

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN  
DER NECOTEK NETZWERK- U. COMPUTERTECHNIK GMBH  
NACHSTEHEND NECOTEK GENANNT**

**EINLEITUNG**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus

- den allgemeinen Bedingungen, Teil A Ziffer 1 - 23
- den besonderen Bedingungen für Werkleistungen, Teil B, Ziffer 24 - 26
- den besonderen Bedingungen für die Überlassung von Software, Teil C, Ziffer 27 - 30
- den besonderen Bedingungen für den Kauf von Hardware, Teil D, Ziffer 32
- den besonderen Bedingungen für Rechenzentrumsleistungen, Teil E, Ziffer 33 - 43
- den besonderen Bedingungen für Server- Housing, Teil F, Ziffer 44 - 48
- den besonderen Bedingungen für Monitoring, Teil G, Ziffer 49 - 50
- den besonderen Bedingungen für Hotline- Leistungen, Teil H, Ziffer 51 - 55
- den besonderen Bedingungen für Netzwerkservice, Teil I, Ziffer 56 - 59
- den besonderen Bedingungen für Managed Services, Teil K, Ziffer 60 – 78

Alle Teile werden nachfolgend zusammengefasst „AGB“ genannt.

Diese AGB gelten für alle Verträge, die NECOTEK mit ihren Kunden schließt.

**TEIL A - ALLGEMEINE BEDINGUNGEN**

**1. GELTUNGSBEREICH DER AGB**

**1.1** Die Regelungen dieses Teils A gelten, soweit nicht in den nachfolgenden Teilen anderweitige Regelungen getroffen werden.

**1.2** Für alle Geschäfte von der NECOTEK gelten ausschließlich diese AGB. Die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Einem formularmäßigen Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

**2. ÄNDERUNG DER AGB**

**2.1** NECOTEK ist berechtigt, diese AGB mit Wirksamkeit auch innerhalb eines bestehenden Vertragsverhältnisses unter Einhaltung des nachfolgenden Verfahrens zu ändern.

**2.2** Über Änderungen der AGB wird NECOTEK den Kunden mindestens 30 Tage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen. Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung hierüber schriftlich widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Kunde die Inanspruchnahme der Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, gelten die Änderungen für alle ab Fristablauf erbrachten Leistungen als wirksam vereinbart.

Bei der vorgenannten Mitteilung weist NECOTEK auf die vorgenannte Frist sowie auf die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit hin.

### **3. ANGEBOTE, ZUSTANDEKOMMEN VON VERTRÄGEN**

**3.1** Allgemeine Darstellungen der Leistungen von NECOTEK (z. B. auf den Webseiten oder in Werbebroschüren) sind unverbindlich und stellen kein Angebot zum Vertragsabschluss dar.

**3.2** Alle Angebote von NECOTEK sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn im Angebot wird ausdrücklich eine Bindungsfrist angegeben. Ist ein Angebot von NECOTEK ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, jedoch ohne die Angabe einer Bindungsfrist, ist NECOTEK an das Angebot für vier Wochen ab Angebotsdatum gebunden.

**3.3** Aufträge des Kunden gelten durch NECOTEK nur dann als angenommen, wenn sie von NECOTEK schriftlich oder per E-Mail bestätigt werden, in jedem Falle jedoch durch den Beginn mit der Erbringung der beauftragten Leistungen.

**3.4** NECOTEK übernimmt kein Beschaffungsrisiko, wenn NECOTEK einen Bezugsvertrag über die geschuldete Lieferung mit ihrem Lieferanten geschlossen hat, es sei denn, NECOTEK hat die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Selbstbelieferung zu vertreten. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Lieferung unverzüglich informiert. Eine etwa bereits geleistete Zahlung wird unverzüglich erstattet.

**3.5** Wird neben einem Angebot ein Leasing- oder Finanzierungsangebot unterbreitet, erfolgt dies unter dem Vorbehalt der Übernahme des Leasingvertrages bzw. der Finanzierung durch die Leasinggesellschaft bzw. die Bank. Wird der Antrag des Kunden abgelehnt, ist NECOTEK berechtigt, nicht aber verpflichtet, von dem Angebot zurückzutreten.

**3.6** An Abbildungen, Zeichnungen, Berechtigungen, Konzepten, Planungen und sonstigen Unterlagen behält sich NECOTEK das Eigentums- bzw. Urheberrecht vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten ohne ausdrückliche, vorherige und schriftliche Erlaubnis von NECOTEK nicht zugänglich gemacht werden.

#### **4. Die Leistungen von NECOTEK**

**4.1** Maßgebliche Grundlage für Inhalt und Umfang der Leistungen ist die Auftragsbestätigung von NECOTEK oder, falls eine solche nicht vorliegt, das Angebot von NECOTEK.

**4.2** NECOTEK behält sich handelsübliche Mengen-, Gewichts- und Qualitätsabweichungen sowie geringfügige technische, konstruktive und gestalterische Änderungen, insbesondere Verbesserungen, auch nach Vertragsabschluss vor, sofern und soweit diese Änderungen den Kunden zumutbar sind.

**4.3** Soweit dem Kunden eine als Leistungs- bzw. Produktbeschreibung bezeichnete Spezifikation von NECOTEK vorliegt, werden dadurch die Eigenschaften bzw. Beschaffenheit der betreffenden Leistung abschließend festgelegt. Die Übernahme einer Garantie ist bei derartigen Leistungsbeschreibungen, Abbildungen, Bezugnahmen auf DIN-Normen usw. nicht anzunehmen.

#### **5. GRUNDSÄTZE DER LEISTUNGSERBRINGUNG**

**5.1** NECOTEK erbringt sämtliche Leistungen selbst oder durch Dritte.

**5.2** Für Leistungen, die NECOTEK auf Wunsch des Kunden an einem anderen Ort als am Geschäftssitz von NECOTEK erbringt, werden Reisekosten und Spesen berechnet, sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind.

**5.3** Soweit eine bestimmte Vorgehensweise nicht vereinbart ist, erbringt NECOTEK die Leistungen nach billigem Ermessen und gemäß dem erprobten Stand der Technik.

**5.4** NECOTEK ist zu Teilleistungen berechtigt, die auch getrennt in Rechnung gestellt werden können, sofern und soweit ihre Entgegennahme für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden ist und der Nutzen der Leistung nicht wesentlich eingeschränkt ist.

#### **6. TERMINE UND AUSFÜHRUNGSFRISTEN**

**6.1** Sämtliche von NECOTEK im Angebot und/oder anderweitig genannten Liefer- und Leistungstermine sowie Ausführungsfristen sind unverbindliche Orientierungswerte, sofern Termine und/oder Ausführungsfristen von NECOTEK nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

**6.2** Eine verbindlich vereinbarte Lieferfrist ist eingehalten, wenn der Liefergegenstand innerhalb der Frist zum Versand gebracht oder abgeholt worden ist oder, falls sich der Versand oder die Abholung aus Gründen verzögert, die NECOTEK nicht zu vertreten hat, wenn die Mitteilung der Versandbereitschaft innerhalb der vereinbarten Frist erfolgt ist.

**6.3** Alle Termine und Ausführungsfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger, vollständiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung von NECOTEK. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von NECOTEK zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit dem betreffenden Zulieferer.

**6.4** Alle Termine und Ausführungsfristen verschieben bzw. verlängern sich vorbehaltlich aller weiteren Rechte um die Zeit, in der sich der Kunde im Zahlungsverzug befindet.

## **7. Leistungsänderungen**

**7.1** Änderungen und Ergänzungen der Leistungen kann der Kunde nach Vertragsschluss jederzeit vorschlagen. NECOTEK veranlasst eine Analyse des Vorschlags. Hierfür kann NECOTEK eine Vergütung nach Zeitaufwand gemäß der vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze, falls solche nicht vereinbart sind zu den jeweils gültigen Sätzen nach der Preisliste von NECOTEK, verlangen.

**7.2** Voraussetzung für die Umsetzung von nach Vertragsschluss vom Kunden vorgeschlagenen Änderungen bzw. Ergänzungen ist jeweils eine entsprechende Einigung der Parteien, schriftlich oder per E-Mail. Soweit in einer solchen Änderungsvereinbarung in Bezug auf Termine und/oder Ausführungsfristen nichts vereinbart ist, hat die Umsetzung einer Änderungsvereinbarung eine dem Änderungs- bzw. Ergänzungsaufwand entsprechende Verschiebung vereinbarter Leistungstermine und eine Verlängerung vereinbarter Ausführungsfristen zur Folge.

## **8. ÜBERGABE UND ENTGEGENNAHME VON LEISTUNGEN, VERSAND**

**8.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Übergabe von Leistungen am Geschäftssitz von NECOTEK.

**8.2** Der Versand von Hardware und/oder Software bzw. Leistungsergebnissen sowie die Übermittlung von Leistungen zum Kunden erfolgt auf Gefahr des Kunden.

**8.3** Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme der Leistungen verpflichtet.

**8.4** NECOTEK behält sich vor, Lieferungen gegen Transportschaden und Verlust zu versichern. Der Kunde ist verpflichtet, NECOTEK etwaige Schäden und/oder Verluste unverzüglich nach Lieferung zu melden, damit NECOTEK Ansprüche gegenüber dem Transportversicherer wahren kann.

**8.5** Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme und Prüfung der Leistungen verpflichtet. Es gelten die gesetzlichen Rügeobliegenheiten des § 377 HGB. Zeigt sich später ein Mangel, ist der Kunde verpflichtet, den entdeckten Mangel innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.

