Insbesondere Schnittstellen des Ticketsystems des Kunden, die im Ticketssystem von KBC liegen, müssen durch KBC gelöscht werden
- Datenrückgabe bzw. Datenlöschung/Technische Formate der Datenübermittlung: Die Verantwortung für die Datenrückgabe bzw. Datenlöschung liegt beim Kunden. KBC entscheidet jedoch im eigenem Ermessen welches technische Format zur Datenübermittlung zugelassen wird.
- Zugangsbeendigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zugriffsberechtigung von KBC auf Systeme des Kunden via Remote oder lokal am System des Kunden;
- Zutrittsberechtigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zutrittsberechtigung von KBC in Räumlichkeiten des Kunden;
- Rückgabe der elektronischen Schlüssel: z.B. Zutrittskarten zu den Räumlichkeiten oder RSA-Token



- Allgemeines: Rückgabe von Dokumenten, Zertifikaten sowie kundenspezifischer Software, sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Deaktivierung des Kunden im System
- Fristen: soweit keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, kann KBC im eigenem Ermessen Fristen für einzelne Maßnahmen festlegen

**5.9** Sämtliche im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung entstehenden (Rückbildungs-) Kosten werden im Zuge der finalen Abrechnung dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von KBC gesondert in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde mit der Leistung dieser Zahlungen säumig sein, ist KBC berechtigt, Gegenstände, wie insbesondere Festplatten, Speichermedien, Passwortschlüssel bis zur vollständigen Bezahlung zurück zu halten.

## **6. Serviceentgelt / Fälligkeit / Erhöhung**

**6.1** Die vom Kunden zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus dem gegenständlichen Service-Vertrag (Angebot, Serviceschein) samt seinen Anhängen.

**6.2** Das Serviceentgelt ist ab dem vereinbarten Servicebeginn, ansonsten ab Vertragsbeginn zur Zahlung fällig.

**6.3** Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Entgelte nach der Leistungserbringung und laufende, gleichbleibende Entgelte (wazu auch vorgeschriebene Sockelbeträge zählen) vierteljährlich im Voraus verrechnet, wobei das erste Quartal gegebenenfalls anteilmäßig verrechnet wird. In variablen Mengen zur Verfügung gestellte Leistungen (z.B. Storage) werden zum 15. des jeweils nächsten Monats abgerechnet und verrechnet.

**6.4** Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist KBC berechtigt, das Serviceentgelt für die Dauer des Insolvenzverfahrens monatlich im Voraus ab Eröffnungstichtag zu verrechnen. Das Entgelt vom Tag der Insolvenzeröffnung bis zum Ende des laufenden Monats wird anteilmäßig berechnet. Gleiches gilt bei Verschlechterung der Bonität des Kunden.

**6.5** Die von KBC gelegten Rechnungen sind zuzüglich der Umsatzsteuer gemäß des darin ausgewiesenen Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

**6.6** Sämtliche Forderungen aus dem Service-Vertrag sind unverzüglich zur Zahlung fällig. Bei Verzug werden 1% Zinsen pro Monat verrechnet. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt davon unberührt.

**6.7** Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

**6.8** Bei auch nur teilweise Zahlungsverzug ist KBC berechtigt, die Serviceleistungen gänzlich oder teilweise bis zum Zahlungseingang einzustellen. Die Zahlungspflichten des Kunden bleiben unverändert aufrecht.

**6.9** Ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung von KBC gilt die Einstellung der Serviceleistungen nicht als Auflösung des Vertragsverhältnisses. KBC wird die Serviceleistungen erbringen, sobald die Zahlungspflichten oder sonstige Vertragspflichten vom Kunden vereinbarungsgemäß erfüllt werden.

**6.10** Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem vom Statistischen Bundesamt verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2015 ändert. Damit wird die Veränderung der Gestehungskosten der Services in den zu



zahlenden Entgelten abgebildet (z.B. Veränderungen bei Lohn-, Energie- und Mietkosten). Die Anpassung der Serviceentgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. April eines jeden Kalenderjahres in dem Verhältnis, in dem sich der Jahresdurchschnitt des VPI 2015 für das letzte Kalenderjahr gegenüber dem VPI 2015 für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung verändert hat. Nimmt KBC im Falle einer Erhöhung des VPI 2015 eine Anpassung nicht vor, verzichtet KBC nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung des VPI 2015 in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen.

**6.11** Die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit des im Service-Vertrag definierten Systems oder Teilen des Systems wegen Beschädigung, Diebstahl, Verlust, rechtlicher, technischer oder wirtschaftlicher Unbrauchbarkeit, auch bei Zufall oder höherer Gewalt, berechtigt den Kunden nicht zur Auflösung, Kündigung oder Teilkündigung des Service-Vertrages und die Pflicht zur Zahlung des vereinbarten Serviceentgeltes bleibt aufrecht, es sei denn, die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit wurde durch KBC verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

**6.12** Sofern die vertraglichen Serviceleistungen in Form von Verrechnungs- und/oder Verbrauchseinheiten erbracht werden, wird KBC (so nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird) nach eigenem Verfahrensablauf die Messung der verbrauchten oder zu verrechnenden Einheiten erfassen und dem Kunden eine von KBC vorgegebene Aufzeichnung über die zu verrechnenden oder verbrauchten Einheiten zukommen lassen. Verbrauchseinheiten sind jedenfalls zur Gänze (ihm Ausmaß der bestellten Einheiten) im Voraus zu bezahlen. Verrechnungseinheiten werden, so nicht gegenteilig vereinbart, jeweils nach Ablauf eines Kalendermonats abgerechnet und zur Zahlung fällig gestellt. Die Zahlungsfristen regeln sich (so nicht anders vereinbart) nach den Bestimmungen dieses Punktes.

**6.13** Sofern KBC eine Aufwandschätzung auf Zeit- und Materialbasis oder nach Nutzung abgibt, dient diese Schätzung ausschließlich zu Planungszwecken. KBC verrechnet nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes anhand der tatsächlichen Zeit- und Materialaufwände oder nach der aktuellen oder berechtigten Nutzung durch den Kunden unter Berücksichtigung einer vereinbarten Mindestabnahmemenge. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges aufgrund der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen.

## **7. Elektronische Rechnungslegung**

**7.1** Rechnungen können nach Wahl von KBC in elektronischer Form per E-Mail oder in Papierform zugestellt werden. Bei elektronischen Rechnungen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass diese auch abgerufen werden können.

**7.2** Elektronische Rechnungen werden im Dateiformat „Portable Document Format“ (pdf) erstellt und sind nicht signiert. Ein gleichzeitiger Bezug von elektronischen Rechnungen und Rechnungen in Papierform ist nicht möglich. Pro Rechnung wird eine pdf-Datei erstellt. Jede Rechnung wird einzeln per E-Mail verschickt.

**7.3** Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, sobald sie unter gewöhnlichen Umständen abgerufen bzw. zur Kenntnis genommen werden können.

**7.4** Mahnungen werden in Papierform an die bekanntgegebene Rechnungsadresse zugestellt.

**7.5** Sollte eine elektronische Rechnung nicht zugestellt werden können, behält sich KBC das Recht vor, die Rechnung an die KBC zuletzt bekannt gegebene Postanschrift des Kunden in



Papierform zu übermitteln.

**7.6** Der Kunde kann die elektronischen Zusendung der Rechnungen jederzeit schriftlich und rechtsgültig unterfertigt (per Post oder eingescannt per E-Mail oder Fax) widerrufen. Danach erhält der Kunde Rechnungen zukünftig postalisch an die KBC zuletzt bekannt gegebene Postanschrift zugestellt. KBC behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zustellung der Rechnungen selbständig an die KBC zuletzt bekannt gegebene Postanschrift umzustellen.

## **8. Leistungen des Kunden (Mitwirkungspflichten)**

**8.1** Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden abhängig. Der Kunde ist daher verpflichtet, alle Maßnahmen zu unterstützen und (Vor-) Leistungen zu erbringen, die für die Erbringung der Leistungen durch KBC erforderlich sind, auch wenn diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang festgehalten sind. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich in erster Linie aus den jeweiligen SLAs und gehen diese Regelungen bei Widersprüchen diesem Dokument voraus. Insoweit dort keine Regelungen enthalten sind, kommen jedenfalls die nachstehenden Mitwirkungspflichten zur Anwendung:

**8.2** Der Kunde ist in seinen Räumlichkeiten für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.

**8.3** Der Kunde stellt zu den von KBC genannten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von KBC zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Bewilligungen, Dokumentation (Pläne sowie sonstige Unterlagen) und Daten in der von KBC geforderten Form sowie die erforderliche bzw. adäquate Infrastruktur kostenfrei zur Verfügung und unterstützt KBC auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Leistungen. Im Falle von Wartungsleistungen die durch den Kunden umgesetzt werden, die Leistungen von KBC jedoch berühren (zB. bei Wartungseinsätzen an Systemen die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Kunde den Beginn dieser Arbeiten rechtzeitig (mindestens jedoch 5 Werktage im Vorhinein) sowie den tatsächlichen Beginn anzeigen sowie das Ende dieser Arbeiten unverzüglich kommunizieren.