## **9. EIGENTUMSVORBEHALT**

**9.1** Jede gelieferte Ware bleibt Eigentum von NECOTEK bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises und bis zur vollständigen Erledigung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung resultierender Forderungen (erweiterter

Eigentumsvorbehalt). Eine wie auch immer geartete Verfügung über die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware durch den Kunden ist nur im regelmäßigen Geschäftsverkehr des Kunden gestattet. Keinesfalls darf aber die Ware im Rahmen des regelmäßigen Geschäftsverkehrs zur Sicherung an Dritte übereignet werden.

**9.2** Im Falle des Verkaufs der Ware im regelmäßigen Geschäftsverkehr tritt der bezahlte Kaufpreis an die Stelle der Ware. Der Kunde tritt bereits hiermit eine aus der etwaigen Veräußerung entstehende Forderung an NECOTEK ab. Der Kunde ist ermächtigt, diese Forderungen so lange einzuziehen, als er seinen Zahlungsverpflichtungen NECOTEK gegenüber nachkommt. Mit Rücksicht auf den verlängerten Eigentumsvorbehalt (Vorausabtretung der jeweiligen Kaufpreisforderung) ist eine Abtretung an Dritte, insbesondere an ein Kreditinstitut, vertragswidrig und unzulässig. NECOTEK ist jederzeit berechtigt, die Verkaufsunterlagen des Kunden zu prüfen und dessen Abnehmer von der Abtretung zu informieren.

**9.3** Ist die Forderung des Kunden auf ein Kontokorrent aufgenommen worden, tritt der Kunde bereits hiermit seine Forderung aus dem Kontokorrent gegenüber seinem Abnehmer an NECOTEK ab. Die Abtretung erfolgt in Höhe des Betrages, den NECOTEK dem Kunden für die weiterveräußerte Vorbehaltsware berechnet hatte.

**9.4** Im Falle einer Pfändung der Ware beim Kunden ist NECOTEK sofort unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die von NECOTEK gelieferte und unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt.

**9.5** Übersteigt der Wert der Sicherheiten gemäß den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer den Betrag der hierdurch gesicherten noch offenen Forderung nach Abzug der Sicherungskosten auf absehbare Dauer um mehr als 20 %, ist der Kunde berechtigt, von NECOTEK insoweit die Freigabe von Sicherheiten zu verlangen als die Überschreitung vorliegt.

**9.6** Tritt beim Kunden eine Vermögensverschlechterung ein, die Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit oder Zahlungsunfähigkeit begründet, insbesondere bei Wechsel- und Scheckprotesten, Zahlungsverzug, Zahlungsrückständen aus anderen Lieferungen oder schleppender Zahlungsweise, ist NECOTEK vorbehaltlich der ihr sonst zustehenden Rechte berechtigt, Vorauskasse oder Sicherheitsleistung zu verlangen und ihre Leistungen bis zur Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zurückzubehalten und bei mangelnder Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. In jedem Fall werden sämtliche Ansprüche von NECOTEK aus dem Vertragsverhältnis sofort fällig. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Zahlungsrückstand nicht zu vertreten hat.

## **10. MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN**

**10.1** Der Kunde unterstützt NECOTEK bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen soweit erforderlich und dem Kunden zumutbar und stellt im Rahmen seiner Mitwirkung sicher, dass in seinem Verantwortungsbereich alle Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung rechtzeitig und für NECOTEK kostenfrei erfüllt werden. Insbesondere wird der Kunde, soweit erforderlich und ihm zumutbar,

- rechtzeitig alle von NECOTEK zur vertragsgemäßen Leistungserbringung benötigten Unterlagen und Informationen übermitteln,
- bei der Leistungserbringung bei dem Kunden vor Ort die für die vertragsgemäße Leistungserbringung notwendige IT-Infrastruktur (z. B. PC-Arbeitsplätze, Drucker, Rechnerzeit, Testdaten) zur Verfügung stellen,
- NECOTEK bzw. den von NECOTEK Beauftragten innerhalb der üblichen Arbeitszeiten oder den vereinbarten Leistungserbringungszeiten den Zugang zu den betreffenden Lokationen und Leistungen ermöglichen, und
- seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit NECOTEK bzw. deren Beauftragten anhalten.

Weitere Mitwirkungsleistungen des Kunden sind gegebenenfalls in den nachstehenden Abschnitten zu den einzelnen Leistungen von NECOTEK oder im Angebot bezeichnet.

**10.2** Soweit besondere gesetzliche, behördliche und/oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen zu beachten sind, wird der Kunde NECOTEK diese Bestimmungen rechtzeitig vor Beginn der Leistungserbringung zur Verfügung stellen. NECOTEK wird diese beachten.

**10.3** Der Kunde wird von ihm festgestellte Fehler und Mängel der Leistungen NECOTEK unverzüglich mitteilen. Dies hat innerhalb einer Frist von zehn Werktagen zu erfolgen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieser Fehler und Mängel verliert.

## **11. BEISTELLUNGEN DES KUNDEN**

**11.1** Alle zwischen den Parteien vereinbarten oder erforderlichen Beistellungen des Kunden (Software, Daten, Unterlagen, Personal, usw.) müssen von diesem jeweils rechtzeitig, für NECOTEK kostenfrei sowie in der zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Form und Qualität erfolgen. Ort der Beistellung ist jeweils der Geschäftssitz von NECOTEK, soweit nicht im Einzelfall anderes vereinbart ist.

**11.2** Für die Beistellung ist allein der Kunde verantwortlich. Insbesondere dürfen die Beistellungen nicht gegen geltendes Recht (einschließlich Urheberrecht und sonstige Rechte Dritter) verstoßen.

**11.3** Soweit Beistellungen des Kunden urheberrechtlich oder durch andere Schutzschutzstatuten wie zum Beispiel das Markengesetz geschützt sind, gewährt der Kunde NECOTEK das zeitlich auf die Dauer der Vertragsdurchführung beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die Beistellungen im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Kunden.

## **12. VERZÖGERUNG/NICHTERBRINGUNG VON MITWIRKUNGEN BZW. BEISTELLUNGEN, KOSTENFOLGEN**

**12.1** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen und/oder Beistellpflichten nicht nach und wird NECOTEK hierdurch in der Leistungserbringung behindert, kann NECOTEK die geschuldeten Leistungen bis zur vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungsleistungen bzw. bei Stellungen verweigern. Derartige Verzögerungen auf Seiten des Kunden führen zu einer entsprechenden Verschiebung bzw. Verlängerung verbindlich vereinbarter Termine und Ausführungsfristen.

**12.2** Der Kunde ist NECOTEK zum Ersatz, der dieser aufgrund der mangelhaften Mitwirkung bzw. bei Stellung des Kunden entstandenen Schäden verpflichtet.

## **13. WEITERE PFLICHTEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN**

**13.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, liegt es in der Verantwortung des Kunden, in seinem Herrschaftsbereich die Voraussetzungen (z. B. Anbindung an das Datennetz, Beschaffung und Betrieb der erforderlichen Hard- und Software, Bereitstellung von Speicherplatz) für die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen zu schaffen.

**13.2** NECOTEK trifft alle zumutbaren Maßnahmen, um Gefahren durch Schadsoftware auszuschließen. NECOTEK kann jedoch nicht die vollständige Sicherheit ihrer Systeme und Software gewährleisten. Der Kunde ist daher verpflichtet, in seinem Verantwortungsbereich ebenfalls alle zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um seine Systeme vor Schadsoftware zu schützen.

## **14. VERGÜTUNG UND PREISE**

**14.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, werden sämtliche Leistungen nach Zeitaufwand gemäß der im Angebot genannten Stunden- bzw. Tagessätze, im Übrigen gemäß der jeweils geltenden Preisliste von NECOTEK erbracht und berechnet. Im Angebot enthaltene oder anderweitig angegebene Aufwandskalkulationen sind unverbindlich, sofern diese nicht ausdrücklich als Festpreis bzw. als verbindliche Obergrenze bezeichnet sind. NECOTEK erfasst die nach Zeitaufwand aufgewendete Stundenzahl und führt entsprechende Aufzeichnungen (Aufwandsnachweise). Der Zeitaufwand ist vom Kunden jederzeit auf Wunsch von NECOTEK, jedenfalls aber mit Abschluss der jeweiligen Leistungserbringung, schriftlich zu bestätigen.

**14.2** Wird für eine Leistung als Vergütung ein verbindlicher Festpreis vereinbart, so deckt dieser Festpreis allein die im Angebot von NECOTEK in Bezug auf diesen Festpreis aufgeführten bzw. sonst die unter konkreter Bezugnahme

auf den Festpreis ausdrücklich vereinbarten Leistungen ab. 14.2 Gilt entsprechend für die Vereinbarung von wiederkehrenden (z. B. monatlichen) Vergütungen.

**14.3** Bei Dauerschuldverhältnissen (Software as a Service, Miete, usw.) ist die vereinbarte Grundvergütung jeweils monatlich im Voraus zu zahlen. Nutzungsabhängige Vergütungsbestandteile werden zum Ende eines Monats abgerechnet und in Rechnung gestellt.

**14.4** Bei Dauerschuldverhältnissen ist NECOTEK berechtigt, eine etwaige Grundpauschale sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen zu erhöhen. Die Erhöhung ist erstmals zulässig nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsbeginn. Die Erhöhung ist schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn anzukündigen. Erhöhen sich die Kosten innerhalb von 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird NECOTEK den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung hinweisen.