**8.4** Der Kunde gewährt KBC den für die Erbringung der Services erforderlichen Zutritt zum System sowie einen Zugang für Remotezugriffe inklusive aller dafür notwendigen Softwarenutzungsberechtigungen und Zugriffsberechtigungen. Außerdem die Einräumung der Zutritts-/Zugangsmöglichkeiten (Systemstandort, Zutrittskarten, Entfernen von Einrichtungsgegenständen, Materialien oder ähnlichem usw.) und Zugriffsmöglichkeiten (Fernzugriffe, Datentransfereinrichtungen, Rufnummer, Usernamen, Passwörter, Rechte, Leitungen, usw.) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Insoweit ein derartiger Zugang durch KBC für die Leistungserbringung erforderlich ist, darf eine Änderung nur in Abstimmung mit KBC erfolgen.

**8.5** Der Kunde wird KBC sämtliche bestehenden Kommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung stellen, falls dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch KBC erforderlich sein sollte.

**8.6** Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, entsprechende Maßnahmen zur





Datensicherung zu ergreifen. Insbesondere ist der Kunde angehalten, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen, speziell vor der Erbringung von Serviceleistungen durch KBC. KBC haftet nicht für Datenverlust.

**8.7** Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen von KBC erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

**8.8** Sofortige Meldung aller Störungen durch den Kunden an KBC (Servicestelle siehe Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen.

**8.9** Treten Störungen auf, deren Behebung einer erhöhten Dringlichkeit bedarf (z.B. Hackerangriff), so hat der Kunde diese Störungen umgehend telefonisch bei KBC zu melden. Eine Meldung in ausschließlich schriftlicher Form ist in diesem Fall nicht ausreichend.

**8.10** Einführung der KBC Mitarbeiter in die für die Leistungserbringung relevanten Richtlinien und Vorschriften (Security, Zutritt, Datenschutz, usw.) des Kunden (seinem Unternehmensbereiches) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen.

**8.11** Erbringung des Nachweises der Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktion an einem von KBC betreuten Systems, wenn Systeme durch Fremdnutzung, Zusatzeinrichtungen oder zusätzlich installierte Software in die Systemumgebung des Kunden integriert und erweitert wurden.

**8.12** Erteilung der Berechtigung an KBC zur Durchführung von Messungen an den Systemen oder in den Netzwerken des Kunden im notwendigen Umfang.

**8.13** Kostenfreie zur Verfügung Stellung notwendiger Softwarelizenzen von Kunden-Applikationen, Kommunikations- oder Prüfmittel und Hardware im von KBC zur Leistungserbringung in sachlicher, räumlicher und zeitlicher Hinsicht benötigten Umfang.

**8.14** Bekanntgabe der Ansprechpartner bzw. Schlüsselpersonen (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Kunden zur Einhaltung der Genehmigungsverfahren, Freigaben und Abwicklung der Leistungserbringungen sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass die erforderlichen Ansprechpartner für KBC erreichbar sind, anderenfalls KBC bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf. Hierfür verpflichtet sich der Kunde, adäquate Ansprechpartner bekannt zu geben und diese mit entsprechender Entscheidungsbefugnis auszustatten. Intern hat der Kunde weiters sicherzustellen, dass kurze bzw. rasche Entscheidungswege definiert sind und die genannten Ansprechpartner bei Bedarf auch zu Terminen vor Ort präsent sind. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig bzw. vollständig nachkommt, kann KBC im eigenen Ermessen Entscheidungen treffen, wie sie unter anderem in Punkt 8.23 und 8.24 beispielhaft näher ausgeführt sind.

**8.15** Der Kunde verpflichtet sich zu operativen Leistungsbeistellungen, wie zB Einbeziehung von personellen IT-Ressourcen des Kunden.