**14.3** Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Preise ab Werk. Die Kosten für Versand, Transport, Verpackung, Versicherung, Zoll usw. werden gesondert berechnet.

**14.4** Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## **15. SONSTIGE KOSTEN UND AUFWÄNDE**

**15.1** Reisekosten und Spesen für Dienstreisen werden dem Kunden wie folgt berechnet, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist:

- Reisezeiten werden wie Arbeitszeiten berechnet, wobei der vereinbarte Stundensatz zugrunde gelegt wird. Ist ein solcher nicht vereinbart, beträgt der Stundensatz für Reisezeiten 100,00 €.
- Tagesspesen werden nach den jeweils gültigen steuerlichen Höchstsätzen berechnet.
- Übernachtungskosten werden unter Nachweis der entstandenen Kosten in voller Höhe berechnet.
- Kosten für öffentliche Verkehrsmittel (Bahn, Bus, Flugzeug usw.) werden unter Nachweis der entstandenen Kosten in voller Höhe berechnet. Für Fahrten mit dem PKW wird pro gefahrene Kilometer der jeweils vereinbarte Kilometersatz berechnet; ist keiner vereinbart, gilt ein Kilometersatz von 0,60 €.

Als Dienstreisen gelten alle zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen und/oder vom Kunden gewünschten Reisen von Mitarbeitern von NECOTEK.

**15.2** Bei postalischer Zu- oder Rücksendung von Materialien werden Versandpauschalen berechnet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

**15.3** Kosten und Aufwendungen aus nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen abgedeckten Leistungen sind vom Kunden zu tragen.

Das gleiche gilt für Kosten und Aufwendungen, die bei NECOTEK aufgrund

- unrichtiger oder unvollständiger Kundenangaben,
- mangelhafter Mitwirkungsleistungen oder Beistellpflichten des Kunden oder
- Mängelrügen des Kunden, die sich als unzutreffend herausstellen (z. B., weil der betreffende Mangel nicht unter die vertraglichen bzw. gesetzlichen Mängelbehebungspflichten von NECOTEK) und/oder aufgrund diesbezüglicher Mängelanalyse- und/oder Mängelbehebungstätigkeiten fallen.

## **16. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNGSVERZUG**

16.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, stellt NECOTEK ihre Leistungen wie folgt in Rechnung:

- bei Lieferung von Hardware oder Software: mit Lieferung;
- bei Vergütung nach Aufwand: monatlich und/oder mit Abschluss der Leistungserbringung;
- bei wiederkehrender Vergütung: monatlich im Voraus oder für den laufenden Monat;
- bei Vereinbarung eines verbindlichen Festpreises: Nach dem im Angebot oder anderweitig vereinbarten Zahlungsplan; ist kein Zahlungsplan vereinbart: 40 % nach Auftragserteilung und 60 % nach Abnahme der jeweiligen Leistung durch den Kunden.

NECOTEK behält sich jedoch vor, Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen.

**16.2** Reisekosten werden dem Kunden in der Regel im Monat der Reise oder im darauffolgenden Monat in Rechnung gestellt.

**16.3** Vereinbarte Preise und Vergütungen werden jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und sind innerhalb von zehn Kalendertagen ohne Abzug zu zahlen, soweit nicht in der Rechnung eine abweichende Zahlungsfrist angegeben ist. Skontoabzüge werden nicht akzeptiert.

**16.4** Zahlungen gelten an dem Tag und Ort als geleistet, an dem NECOTEK über den Betrag verfügen kann. Schecks und Wechsel werden, wenn überhaupt, zahlungshalber entgegengenommen und gelten erst nach Einlösung als Zahlung. Diskontspesen und Kosten gehen zulasten des Kunden. Zahlungen dürfen nur in der vereinbarten Währung erfolgen.

**16.6** Bei Zahlungsverzug des Kunden kann NECOTEK Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszins verlangen; die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens bleibt vorbehalten.

## **17. AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNG**

**17.1** Der Kunde kann Gegenforderungen von NECOTEK nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

**17.2** Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind nur erlaubt, soweit sie Ansprüche betreffen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

## **18. LAUFZEIT VON VERTRÄGEN**

**18.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, laufen Verträge über die Erbringung wiederkehrender Leistungen (z.B. Rechenzentrumsleistung oder Housing) grundsätzlich auf unbestimmte Zeit, unter Geltung einer Mindestlaufzeit von zwölf Monaten. Die Verträge können mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsjahresende gekündigt werden, erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit von zwölf Monaten.

**18.2** Das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für NECOTEK insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung seine Zahlungspflichten verletzt.

**18.3** Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **19. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN LEISTUNGEN**

**19.1** Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, übernimmt NECOTEK keine Gewährleistung, dass die Leistungen mit Leistungen oder Produkten Dritter zusammenarbeiten.

**19.2** Sofern NECOTEK gegenüber dem Kunden zur Mängelbeseitigung verpflichtet ist, hat der Kunde die Mängel jeweils in Form von Mängelmeldungen möglichst präzise zu beschreiben. NECOTEK leistet bei Mängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von NECOTEK durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. NECOTEK stehen für jeden Mangel mindestens zwei Versuche der Nacherfüllung zu.

**19.3** Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet NECOTEK nur im Rahmen der nachstehenden Haftungsbestimmungen.

**19.4** Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Kunden, insbesondere unter Einbeziehung Dritter, ist ausgeschlossen.

**19.5** Ansprüche aus der gesetzlichen Mängelhaftung verjähren, außer in Fällen von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten nach Ablieferung der Produkte bzw. Abnahme der betreffenden Leistungen.

## **19.6 ABWICKLUNG VON FREMDGARANTIEN**

Garantien sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Kunden gegeben werden. Sie begründen daher für NECOTEK keinerlei Verpflichtung. Der Kunde ist daher selbst verpflichtet, die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus der Garantie herzustellen. Insbesondere trägt der Kunde die Kosten des Transportes zum und der Abholung vom Hersteller, Aufbau und Abbau sowie gegebenenfalls die Kosten eines Ersatzgerätes. NECOTEK ist dem Kunden gern behilflich bei der Geltendmachung und Abwicklung von Garantieansprüchen gegenüber dem Hersteller, behält sich aber vor, für den dadurch entstehenden Aufwand eine Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste zu verlangen.

## **20. HAFTUNG UND HAFTUNGSBEGRENZUNG**

**20.1** In Prospekten, Anzeigen, Dokumentationen und auf den Webseiten enthaltene Angaben von NECOTEK sind keine Garantieerklärungen und enthalten keine Zusicherung von Eigenschaften.

**20.2** Soweit der Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) eröffnet ist, ist die Haftung von NECOTEK nach Maßgabe des § 44a TKG begrenzt. Außerhalb des Anwendungsbereichs des TKG richtet sich die Haftung von NECOTEK nach den folgenden Bestimmungen.

**20.3** NECOTEK haftet nur bei eigenem Verschulden sowie bei Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, und zwar nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

**20.4** Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch NECOTEK bzw. ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurden, haftet NECOTEK unbeschränkt.

**20.5** Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte und deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht (sogenannte Kardinalpflicht), ist die Haftung von NECOTEK beschränkt auf diejenigen Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen des betreffenden Leistungsverhältnisses bei Vertragsschluss typischerweise gerechnet werden muss (sog. vertragstypisch vorhersehbaren Schaden). Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

**20.6** In den Fällen einer Haftung nach Abs. 20.5 ist die Haftung von NECOTEK im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses weiter der Höhe nach pro Schadensfall auf einen Betrag in Höhe von 500.000 € und insgesamt auf einen Betrag in Höhe des Doppelten begrenzt.

**20.7** Die Haftung für die Schädigung von Leben, Körper oder Gesundheit von Personen, für Arglist sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

**20.8** Die Haftung für einen Datenverlust ist auf den Wiederherstellungsaufwand bei üblichen Datensicherungen (tägliche Sicherung auf Kundenseite) beschränkt.

## **21. HÖHERE GEWALT**

Ereignisse, die NECOTEK, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nicht zu vertreten haben („höhere Gewalt“) insbesondere nicht zu vertretende technische Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von NECOTEK, Stromausfälle, nicht Funktionieren von Telefonleitungen oder andere vergleichbare technische Hindernisse und deren Folgen, befreien für die Dauer ihres Vorliegens von der Erfüllung der durch diese Ereignisse erschwerten oder unmöglich werdenden vertraglich übernommenen Leistungspflicht.

## **22. VERTRAULICHKEIT; DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT**

**22.1** Die Parteien sind zur vertraulichen Behandlung aller Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und der technischen und organisatorischen Informationen verpflichtet, die sie im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangen – nachfolgend zusammenfassend „vertrauliche Informationen „genannt. Keine vertraulichen Informationen sind solche, die von der Partei, die sie betreffen, allgemein veröffentlicht werden, oder die allgemein zugänglichen Erkenntnisse (zum Beispiel Software- oder Kommunikationstechnik) darstellen oder ohne Zutun der anderen Partei öffentlich bekannt werden.

**22.2** Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

**22.3** Soweit NECOTEK für den Kunden eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 EU-DSGVO durchführt, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung.

**22.4** Sofern NECOTEK sich zur Erbringung der sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis ergebenden Leistungen Dritter bedient, ist NECOTEK berechtigt, vertrauliche Informationen und Kundendaten gegenüber diesen Dritten offenzulegen, soweit dies für die vertragsgemäße Leistungserbringung zwingend erforderlich ist. NECOTEK wird den/die Dritten auf vertraulichen Umgang mit den vertraulichen Informationen bzw. Kundendaten verpflichtet.