**8.16** Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass KBC in der Erbringung ihrer Leistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass KBC oder die durch KBC beauftragten Dritten für die Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter ihrer verbundenen Unternehmen oder von ihr beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

**8.17** Der Kunde wird KBC bei den im Rahmen der Vertragsbeendigung anfallenden Prozesse (vgl. Punkt 5.8) entsprechend unterstützen. Dies umfasst insbesondere die Gewährung des Zutritts zu den



Räumlichkeiten des Kunden für den Abbau der Services (z. B. Anlagen) bzw. die verbindliche Kommunikation mit den genannten Ansprechpartnern bzw. Schlüsselpersonen.

**8.18** Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von KBC zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die KBC hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und Kosten zu den bei KBC jeweils geltenden Verrechnungssätzen gesondert vergüten.

**8.19** Sollten vom Kunden durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Kunden; ausgenommen KBC hat sich schriftlich zur Erbringung von (einzelnen) Vorbereitungshandlungen verpflichtet. Eine diesbezügliche Warnpflicht wird einvernehmlich ausgeschlossen. Sind diese für die Installation, Inbetriebnahme oder den Betrieb ungeeignet oder nicht ausreichend oder werden diese aufgrund einer Handlung oder einer Unterlassung des Kunden für die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Kunde KBC alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.

**8.20** Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von KBC eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; Der Kunde haftet KBC für jeden Schaden.

**8.21** Die Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.

**8.22** Der Kunde hat KBC umfassend über alle Umstände und/oder Änderungen zu informieren, welche den Leistungsgegenstand und/oder für dessen Umsetzung bzw. dessen Begleitmaßnahmen betreffen – das umfasst auch Informationen aus angrenzenden bzw. zusammenhängenden Projekten. Die Übermittlung ist rechtzeitig und nachweislich schriftlich durchzuführen. Entstehen KBC aus der Verletzung der Informationspflicht Aufwände oder sonstige Nachteile, so sind diese durch den Kunden zu tragen.

**8.23** Alle nicht im Vertrag oder in den Anlagen als Leistungen von KBC definierten Arbeiten, die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich sind, hat der Kunde auf seine Kosten unverzüglich durchführen zu lassen.

**8.24** Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht vollständig (bzw. rechtzeitig), so verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise. Weiters kann seine Mitwirkungspflicht – abhängig nach Art der Leistung – auch durch KBC nach eigenem Ermessen und gegen zusätzliches Entgelt (z.B. Aufwandsersatz) durchgeführt werden. Hierfür hat der Kunde KBC die entsprechenden Rechte einzuräumen. So es in einem solchen Fall zu keiner Einigung zwischen den Vertragsparteien kommt und der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist KBC zur Aussetzung der eigenen Leistungspflicht berechtigt.

**8.25** Bei Gefahr im Verzug ist KBC berechtigt, für den jeweiligen Anlassfall die Mitwirkungspflichten des Kunden zu übernehmen, so der Kunde diese nicht rechtzeitig bzw. vereinbarungsgemäß erfüllt. KBC erbringt diese Leistungen auf Kosten des Kunden und schließt jegliche Haftung aus.

## **9. Prozess- und Systemänderungen**

**9.1** Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von KBC für den Kunden zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit



KBC hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

**9.2** Geplante Erweiterungen, Upgrades und sonstige Änderungen des vertragsgegenständlichen Systems sind vorab und möglichst frühzeitig mit KBC auf ihre Umsetzbarkeit abzustimmen. Wenn KBC diesen Änderungen zustimmt, wird gleichzeitig das Serviceentgelt dem geänderten Umfang angepasst.

## **10. Termine, Verzug**

**10.1** Verbindliche Termine sind ausdrücklich schriftlich als solche zu vereinbaren.

**10.2** Hat KBC einen Verzug zu vertreten, so steht dem Kunden nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen, vom Kunden zu setzenden Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Dem Kunden stehen aus Anlass des Rücktritts keine Schadenersatzansprüche zu.

**10.3** Hat der Kunde einen Verzug zu vertreten, so steht KBC nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat KBC die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten sowie für den Kunden bestellte Leistungen ihrer Lieferanten sowie den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Zeitpunkt der Erfüllung ist der Tag der Anzeige der Lieferbereitschaft.

**10.4** In allen anderen Fällen oder wenn eine Partei ihr Recht zum Rücktritt nicht geltend macht, verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise.

## **11. Gewährleistung**

**11.1** Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. KBC gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist diese auch nicht geschuldet.

**11.2** KBC leistet 6 Monate Gewähr ab Übernahme bzw. ab Nutzung der von KBC gelieferten Systeme und Systemkomponenten gemäß Punkt 11.7. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder ihm zurechenbarer Dritter beruht. Stellt sich im Zuge der Mängelbehebung heraus, dass entweder kein Mangel einer Leistung von KBC vorliegt oder dieser vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde KBC den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

Nach Behebung des Mangels bzw. Nacherfüllung beginnt die Verjährung nicht erneut; § 212 BGB wird diesbezüglich ausgeschlossen.

**11.3** Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige von KBC nicht zu vertretende Ereignisse können zu Unterbrechungen von Services führen und berechtigen den Kunden nicht zur Minderung des Entgelts.

**11.4** Voraussetzung für die Gewährleistungsansprüche ist, dass der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß § 377 HGB nachkommt. Der Kunde hat aufgetretene Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen und die von KBC vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen einzuhalten. Nur diesfalls gilt die Rügepflicht nach § 377 HGB als gewahrt. Diesbezügliche entgegenstehende Regelungen des Kunden finden in keinem Fall Anwendung (vgl. dazu Punkt 1.4.). Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde. Der Kunde wird KBC bei der Beseitigung aufgetretener Mängel in jeder Hinsicht



unterstützen, indem er insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt. KBC wird mit der Mängelbeseitigung umgehend beginnen und innerhalb vereinbarter, sollte keine Vereinbarung vorliegen, binnen angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei erbringen, indem KBC nach eigener Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der Kunde wird Störungs- oder Schadensbehebungen nicht selbst durchführen oder Dritte dazu beauftragen.

**11.5** Ist KBC trotz nachhaltiger Bemühungen und zumindest dreifacher qualifizierter, schriftlicher Abmahnung innerhalb einer angemessenen Frist nicht in der Lage, einen Mangel zu beseitigen, hat jeder Vertragspartner das Recht, den Servicevertrag mit sofortiger Wirkung ex nunc aufzulösen.

**11.6** Im Falle von Lieferungen von Hard- und Software gelten vorrangig die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, sowie nachrangig sinngemäß die gegenständlichen Regelungen. Sofern die von KBC oder dem Hersteller vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen eingehalten werden, leistet KBC (subsidiär) 6 Monate Gewähr, wobei es dem Kunden obliegt, das Vorliegen eines Mangels zum Zeitpunkt der Lieferung der Leistung zu beweisen. Werden im Rahmen dieser Gewährleistung Systemkomponenten ersetzt, so wird die ursprüngliche Gewährleistung des Gesamtsystems nicht verlängert.

**11.7** Mit der Erstellung des Übernahmeprotokolls spätestens jedoch mit Nutzung der Leistungen von KBC durch den Kunden gilt diese als abgenommen. Mängel, die die Nutzung der Leistung von KBC nicht wesentlich beeinträchtigen, hindern die Abnahme nicht, und ebenso ist der Kunde nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen, auch nicht teilweise, berechtigt.

**11.8** Im Falle einer Softwarepflege ist der Gewährleistung genüge getan, wenn seitens KBC ein Workaround erfolgt. Die Beseitigung von Fehlern (das sind funktionsstörende Abweichungen von den gültigen Spezifikationen) erfolgt nach Wahl von KBC durch Implementierung eines Workarounds, Lieferung einer neuen Software oder durch entsprechende Änderung des Programms. Änderungen des Programms durch das Einspielen von Patches (z.B. Bug Fixes o.ä.) sind erst dann zu leisten, wenn diese Patches durch den Hersteller freigegeben werden. In diesem Falle hat KBC jedenfalls bis zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit mit der Fehlerbehebung zu warten. Die Überprüfung solcher Patches erfolgt ausschließlich durch den Hersteller und nicht durch KBC selbst.

**11.9** Eventuell bestehende Rückgriffsrechte des Kunden gemäß § 445a BGB sind ausgeschlossen.

**11.10** Hiermit sind alle Ansprüche des Kunden bezüglich der Gewährleistung unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung von KBC abschließend geregelt.

## **12. Garantie**

Die Übernahme einer Garantie durch KBC für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch KBC. Ansonsten reicht KBC eine eventuell bestehende Garantie des Herstellers an den Kunden weiter, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass es sich dabei um die Garantieerklärung eines Dritten handelt und Ansprüche aus einer solchen Garantie nur gegen den Erklärenden geltend gemacht werden können.

## **13. Haftung**

**13.1** KBC haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, sowie für Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn, nicht eingetretene Ersparnisse, Zinsverluste, Folge- und Vermögensschäden. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Personenschäden bzw. Ansprüchen aus der Produkthaftung.