**22.5** NECOTEK ist weiter zur Offenlegung von vertraulichen Informationen oder von Kundendaten berechtigt, soweit Sie hierzu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnungen verpflichtet ist, und weiter soweit es sich um Dritte handelt, die gemäß ihrem Beruf zur Vertraulichkeit verpflichtet sind

**22.6** Soweit NECOTEK Datensicherungen durchführt oder durchführen lässt, dienen diese in erster Linie einer Wiederherstellung der Daten und Systeme zum letzten möglichen Wiederherstellungszeit. Nach einem Notfall (Disaster Recovery). Der Kunde hat keinen Anspruch auf individuelle Wiederherstellung von durch ihn gelöschten Daten.

## **23. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

**23.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses, es sei denn die Parteien haben bei einer nicht schriftlichen Vereinbarung an die Änderung dieser Schriftformklausel gedacht.

**23.2** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB und/oder sonstiger zwischen den Parteien abgeschlossener Verträge unwirksam sein oder werden oder sollte sich in ihnen eine Lücke herausstellen, so soll die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden und anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine angemessene, zulässige Regelung treten, welche die Vertragsparteien gewollt haben oder nach Sinn und Zweck der Bedingungen gewollt haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit oder Lücke gekannt hätten

**23.3** Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Geschäftssitz von NECOTEK.

**23.4** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Geschäftssitz von NECOTEK. NECOTEK ist jedoch berechtigt, stattdessen an dem für den Kunden zuständigen Gericht zu klagen, oder an jedem anderen Gericht, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.

**23.5** Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unter Ausschluss des UN-Kaufrechts die Anwendung des Rechts Deutschland.

## **TEIL B BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR WERKLEISTUNGEN**

### **24. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN**

Die Regelungen dieses Teils B gelten nur für Werkleistungen. Die Regelungen gehen den übrigen Regelungen dieser AGB vor.

### **25. Abnahme von Arbeitsergebnissen**

**25.1** NECOTEK wird dem Kunden die Bereitstellung von werkvertraglichen Arbeitsergebnissen zur Abnahme jeweils schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Der Kunde wird mit der Abnahmeprüfung jeweils unverzüglich beginnen und jedes Arbeitsergebnis innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch spätestens innerhalb von sieben Kalendertagen ab Bereitstellung des jeweiligen Arbeitsergebnisses, abnehmen, soweit nicht nachfolgend oder sonst wie etwas anderes vereinbart ist.

**25.2** NECOTEK ist zur Teilnahme an der Abnahmeprüfung berechtigt. Eine Unterstützung des Kunden durch NECOTEK bei der Abnahmeprüfung erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß den vereinbarten, ansonsten nach der gültigen Preisliste geltenden Stundensätzen von NECOTEK.

**25.3** Unwesentliche Mängel von Arbeitsergebnissen hindern nicht die Abnahme.

**25.4** Fristgerecht innerhalb der Abnahmeprüfung vom Kunden an NECOTEK gemeldete und Abnahme hindernde Mängel der Arbeitsergebnisse wird NECOTEK innerhalb einer angemessenen Frist beheben.

**25.5** Die Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich, sobald sämtliche fristgerecht gemeldeten und Abnahme hindernden Mängel behoben werden wurden oder NECOTEK nachgewiesen hat, dass es sich nicht um Mängel im Sinne des § 640 BGB handelt.

**25.6** Der Kunde bestätigt die erfolgreiche Abnahme schriftlich gegenüber NECOTEK.

**25.7** Erklärt bzw. bestätigt der Kunde bis zum Ablauf der Abnahmefrist (vgl. 25.1) weder schriftlich die Abnahme, noch teilt er bis zum Ablauf der Abnahmefrist berechtigt das Vorhandensein von abnahmehinderlichen Mängeln mit, gelten die Arbeitsergebnisse als abgenommen.

**25.8** Darüber hinaus gelten Arbeitsergebnisse als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt, ohne abnahmehinderliche Mängel zu melden.

**25.9** Die Abnahme gilt schließlich auch als erfolgt, wenn NECOTEK dem Kunden eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde innerhalb dieser Frist die Abnahme nicht durchgeführt hat.

**25.10** NECOTEK kann die Abnahme von Teilergebnissen (zum Beispiel in sich geschlossene Leistungsabschnitte, abgeschlossene Teile des Vertragsgegenstandes oder einzelne Dokumente) verlangen. Die vorstehenden Bestimmungen dieser Ziff. 25 gelten auch für derartige Abnahmen. Im Fall der Abnahme von Teilergebnissen stehen bei späteren Teilabnahmen auftretende Mängel, die ihre Ursache in den bereits abgenommenen Teilergebnissen haben, der Abnahme der späteren Teilergebnisse nur dann entgegen, wenn der Mangel das Zusammenwirken mit den späteren Teilergebnissen nicht nur unwesentlich behindert bzw. die Funktionalität nicht nur unwesentlich beeinträchtigt, und dies für den Kunden im Rahmen der vorangegangenen Teilabnahme isoliert nicht erkennbar war.

## **26. NUTZUNGSRECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN**

**26.1** Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, erhält der Kunde an den gemäß den vertraglichen Vereinbarungen für ihn erstellten Arbeitsergebnissen jeweils ein nicht ausschließliches, räumlich unbeschränktes und zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung der Arbeitsergebnisse für den vertraglich vorgesehenen Zweck bzw. für die vertraglich vereinbarten Nutzungsarten, und zwar jeweils ausschließlich für interne betriebliche Zwecke.

**26.2** Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt und nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, beschränken sich die durch vorstehende Regelung eingeräumten Nutzungsrechte auf den Objektcode der Software, d. h. ein Anspruch des Kunden auf den Quellcode besteht nicht.

**26.3** Die Nutzungsrechtseinräumung zugunsten des Kunden nach 26.1 steht unter der Voraussetzung der vollständigen Zahlung der jeweiligen Vergütung an NECOTEK.

**26.4** Alle nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumten Nutzungs- und Verwertungsrechte an den vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen bleiben beim NECOTEK. Insbesondere hat NECOTEK das Recht, alle den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Erkenntnisse, Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, Know-how, Vorgehensweisen usw. uneingeschränkt zu nutzen, zu verbreiten und zu verwerten.

**26.5** Ist Gegenstand der Leistung von NECOTEK die Lieferung von Software von Fremdherstellern, gelten die Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller. Der Kunde ist verpflichtet, sich Kenntnis von diesen zu verschaffen und sie einzuhalten.

## **TEIL C                    BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DIE KAUF UND MIETE VON SOFTWARE**

### **27.            GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN**

Die Regelungen dieses Teils C gelten für die Überlassung von Computerprogrammen und gegebenenfalls zugehörigem Begleitmaterial – nachfolgend zusammenfassend „Software „genannt – zur Nutzung auf Systemen des Kunden gegen einmalige Vergütung (Kauf) oder zur zeitlich begrenzten Nutzung (Miete). Diese Bestimmungen gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

### **28.            UMFANG UND GRENZEN DES NUTZUNGSRECHTS**

**28.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, erhält der Kunde ein Einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Software zu eigenen internen Zwecken.

**28.2** NECOTEK überlässt ausschließlich Software von Fremdherstellern. Der Kunde erhält daher ein Nutzungsrecht nur im Umfang, wie die Fremdhersteller die Rechte einräumen. Der Kunde ist verpflichtet, den Umfang der Rechtseinräumung für die Hersteller festzustellen und einzuhalten.

**28.3** Sämtliche Marken- und Urheberrechtshinweise an bzw. in Software sind unverändert zu belassen.

**28.4** Die durch diese AGB eingeräumten Nutzungsrechte sind im Zweifel auf den Objektcode der Software beschränkt. Ein Anspruch auf den Quellcode besteht nicht, es sei denn, dass dieser von Hersteller ausdrücklich mitgeliefert wird.

**28.5** Soweit dem Kunden Softwareprodukte eines Dritten der NECOTEKs geliefert werden, die von den dem Kunden gewährten Nutzungsrechten nicht umfasst sind (zum Beispiel gesonderte Open Source-Komponenten), darf der Kunde diese Softwareprodukte nur aufgrund einer gesonderten Lizenz nutzen, für deren Beschaffung der Kunde selbst verantwortlich ist.

**28.6** Die Software der Fremdhersteller kann technische Mittel zur Verhinderung unberechtigter Nutzung enthalten.

### **30. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN SOFTWARE**

**30.1** NECOTEK erbringt Gewährleistung bei Mängeln der Software zunächst durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von NECOTEK durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung, wobei NECOTEK für jeden Mangel zwei Nacherfüllungsversuchen zustehen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass NECOTEK bei Mängeln von Fremdsoftware die Fehler nicht selbst beseitigen kann. NECOTEK wird gemeldeten Mängel unverzüglich an den Hersteller melden und den Kunden laufend über den Fortgang der Mängeluntersuchungen und der Mängelbeseitigungsarbeiten des Herstellers, soweit NECOTEK davon Kenntnis erhält, unterrichten.

**30.2** Ansprüche aus Mängelhaftung verjähren, mit Ausnahme von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten ab Zurverfügungstellung der Software an den Kunden.

**30.3** Wird dem Kunden Software zeitlich befristet überlassen, gilt mietvertragliches Mängelrecht, wobei jedoch die verschuldensunabhängige Haftung von NECOTEK gemäß § 536a BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhanden waren, ausgeschlossen ist.

**30.4** Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet NECOTEK nur im Rahmen der Ziff. 20.

**30.5** Für die Beschaffenheit der Software ist die zugehörige Produktbeschreibung maßgeblich. Nur Abweichungen davon begründen einen Mangel.

**30.6** NECOTEK übernimmt keine Gewährleistung, dass die Software mit Softwareprogrammen Dritter zusammenarbeitet, es sei denn, die Produktbeschreibung sieht eine solche Zusammenarbeit ausdrücklich vor.

### **31. DAUER DER BEREITSTELLUNG UND NUTZUNG DER LEISTUNGEN**

**31.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, beginnt der Vertrag mit der Freischaltung der Leistungen durch NECOTEK. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 36 Monaten und verlängert sich nach Ablauf automatisch um jeweils weitere 36 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

Es kann vorkommen, dass Hersteller längere Laufzeiten für die Lizenz festlegen. Dadurch kann es bei unterschiedlichen Bestellzeitpunkten zu unterschiedlichen Ablaufdaten der Lizenzen kommen. Das bedeutet, dass der Kunde bei einer Kündigung mit unterschiedlichen Auslaufzeitpunkten seiner Zahlungspflicht rechnen muss.

**31.2** Erweiterungen des Leistungsumfangs, zum Beispiel durch Vereinbarung weiterer zu betreuender Devices stellen einen neuen Vertragsschluss dar mit der Folge, dass eine neue Vertragslaufzeit von 36 Monaten beginnt.

## **TEIL D   BEDINGUNGEN FÜR DIE ÜBERLASSUNG VON HARDWARE**

**32.** Die nachstehenden Bedingungen gelten für den Verkauf von Hardware. Sie gehen den anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

**32.1** NECOTEK stellt Hardware nicht selbst her, sondern liefert die Hardware von Fremdherstellern. Der Kunde ist verpflichtet, empfangene Ware unverzüglich auf erkennbare Mängel zu untersuchen und solche, falls er sie festgestellt hat, ebenfalls unverzüglich zu rügen (§ 377 HGB). Erkennt der Kunde später einen Mangel, ist er verpflichtet, den innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls er erneut alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.

**32.2** Dokumentationen zur Hardware werden in der Weise ausgeliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Dokumentationen können auch nur in einer Fremdsprache oder in elektronischer Form oder als online-Hilfe (Wiki) zur Verfügung stehen. NECOTEK ist nicht verpflichtet, Dokumentationen über Hardware in die deutsche Sprache zu übersetzen oder auszudrucken. NECOTEK übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Dokumentationen die Hardware und den Umgang mit ihr vollständig beschreiben.

## **TEIL E                    BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR RECHENZENTRUMSLEISTUNGEN**

### **33.       GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN**

Die Regelungen dieses Teils die gelten für Leistungen, deren Gegenstand (auch) die zentrale Speicherung und/oder Verarbeitung von Daten des Kunden im Rechenzentrum von NECOTEK bzw. deren Subunternehmer ist (z. B. Hosting, Software as a Service, Back-up, Data Recovery Service, E-Mail-Dienstleistung). Die Bestimmungen dieses Abschnitts gehen den übrigen Regelungen dieser AGB vor.

### **34.       VERFÜGBARKEIT DER LEISTUNGEN**

**34.1** Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gewährleistet NECOTEK dem Kunden eine Verfügbarkeit der Leistungen von 99,5 % bei zwölfmonatiger Betrachtungsweise.

Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten einzelne Ausfälle sowie Beeinträchtigungen bei der Erreichbarkeit der Leistungen, während der regulären Wartungsfenster und/oder während mit dem Kunden abgestimmter Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten, sowie geplante und mit dem Kunden abgestimmte Abschaltungen oder außer Betrieb nahmen während dieser Zeiten. Die regulären Wartungsfenster liegen täglich zwischen 22.00 Uhr und 24.00 Uhr.

Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen die Leistungen aufgrund von technischen oder sonstigen Umständen, die nicht im Einflussbereich von NECOTEK liegen (z. B. höhere Gewalt, Störungen in den Telekommunikationsleitungen, Verschulden Dritter) nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind.

Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen NECOTEK aufgrund

- einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur bzw. derjenigen ihrer Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Port-Hacking, Angriffe durch Trojaner), oder aufgrund
- einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes unter der Netzintegrität

den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einschränkt. NECOTEK wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden so weit als möglich Rücksicht nehmen und alles ihr zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkungen schnellstmöglich aufzuheben.

**34.2** Die Verantwortlichkeit von NECOTEK für die verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums von NECOTEK bzw. deren Subunternehmer zu den öffentlichen Datennetzen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

**34.3** Soweit mit dem Kunden ein Service-Level-Agreement vereinbart ist, gelten dessen Regelungen bei Abweichungen vorrangig.

## **35. SPERRUNG VON LEISTUNGEN WÄHREND DER VERTRAGSLAUFZEIT**

**35.1** NECOTEK ist berechtigt, einzelne oder alle Zugänge des Kunden zu den Leistungen vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB oder gegen geltendes Recht verstößt. Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird NECOTEK die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. NECOTEK ist berechtigt, einzelne oder alle Zugänge des Kunden zu den Leistungen zu sperren, wenn sich der Kunde mit der Zahlung der fälligen Vergütung in Höhe von mindestens zwei Monatsbeträgen in Verzug befindet.

**35.2** Im Falle einer zulässigen Sperre gemäß den vorstehenden Bestimmungen dauert die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Vergütung fort.

## **36. ÄNDERUNGEN DER LEISTUNGEN**

**36.1** Inhalt, Umfang und Funktionen der Leistungen können sich im Lauf der Vertragsdurchführung ändern, insbesondere im Rahmen der üblichen Produkt-Fortentwicklung.

NECOTEK wir den Kunden über derartige Änderungen möglichst zeitnah und vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen per E-Mail oder Telefax in Kenntnis setzen, sofern dieser Änderungen nach Ermessen von NECOTEK erhebliche Auswirkungen auf die Nutzung der Leistungen durch den Kunden haben.

**36.2** Soweit die Änderungen dem Kunden nicht zumutbar sein sollten, kann er den betreffenden Änderungen innerhalb von 30 Kalendertagen ab Zugang der Mitteilung schriftlich widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Kunde die Nutzung der (gegebenenfalls geänderten) Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, gelten die Änderungen als wirksam vereinbart.

**36.3** Widerspricht der Kunde den Änderungen und ist NECOTEK die weitere Bereitstellung der Leistungen in der unveränderten bisherigen Form unmöglich oder unzumutbar (zum Beispiel bei einer Änderung aus rechtlichen Gründen oder aus Sicherheitsgründen zwingend vorgenommen werden muss), ist NECOTEK zur sofortigen Kündigung der Bereitstellung der Leistungen berechtigt.

### **37. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN DER LEISTUNGSERBRINGUNG**

Die Auswahl der im Verantwortungsbereich von NECOTEK zum Betrieb und zur Bereitstellung der Leistungen erforderlichen Komponenten sowie der erforderlichen Hard -und Softwarewerkzeuge zur Datensicherung, Datensicherheit, Monitoring und Management erfolgt durch NECOTEK. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Auswahl bestimmter Komponenten.

### **38. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN**

**38.1** Für etwaige Mängelansprüche des Kunden hinsichtlich der Leistungen gilt mietvertragliches Mängelrecht nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

**38.2** Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Satz 1 Nummer 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist.

**38.3** Unbeschadet der 20.4 u. 20.7 ist die verschuldensunabhängige Haftung von NECOTEK nach § 536a BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhanden waren, ausgeschlossen.

### **39. DAUER DER BEREITSTELLUNG UND NUTZUNG DER LEISTUNGEN**

**39.1** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, beginnt der Vertrag mit der Freischaltung der Leistungen durch NECOTEK. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 36 Monaten und verlängert sich nach Ablauf automatisch um jeweils

weitere 36 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

Es kann vorkommen, dass Hersteller längere Laufzeiten für die Lizenz festlegen. Dadurch kann es bei unterschiedlichen Bestellzeitpunkten zu unterschiedlichen Ablaufdaten der Lizenzen kommen. Das bedeutet, dass der Kunde bei einer Kündigung mit unterschiedlichen Auslaufzeitpunkten seiner Zahlungspflicht rechnen muss.

**39.2** Erweiterungen des Leistungsumfangs, zum Beispiel durch Vereinbarung weiterer zu betreuender Devices stellen einen neuen Vertragsschluss dar mit der Folge, dass eine neue Vertragslaufzeit von 36 Monaten beginnt.

#### **40. FOLGEN DER KÜNDIGUNG VON LEISTUNGEN**

**40.1** Mit Wirksamwerden der Kündigung der Leistungen endet das Recht des Kunden zu deren Nutzung und NECOTEK ist berechtigt, den Zugang zu den betreffenden Leistungen zu sperren.

**40.2** Bei Kündigung der Leistungen ist NECOTEK berechtigt, nach Ablauf von 30 Kalendertagen ab Wirksamwerden der Kündigung die Löschung aller zu den Leistungen gehörenden und von der Kündigung betroffenen Daten des Kunden vorzunehmen.