**13.2** Ist die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung von KBC auf den tatsächlichen Aufwand für die Wiederherstellung der Daten, maximal aber mit EUR 15.000,- je Schadensfall, begrenzt.

**13.3** Insgesamt ist die Haftung von KBC für sämtliche aus dem Vertrag resultierende Schäden und Aufwendungen mit dem einfachen vertraglichen Entgelt oder EUR 250.000,- beschränkt, je nachdem welche Summe geringer ist. Das vertragliche Entgelt errechnet sich aus der Nettosumme der bis zur ersten Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß dem Vertrag anfallenden Vergütungen.

**13.4** Die in 13.1-13.3 genannte Haftungsbegrenzung gilt nicht, soweit KBC eine wesentliche Vertragspflicht („Kardinalpflicht“) verletzt hat. Bei einer Kardinalpflicht handelt es sich um eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt.

**13.5** Die Haftungsbeschränkungen und- ausschüsse gelten auch zu Gunsten der Organe und Hilfspersonen von KBC, insbesondere der Subauftragnehmer, Lieferanten, Vertreter, Berater und Mitarbeiter.

**13.6** Bei Nichteinhaltung von Benutzungsbedingungen laut Bedienungsanleitung, Dokumentation oder behördlicher Zulassungsbedingungen ist jegliche Haftung, insbesondere jeder Schadenersatz, ausgeschlossen. Der Nachweis der Einhaltung der Benutzungsbedingungen obliegt dem Kunden.

**13.7** Schadenersatzforderungen verjähren zwölf Monate nach dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte.

**13.8** Der Kunde ist verpflichtet, KBC alle mit der Verfolgung ihrer Ansprüche zusammenhängenden Aufwendungen (jedenfalls Mahn-, Inkassospesen, Anwaltskosten, Gebühren) bei sämtlichen Vertragsverletzungen, wie insbesondere Zahlungsverzug, zu ersetzen.

## **14. Höhere Gewalt**

**14.1** Als höhere Gewalt im Sinne dieser Servicevertragsbedingungen gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche, die, selbst wenn sie vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussvermögens der Vertragsparteien liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragsparteien nicht verhindert werden können, auch wenn sie bei Zulieferanten eintreten. Hierzu zählen u.a. Krieg, Aufstand, Streik, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Seuchen bzw. flächendeckend auftretende Viruserkrankungen (zB in Form von Epidemien oder Pandemien) und die damit verbundenen, von staatlichen Behörden verordneten (Schutz-)Maßnahmen, Feuer, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Blitzschlag, Stromausfall, Arbeitskampf.

**14.2** Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, hat die betroffene Vertragspartei die andere unverzüglich schriftlich davon in Kenntnis zu setzen. Die betroffene Vertragspartei hat die dadurch bedingte Verzögerung oder Unmöglichkeit der Leistungserfüllung nicht zu vertreten. Die vereinbarte Liefer- und Leistungsfrist verlängert sich jedenfalls um die Dauer der Auswirkung der höheren Gewalt.



## **15. Auditrechte**

**15.1** KBC und der Hersteller haben das Recht einmal jährlich und/ oder bei Vorliegen eines wichtigen Grundes die Einhaltung der vertraglichen Regelungen und die vertragliche Leistung zu kontrollieren. Die Auditierung wird jeweils nach den geltenden technischen Standards von KBC bzw. des Herstellers durchgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, KBC jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Dieses Kontrollrecht schließt auch die Möglichkeit für KBC und den Hersteller ein, sich jederzeit in den Geschäftsräumen des Kunden während der normalen Arbeitszeiten und ohne Störung der Betriebsabläufe selbst zu überzeugen. Diese Prüfung muss mindestens einen Monat im Voraus schriftlich angekündigt werden und darf drei Arbeitstage nicht überschreiten.

**15.2** Werden im Zuge einer Kontrolle bzw. Auditierung Mängel festgestellt, so sind diese vom Kunden auf seine Kosten unverzüglich, längstens innerhalb der zwischen dem Kunden und KBC bzw. dem Hersteller festgesetzten Frist zu beheben. Die Kosten der Durchführung einer Auditierung werden grundsätzlich von KBC bzw. dem Hersteller getragen. Nicht umfasst von dieser Kostentragung sind Personalkosten, die von jeder Vertragspartei selbst getragen werden. Sollten jedoch im Zuge der Auditierung Mängel festgestellt werden, hat der Kunde die Kosten der Mangelbehebung sowie die Kosten der durch die Mangelfeststellung und -behebung bedingten Folgeauditierungen zu tragen.

## **16. Geheimhaltung und Datenschutz**

**16.1** Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche technischen und geschäftlichen Unterlagen (z.B. Datenträger, Zeichnungen, Dokumente, Messergebnisse, Muster) sowie jede Art von technischen Mitteilungen, Kenntnissen, Erfahrungen im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag sowie den Servicescheinen Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.

**16.2** KBC verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmung der DS-GVO sowie des BDSG. Soweit der Kunde Daten an KBC weitergibt, hat er in ausschließlicher eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter zur Datenweitergabe an KBC vorliegen bzw. sämtliche Datenverarbeitungsanwendungen mit dem Datenschutzrecht konform sind. Hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche hält der Kunde KBC schad- und klaglos.

**16.3** Kommt es im Rahmen der Leistungserbringung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch KBC (als Auftragsverarbeiter) im Auftrag des Kunden (als Verantwortlicher), so liegt eine Auftragsverarbeitung i.S.d Art 28 DS-GVO vor. Diese Auftragsverarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer dem gesetzlichen Ausmaß entsprechenden, einseitigen Verpflichtungserklärung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten seitens KBC. Diese Verpflichtungserklärung wird dem Kunden von KBC nach Unterfertigung des Angebotes zugeschickt.

**16.4** Für den Fall, dass KBC im Rahmen der Auftragsverarbeitung Verantwortlicher und der Kunde Auftragsverarbeiter ist, so wird i.S.d Art 28 DS-GO eine angemessene Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zwischen KBC und dem Kunden gesondert abgeschlossen.

**16.5** KBC ist berechtigt, Inhalt und Abschluss dieses Vertrages in Referenzlisten zu verwerten.

**16.6** Mit Auftragserteilung stimmt der Kunde zu, bis zum jederzeit möglichen Widerruf, über Produktneuheiten mittels Newsletter per E-Mail oder telefonisch informiert zu werden.



**16.7** Der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung, dass sein (Firmen)Name, seine Adresse sowie E-Mail-Adresse an den jeweiligen Hersteller weitergegeben wird, soweit dies für die Erfüllung des Auftrags notwendig ist

## **17. Urheberrecht**

**17.1** Ausführungsunterlagen, wie z.B. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen bleiben ebenso wie das Angebot selbst, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen u. dgl. stets geistiges Eigentum von KBC und unterliegen den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Vervielfältigung, Nachahmung usw. Darüber hinaus bedarf jede Verwendung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung, Veröffentlichung und Zurverfügungstellung einschließlich des auch nur auszugsweisen Kopierens, der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von KBC, es sei denn dies ist zur Erfüllung des Vertrages notwendig.

**17.2** Bis auf die Ausnahme in 17.1. ist es dem Kunden untersagt, sämtliche oben beschriebene Unterlagen in welcher Art auch immer zu verbreiten oder zu vervielfältigen. Der Kunde hat diese sorgfältig aufzubewahren, vor unbefugter Kenntniserlangung zu schützen und KBC nach Aufforderung oder im Falle der Beendigung der Vertragsverhandlungen oder bei Vertragsbeendigung unaufgefordert zurückzustellen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen. Bei Verletzung der Urheberrechte von KBC bzw. der hier in Punkt 17. dargelegten Regelungen hat der Kunde KBC eine Vertragsstrafe in Höhe von 100% der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Darüberhinausgehende Schadenersatz- bzw. Unterlassungsansprüche bleiben davon unberührt.

## **18. Exportbeschränkungen**

**18.1** Die Vertragserfüllung (insbesondere auch die Einhaltung der vereinbarten Service Levels) seitens KBC steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund nationaler und/oder internationaler Rechtsvorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen, entgegenstehen. Ebenso ist der Kunde bei der Nutzung der Leistungen für die Einhaltung der deutschen oder sonst anwendbaren Ausfuhrvorschriften, insbesondere der deutschen und US amerikanischen Exportbestimmungen, verantwortlich. Jede Weitergabe der Vertragsgegenstände, Unterlagen und sonstigen Materialien, insbesondere jede Wiederausfuhr kann der Genehmigungspflicht nach den Ausfuhrbestimmungen der USA, der Europäischen Union und anderer Staaten unterliegen. Der Kunde ist in einem solchen Fall verpflichtet, die entsprechenden Genehmigungen der betreffenden Behörden vor ihrer Weitergabe zu erwirken. Eine entsprechende Verpflichtung muss im Fall jeder neuerlichen Weitergabe auch mit den jeweiligen Erwerbern bzw. Verfügungsberechtigten vertraglich vereinbart werden.