Der Kunde ist daher verpflichtet

- seine Daten rechtzeitig vor Wirksamwerden der Kündigung zu sichern, oder
- rechtzeitig vor Ablauf der vorgenannten 30-Tages-Frist NECOTEK mit einer gesondert zu vergütenden Datensicherung zu beauftragen.

**40.3** NECOTEK ist bereit, den Kunden bei dem Wechsel seines NECOTEKs behilflich zu sein (Transition). NECOTEK wird daher für die Dauer der vorgenannten 30-Tagesfrist und gegen Vereinbarung auch für eine längere Frist den Kunden bei seinem Wechsel zu einem anderen NECOTEK unterstützen. NECOTEK wird dazu mit jedem anderen an Dienstleister zusammenarbeiten, den der Kunde NECOTEK benennt.

Die Arbeiten von NECOTEK werden zu den vereinbarten Sätzen, falls solche nicht vereinbart sind zu den jeweils gültigen Stundensätzen gemäß Preisliste von NECOTEK abgerechnet. NECOTEK ist berechtigt, einen angemessenen Vorschuss auf die zu erwartenden Aufwendungen zu verlangen.

#### **41. PFLICHTEN DES KUNDEN ZUR SICHEREN NUTZUNG**

**41.1** Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der vertragsgegenständlichen Vertragsgegenstände durch Unbefugte zu verhindern.

**41.2** Der Kunde haftet dafür, dass die Vertragsgegenstände nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzwidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

**41.3** Verletzt der Kunde die Regelungen gemäß Ziffer 40.2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann NECOTEK nach vorheriger schriftlicher Abmahnung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die Anwendung oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzungen hierdurch nachweislich abgestellt werden können. Weiter ist NECOTEK berechtigt, die dadurch getroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem der NECOTEK auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung von NECOTEK weiterhin oder wiederholt die Regelungen dieses Abschnitts und hat er dies zu vertreten, kann NECOTEK den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Anwendung durch Dritte oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der monatlichen Grundpauschale zu zahlen. Ist eine solche nicht vereinbart schuldet der Kunde die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe des Durchschnittsbetrages der Vergütungen der letzten vollen drei Monate vor der Vertragsverletzung. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

## **42. RECHTE DES KUNDEN AN ENTSTEHENDEN DATENBANKEN UND DATENBANKWERKEN**

Sofern und soweit während der Laufzeit dieses Vertrages, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch die nach diesem Vertrag erlaubte tät erlaubten Tätigkeiten des Kunden auf dem Server Datenbanken oder Datenbankwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankwerke.

## **43. VERGÜTUNG**

Der Kunde zahlt eine nutzungsabhängige Vergütung für die Nutzung der einzelnen Anwendungen. Diese ist entweder im Angebot enthalten oder wird von den Parteien in einer Anlage zusätzlich schriftlich vereinbart.

NECOTEK ist berechtigt, einer etwaigen Grundpauschale sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen zu erhöhen. Die Erhöhung ist erstmals zulässig nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsbeginn. Die Erhöhung ist mit schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn anzukündigen. Erhöhen sich die Kosten innerhalb von 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird NECOTEK den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung hinweisen.

## **TEIL F HOUSING-LEISTUNGEN**

Diese Bestimmungen regeln die mietweise Überlassung von Abstellplatz für Hardware in den Räumlichkeiten von NECOTEK und gehen den übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

### **44. UMFANG UND GRENZEN DER HOUSING-LEISTUNGEN**

**44.1** Im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt NECOTEK dem Kunden einen geeigneten Platz innerhalb seiner Räumlichkeiten zum Abstellen dem Kunden gehörender Hardware- Komponenten zur Verfügung.

**44.2** Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist nicht Gegenstand der Housing-Leistungen folgendes:

- Betrieb und Wartung der Komponenten
- die Sicherung der auf den Komponenten gespeicherten Daten und Inhalte des Kunden

### **45. ANBINDUNG DER KOMPONENTEN AN DAS INTERNET**

**45.1** Soweit die Anbindung der Komponenten an das Internet vereinbart ist, übernimmt NECOTEK die Anbindung der vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internetadressen an die Komponenten. Die Leistungen von NECOTEK bei der Übermittlung von Daten beschränkt sich auf die Datenkommunikation zwischen den von NECOTEK betriebenen Übergabepunkt der eigenen Daten über Kommunikationsnetze (bzw. desjenigen dessen Subunternehmers) an das Internet und die von den Kunden betriebenen Komponenten.

**45.2** Für die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung gelten die Regelungen für Rechenzentrumsleistungen in Teil E.

### **46. ZUGANG DES KUNDEN ZU DEN KOMPONENTEN**

**46.1** Der Kunde erhält nach vorheriger Absprache mit NECOTEK Zugang zu seinen Komponenten im Rahmen der bei NECOTEK üblichen Arbeitszeiten.

**46.2** Dem Kunden vor der Eröffnung des Zugangs mitgeteilte betriebsinternen Sicherheitsbestimmungen, zum Beispiel Verhaltensrichtlinien von NECOTEK, wird der Kunde beim Zugang zu seinen Komponenten sorgfältig beachten und einhalten.

#### **47. PFLICHTEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN**

**47.1** Der Kunde darf keine Komponenten verwenden, die geeignet sind, zu einer Bedrohung der Hardware und/oder Software-Infrastruktur von NECOTEK bzw. derjenigen anderer Kunden oder einer Gefährdung des Netzbetriebs oder der Netzintegrität führen.

**47.2** Der Kunde ist zu pfleglichen Behandlung der Fläche verpflichtet. Er wird ihm gegebenenfalls mitgeteilte Nutzungsrichtlinien beachten.

#### **48. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN**

**48.1** Die Gewährleistung von NECOTEK für Mängel im Rahmen der Housing-Leistungen richtet sich nach mietvertraglichem Mängelrecht, wobei jedoch die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a BGB wegen Mängeln, die bereits bei Abschluss des Vertrags vorhanden waren, ausgeschlossen ist.

**48.2** Schadensersatz sowie Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet NECOTEK nur im Rahmen der Ziff. 20 dieser AGB.

### **TEIL G BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR MONITORING-LEISTUNGEN**

Die Regelungen dieses Teils gelten für ein vereinbartes Monitoring, d. h. die laufende Überwachung der EDV-Anlage des Kunden durch NECOTEK und gehen den allgemeinen Bestimmungen dieser AGB vor.

#### **49. MONITORING-LEISTUNGEN VON NECOTEK**

Inhalt der Dienstleistung von NECOTEK besteht in der laufenden Beobachtung der Vertragsgegenstände, wie sie im Angebot/Anlage aufgeführt sind sowie der Weiterleitung bei der Beobachtung entstandener Meldungen. Das können Störungen oder voraussichtliche Beeinträchtigung des Ablaufs, wie zum Beispiel Füllstand einer Festplatte, sein.

Zu diesen Zwecken bedient sich NECOTEK einer von ihr ausgesuchten, geeigneten Software. Von der Software nicht erfasste Störungen sowie Störungen an Geräten, die nicht im Angebot/Anlage aufgeführt sind, können von NECOTEK nicht erkannt werden und fallen daher nicht in die Verantwortung von NECOTEK.

Trifft bei NECOTEK über die Software die Meldung einer Störung ein, wird NECOTEK diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten zusammen mit einer Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung sowie einer

Empfehlung, was zur Behebung der Störung getan werden muss. Die Empfehlung sollte – wenn auch unverbindlich – eine Kostenschätzung beinhalten.

Die Monitoring-Software wird von NECOTEK auf eigene Kosten angeschafft und beim Kunden installiert.

## **50. MÄNGELHAFTUNG UND SONSTIGE LEISTUNGSSTÖRUNGEN**

**50.1** Die Leistung der NECOTEK ist eine Dienstleistung. NECOTEK kann keine Gewährleistung für den Erfolg der eingesetzten Software übernehmen, sondern lediglich dafür einstehen, dass eingegangene Meldungen von NECOTEK unverzüglich bearbeitet und gemäß vorstehender Vorgehensweise bearbeitet werden.

**50.2** Sollte die Leistung von NECOTEK ausnahmsweise eine Werkleistung darstellen, richtet sich die Gewährleistung nach Ziffer 20. Die Haftung richtet sich nach Ziffer 22.

## **TEIL H BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR HOTLINELEISTUNGEN**

### **51. Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieses Vertrags ist das Vorhalten einer Hotline zur Beantwortung von Anfragen und Fehlermeldungen des Kunden. Diese Bedingungen gehen den allgemeinen Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

## **52. LEISTUNGEN VON NECOTEK**

**52.1** NECOTEK unterhält während der normalen betriebsgewöhnlichen Arbeitszeit, derzeit von montags bis freitags von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an Feiertagen in Bayern sowie am 24.12 und 31.12 eine Hotline, die telefonisch sowie per Fax oder E-Mail erreichbar ist diese Hotline kann der Kunde Meldungen und Anfragen richten. Aufgrund der Meldungen des Kunden löst diese Hotline nach grober Sichtung der Meldung die geeignete Reaktion seitens NECOTEK aus. Im Falle von Fehlern an Hardware oder Software wird NECOTEK die Fehler unverzüglich an den Hersteller melden. Daneben ist der Kunde auch berechtigt, durch die nachstehend definierte autorisierte Person Fragen zur Anwendung von Hardware und Software zu stellen.

**52.2** Eine Gewährleistung für die Erreichbarkeit der Hotline wird nicht übernommen, da es nicht ausgeschlossen werden kann, dass es zu Blockaden durch Meldungen anderer Anwender kommt.