**18.2** Für Dual-Use-Güter gilt konkret: Für die Ausfuhr von bestimmten Gütern ist eine Ausfuhrgenehmigung erforderlich. Die Genehmigungspflicht ergibt sich aus bestimmten technischen Produkteigenschaften und gilt für Lieferungen in alle Länder außerhalb der EU, in seltenen Fällen aber auch für die Verbringung innerhalb der EU. Bei den Gütern wird zwischen Rüstungsgütern und Gütern mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Güter) unterschieden, die sowohl militärisch als auch zivil eingesetzt werden können. Die betroffenen Güter sind in Güterlisten erfasst. Neben Waren sind auch Software und Technologie vom Güterbegriff umfasst. Der Kunde verpflichtet sich gemäß Art 22 Abs 10 EG-Dual-Use-Verordnung genehmigungspflichtige Waren auch bei innergemeinschaftlichen Lieferungen auf seinen Geschäftspapieren (z.B. Kaufverträge,



Rechnungen, etc.) deutlich zu kennzeichnen, z.B. durch Nennung der Listenposition.

## **19. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preisen**

**19.1** KBC ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden für den Kunden zumutbar ist.

**19.2** Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu.

## **20. Subunternehmer, Übertragung von Rechten und Pflichten**

**20.1** KBC ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

**20.2** KBC ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollinhaltlich an verbundene Unternehmen in der KBC Gruppe zu übertragen. KBC wird den Kunden darüber schriftlich informieren. Der Kunde hat kein Sonderkündigungsrecht, wenn das übernehmende Unternehmen in sämtliche Rechte und Pflichten des Vertrages eintritt. Die Übertragung von Rechte und Pflichten durch den Kunden ohne Zustimmung von KBC ist ausgeschlossen.

**20.3** Im Falle eines Unternehmensübergangs (zum Beispiel gemäß § 25 HGB) verpflichten sich Veräußerer und Erwerber KBC unverzüglich schriftlich zu informieren, ansonsten sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche solidarisch haften.

## **21. Schlussbestimmungen**

**21.1** Eine Aufrechnung gegen Forderungen von KBC mit Forderungen des Kunden ist ausgeschlossen.

**21.2** Der Kunde verzichtet auf das Recht der Anfechtung des Service-Vertrages wegen Irrtums.

**21.3** Die vertraglichen Beziehungen unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen. Die Anwendung des UNCITRAL-Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf wird ausgeschlossen. Erfüllungsort ist Neuss.

**21.4** Zur Entscheidung aller aus den vertraglichen Beziehungen entstehenden Streitigkeiten - einschließlich solcher über deren Bestehen oder Nichtbestehen - ist das sachlich zuständige Gericht in Neuss ausschließlich zuständig.

**21.5** Der Kunde hat KBC Änderungen seines Namens oder seiner Firma, seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Handelsregisternummer, seiner Zahlstelle etc. jeweilig unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Lässt die Änderung in der Person des Kunden eine erschwerte Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Kunden (so z.B. Sitzverlegung ins Ausland, Änderung der Rechtsform) erwarten, so ist KBC berechtigt, auf Vorkasse umzustellen oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

**21.6** Sollten einzelne Bestimmungen des Service-Vertrages samt seiner Anhänge und Beilagen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen





Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Fall einer Lücke.

**21.7** Auf die vertraglichen Beziehungen sind die Regeln eines zweiseitigen Handelsgeschäftes anzuwenden, auch wenn eine der Parteien kein Kaufmann sein sollte. Der Kunde hat KBC vor Vertragsabschluss darüber aufzuklären, wenn die Leistung nicht für den Betrieb seines Unternehmens eingesetzt wird. Andernfalls erkennt der Kunde an, dass der Vertragsabschluss zum Betrieb seines Unternehmens gehört und stellt KBC insbesondere von allen Ansprüchen, die direkt oder indirekt gegen KBC von Verbrauchern geltend gemacht werden, frei, zum Beispiel aus dem Titel des Rückgriffsrechts gemäß § 327u BGB oder aus § 327f BGB.