**53.** Der Kunde benennt eine autorisierte Person (Ansprechpartner). Diese Person ist allein berechtigt, seitens des Kunden Anfragen an NECOTEK zu richten. Diese Person kann mit einer Ankündigungsfrist von 14 Tagen schriftlich geändert werden, in Notfällen auch kurzfristiger. Der Ansprechpartner hat zuvor erfolgreich an einer Schulung an den vertragsgegenständlichen (Hardware und Software) durch NECOTEK teilzunehmen. Gegebenenfalls ist diese Schulung kurzfristig nachzuholen.

**54.** NECOTEK wird zu bearbeitenden Meldungen innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten. Wünscht der Kunde eine feste Beseitigungszeit legen die Vertragspartner dies im Angebot fest und berücksichtigen dies auch bei der Vergütung.

**55. Notdienst**

Ist ein Notdienst vereinbart, ist dieser jederzeit in den vereinbarten vertraglichen Zeiten, gegebenenfalls Tag und Nacht oder auch an Wochenenden und Feiertagen besetzt.

Noteinsätze außerhalb der Arbeitszeiten von NECOTEK werden, sofern keine Pauschale vereinbart ist, zu den üblichen Stundensätzen von NECOTEK vergütet mit folgenden Zuschlägen:

Montag bis Freitag	18.00 Uhr bis 22.00 Uhr:	25 %
Montag bis Freitag	22.00 Uhr bis 06.00 Uhr	100 %
Samstag und Sonntag	0.00 Uhr bis 24.00 Uhr:	100 %
gesetzliche Feiertage, 24.12. oder 31.12.am Sitz von NECOTEK:		100 %

Fahrtkosten werden ebenfalls zu den vorstehend genannten Sätzen vergütet.

Die Reisekosten betragen 1,25 € pro gefahrene Kilometer.

**TEIL I BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR NETZWERKSERVICE**

Diese Bedingungen gelten für Serviceleistungen am Netzwerk des Kunden und gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

**56. VERTRAGSGEGENSTAND**

NECOTEK erbringt an der vereinbarten Hardware und Software die nachstehenden Leistungen am vereinbarten angegebenen Ort. Wünscht der Kunde die Wartung weiterer Hard- und / oder Software, bedarf dies einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

**56.1 VORBEUGENDE WARTUNG- INSTANDHALTUNG**

NECOTEK erbringt gemäß den für das jeweilige zu wartende Gerät geltenden Richtlinien die vorbeugende Wartung durch regelmäßige, zum Teil von der Nutzungsintensität seitens des Kunden abhängige Wartung-/Service.

Dazu gehört, auch die regelmäßige, wenn nicht anders im Vertrag vereinbart monatliche Prüfung der Anlage auf Hardwarefehler, gegebenenfalls notwendige Reinigung oder Austausch von Hardwarekomponenten, sowie die Überprüfung der Vertragsgegenstände auf Viren, Spyware, Malware, usw. sowie das Löschen temporärer Internetdateien und Systemdateien, Defragmentierung, Einspielen von Treiber Updates, Aktualisierung der Virensignaturen durch Zurverfügungstellung der jeweils neuesten verfügbaren Version und Einspielen der jeweils neuesten verfügbaren Version des Betriebssystems.

**56.2 INSTANDSETZUNG, ERSATZTEILE**

Im Falle eines auftretenden Fehlers bzw. einer durch Fehler der Hardware oder der Software verursachten Störung, die nicht nach Ziffer 54.6 ausgeschlossen ist, erbringt NECOTEK die Instandsetzung durch Beseitigung der Fehler und

Störungen. Müssen dafür Teile ausgetauscht werden, beschafft NECOTEK diese und baut sie ein. Die Kosten dafür sind nicht von der vereinbarten Vergütung abgedeckt, sondern werden vom Kunden zusätzlich getragen.

### **56.3 FERNDIAGNOSE**

Unterstützt durch geeignete technische und Telekommunikations-Einrichtungen wird NECOTEK periodisch und fallweise bei Meldung von Fehlern und Störungen mit einem geeigneten Diagnosesystem den Zustand der Geräte/der Anlage des Kunden ermitteln und analysieren. Dies dient vor allem dazu, die Bearbeitungs- und Reaktionszeiten möglichst kurz zu halten und sofort die geeigneten Ersatzteile zu den Wartungsarbeiten vor Ort mitzubringen.

### **56.4 DATENSICHERUNG**

Dienstleistungen bezüglich der Datensicherung können unterschiedlich vereinbart werden wie folgt:

#### **Einmalige Einrichtung der Datensicherung ohne Überwachung**

Ist dies beauftragt, beschafft NECOTEK die vereinbarte Datensicherungssoftware und installiert diese beim Kunden. Nach Abschluss der Installation und zweimaliger Datensicherung durch das Programm wird ein Protokoll über die Meldungen der Datensicherungssoftware erstellt. Meldet diese Datensicherungssoftware die erfolgreiche Sicherung, ist damit die Aufgabe von NECOTEK abgeschlossen. Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine Datensicherungsanlage auch schon einmal das Gelingen einer Datensicherung anzeigt, obwohl sie in Wirklichkeit nicht gelungen ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur dadurch, dass man die Daten aus der angeblichen Sicherung auf ein Medium zurückspielt (Rücksicherung).

Eine solche Rücksicherung ist nicht in den vereinbarten Kosten enthalten, sondern ein kostenpflichtiger Zusatzauftrag.

#### **Einrichtung der Datensicherung nebst laufender Überwachung und Rücksicherung**

Sofern vereinbart, beschafft die vereinbarte Datensicherungssoftware, richtet diese den Vorgaben des Herstellers entsprechend ein und überprüft täglich das Gelingen der Datensicherung. Dies erfolgt durch Überprüfung der jeweiligen Meldungen der Datensicherung über die durchgeführten Datensicherungen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine Datensicherungsanlage auch schon einmal das Gelingen einer Datensicherung anzeigt, obwohl sie in Wirklichkeit nicht gelungen ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur dadurch, dass man die Daten aus der angeblichen Sicherung auf ein Medium zurückspielt (Rücksicherung). Eine solche Rücksicherung führt NECOTEK einmal im Quartal durch. Der Kunde kann eine häufigere Rücksicherung vereinbaren.

#### **Für beide Fälle der Datensicherung und der Rücksicherung gilt folgendes**

Im Falle, dass Necotek mit der Durchführung einer Rücksicherung beauftragt wird, weist Necotek darauf hin, dass bei einer solchen Rücksicherung durch Necotek nur Anzahl und Größe der rückgesicherten Dateien festgestellt werden kann. Nicht feststellbar ist, wie viele Dateien mit welchem Umfang ursprünglich hätten gesichert werden müssen.

Ferner ist Necotek auch nicht in der Lage, zu prüfen, ob die Inhalte der Dateien richtig und vollständig sind. Beispiel: Bei einer Rücksicherung von Textdateien kann nur die Anzahl der Dateien, nicht aber die Vollständigkeit der Sicherung der Dateien und die vollständige und fehlerfreie Übernahme der darin enthaltenen Texte geprüft werden. Dies kann nur vom Kunden selbst beurteilt werden, weil nur der die ursprünglichen Texte kennt.

### **56.5 HOTLINE**

Bezüglich der Hotline gelten die Bestimmungen von Teil H über Hotline- Leistungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **56.6 NICHT VOM VERTRAG UMFASSTE, ZUSÄTZLICH ZU VERGÜTENDE LEISTUNGEN**

- Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware oder Software in einen Supportvertrag, die nicht neu und nicht von NECOTEK selbst geprüft ist, erfährt eine sogenannte „Aufnahmeinspektion“.
- Änderung der Konfiguration und/oder des Aufstellungsortes
- Lieferung von Programmen und deren Updates
- Operating beim Kunden
- Schulung
- Durchführung einer Rücksicherung von Datensicherungen

## **57. VERGÜTUNG, FÄLLIGKEIT**

**57.1.** Die Vergütung erfolgt, sofern nicht anders vertraglich vereinbart, pauschal. Sie ist im Angebot festgelegt. Der Beginn der Vergütungspflicht fällt mit dem Beginn der Leistungspflicht zusammen. Für Rumpfteile erfolgt die Vergütung zeitanteilig.

**57.2** Zusätzliche Leistungen von NECOTEK werden nach Leistungserbringung abgerechnet.

### **57.3 Preiserhöhungen**

NECOTEK ist berechtigt, sowohl die Vergütungspauschale als auch ihre für sonstige Leistungen geltenden Sätze mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten schriftlich zu ändern, insbesondere zu erhöhen. Erstmals darf NECOTEK diese Erhöhung zum Ende des ersten Vertragsjahres aussprechen. Erhöhen sich dadurch die Preise in den letzten 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, den Supportvertrag mit einer außerordentlichen Kündigungsfrist von einem Monat zum Inkrafttreten des der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen.

### **57.4 ÄNDERUNG DES AUFSTELLUNGORTES**

Die Berechnung der Vergütung geht von dem bei Vertragsschluss geltenden Aufstellungsort und der dortigen Konfiguration aus. Bei Veränderungen des Aufstellungsortes und der Art der Aufstellung ohne ausdrückliche Vereinbarung mit NECOTEK, wozu auch eine eventuelle Beauftragung der NECOTEK mit der De- und Neuinstallation durch NECOTEK gehört, wird NECOTEK von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht.

Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen durch NECOTEK, ist diese, soweit ihr diese zumutbar sind, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, kann dies jedoch von der Zahlung eines angemessenen höheren Entgeltes abhängig machen.

#### **58. DAUER, KÜNDIGUNG**

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, beginnt der Vertrag mit der Bestätigung des Angebotes durch den Kunden. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit Übersendung der Netzwerkinventarisierung durch NECOTEK an den Kunden. Ist eine solche nicht beauftragt, beginnt die Zahlungspflicht mit dem tatsächlichen Beginn der Servicearbeiten durch NECOTEK. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 36 Monaten und verlängert sich nach Ablauf automatisch um jeweils weitere 36 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

Erweiterungen des Leistungsumfangs, zum Beispiel durch Vereinbarung weiterer zu betreuender Devices stellen einen neuen Vertragsschluss dar mit der Folge, dass eine neue Vertragslaufzeit von 36 Monaten beginnt.

NECOTEK hat ein Sonderkündigungsrecht mit Frist von einem Monat zum Quartalsende für den Fall, dass sie trotz ordnungsgemäßer Einwirkung notwendige Ersatzteile nicht mehr bekommt.

Eine Kündigung gemäß § 648 BGB ist ausgeschlossen.

Das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grunde zu kündigen, bleibt unberührt.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

#### **59. Gewährleistung**

Sollten die Leistung aus einem Supportvertrag ausnahmsweise keine Dienstleistungen, sondern Werkleistungen darstellen, gelten für die Gewährleistung die Vorschriften aus dem Teil B zu Werkleistungen der NECOTEK.

#### **Teil K Besondere Bedingungen für Managed Services**

**60.** Diese Bedingungen regeln die reaktive und proaktive Wartung von den jeweils im Angebot definierten Produkten (Hardware oder Software). Diese Bedingungen gehen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

#### **61. Die Leistungen von NECOTEK**

Der Kunde ist bestrebt, seine Systemverfügbarkeit zu verbessern und Kosten planbar zu machen, um sich stärker auf sein Kerngeschäft konzentrieren zu können. Mit den Managed Services (MS) von NECOTEK soll die IT-Automatisierung der beim Kunden vorhandenen IT-Struktur und IT-Prozesse eingerichtet bzw. gesteigert werden. Es besteht zwischen Kunden und NECOTEK darüber Einigkeit, dass die Herrschaft über die kundeneigene IT beim

Kunden verbleibt. Das gilt sowohl für das vorliegende Dienstleistungsverhältnis als auch für datenschutzrechtliche Rechtsverhältnisse.

Die im Einzelfall von den Parteien zu erbringenden Leistungen werden jeweils im MS Leistungsschein vereinbart.

## **62. Beeinträchtigungen**

Sofern Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die vertragsgegenständlichen Leistungen oder deren vertragsgemäße Nutzung haben können, oder NECOTEK Grund hat, mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen zu rechnen, wird sie den Kunden unverzüglich schriftlich unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Behinderung unterrichten. Ihre Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bleibt hiervon unberührt.

## **63. Internetzugang beim Kunden**

Der Kunde schafft und unterhält auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen eines Internetzuges und die Möglichkeit der Fernwartung.

## **64. Weiterentwicklung, Änderungen, etc.**

Sollten durch Weiterentwicklung, Änderungen an Schnittstellen, Datenformaten, Dateninhalten, etc. auf Seiten des Kunden nach Vertragsschluss die zu Grund liegenden MS Prozesse angepasst werden müssen, so ersetzt der Kunde die dafür bei NECOTEK verursachten Mehrkosten. Die Umsetzung von Änderungen, die Auswirkungen auf die vertragsgegenständliche Leistung haben, erfolgt auf Kosten des Kunden. Die Einbeziehung weiterer Dienste, Applikationen, Systeme, Hardware, Software, etc. bedarf der Erweiterung der vertraglichen Vereinbarung unter Beachtung dieser Bestimmungen.

## **65. Einhaltung von Normen**

NECOTEK ist nicht dafür verantwortlich, dass Dienste, Systeme, Anwendungen des Kunden nicht gegen die geltenden Gesetze, behördliche Vorschriften oder Auflagen, Compliance Vorschriften, ISO Normen, etc. verstoßen. Deren Einhaltung ist ausschließlich Sache des Kunden.

## **66. Standort, Konfiguration**

Die Berechnung der Vergütung bzw. deren Festlegung geht von dem Standort bei Vertragsschluss und der dort vorhandenen oder von den Parteien getrennt definierten Konfiguration aus. Die räumliche Veränderung des Standortes oder einzelner Teile davon ist NECOTEK vorher zeitlich angemessen mitzuteilen. Bei Veränderung des Standortes oder der Art der Konfiguration ohne ausdrückliche Vereinbarung mit NECOTEK, wozu auch eine eventuelle Beauftragung von NECOTEK mit der De- und Neuinstallation bzw. Strukturierung gehört, wird NECOTEK von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen von NECOTEK, ist diese, soweit ihr dies zumutbar ist, verpflichtet, diese Leistungen zu

erbringen, sie kann dies jedoch von der Zahlung einer angemessenen höheren Vergütung abhängig machen. Durch die Verlegung oder Veränderung des Standortes entstandene Mehrkosten trägt der Kunde.

## **67. Datensicherung**

**67.1** Soweit die Datensicherung vertragsgegenständlich ist, so werden die Parteien auch regeln, wie viele Server, PC und/oder Laptops an der Sicherung teilnehmen und ob eine lokale Sicherung oder eine Online Sicherung geschuldet wird. Dort wird auch das Datenvolumen/ Speicherplatzkapazität und der Sicherungszyklus und die eingesetzte Technik geregelt und beschrieben. Insbesondere werden die Parteien den Sicherungszeitraum zur Wiederherstellung vereinbaren. Soweit eine Online-Backup-Sicherung vereinbart wird, so erfolgt diese über das Internet. Voraussetzung zum Zwecke der Authentifizierung sind Zugangsdaten und ein Passwort. Der Kunde verpflichtet sich keine Inhalte zu speichern, welche Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen. Das Speichern von pornografischen, extremistischen oder allgemeinen gegen die guten Sitten verstoßende Inhalte ist unzulässig und berechtigt dazu, den Zugriff des Kunden für den Fall der Zuwiderhandlung zu sperren.

## **67.2 Rücksicherung**

Es kommt vor, dass Datensicherungssoftware das Gelingen einer Datensicherung anzeigt, obwohl nicht oder nicht vollständig gesichert wurde. Letztendliche Sicherheit über das Gelingen der Datensicherung erlangt man nur durch das ganz oder teilweise Zurückspielen der Datensicherung in das System (Rücksicherung) Ist nichts anderes vereinbart, schuldet NECOTEK keine regelmäßige Rücksicherung.

## **68. Instandsetzung und Instandhaltung bei Betreuung von Servern oder Netzwerken**

Trotz des proaktiven Managements sind Fehler unvermeidbar. NECOTEK schuldet daher die Instandhaltung und Instandsetzung der vereinbarten EDV- Geräte und – Anlagen, Systeme, etc. Die Instandsetzung erfolgt in erster Linie durch Ferndiagnose und Fernwartungsmaßnahmen. Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen sind alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Vertragsgeräte notwendig sind. Defekte oder nicht mehr sicher funktionsfähige Verschleißteile werden ausgetauscht. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, erfolgt dieser Austausch gegen separate Berechnung marktüblicher Preise. Ausgetauschte Verschleiß- und Ersatzteile gehen in das Eigentum von NECOTEK über. Die vertragliche Vereinbarung regelt, ob und in welchem Umfang die Integration neuer EDV- Hardware / Software und Konfigurations- oder Installationsarbeiten vor Ort, oder Instandhaltungsmaßnahmen vor Ort die einen festgelegten Zeitaufwand pro Monat nicht überschreiten mit einer Vergütungspauschale abgegolten sind (Kontingent).

Vom NECOTEK nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und NECOTEK.

## **Übernahmeprotokoll**

NECOTEK fertigt bei Vertragsbeginn ein Protokoll über den Zustand des Systems des Kunden. Als technisch einwandfrei gilt ein System, wenn NECOTEK im Protokoll keine Mängel festgestellt hat. Im Protokoll festgestellte Mängel beseitigt NECOTEK im Rahmen der geschuldeten Leistung des MS Vertrags, es sei denn die Parteien vereinbaren, die Beseitigung eines solchen Fehlers separat gemäß der aktuellen Preisliste von NECOTEK für Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.

### **69. Leistungszeiten**

Der NECOTEK erbringt sämtliche Leistungen während seiner üblichen Geschäftszeiten. Eine darüberhinausgehende Leistungsverpflichtung in Hinblick auf Verfügbarkeit besteht nur bei ausdrücklicher zusätzlicher Vereinbarung.

### **70. Reaktionszeiten**

MS Services sollen möglichst durch proaktives Management dazu beitragen, dass Fehler bereits in der Entstehung vermieden werden. Treten im Einzelfall indes Fehler, Systemstörungen, etc. (nachfolgend: Störungen) auf und werden diese Störungen im Rahmen des Monitorings lokalisiert oder durch den Kunden gemeldet, so gelten für die sich anschließende Fehlerbeseitigung nach Maßgabe des Fehlerbehebungsverfahrens von NECOTEK die vereinbarten Reaktionszeiten von vier oder acht Stunden.

### **71. Unvertretbar hoher Aufwand**

Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten sowie eine Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigen lässt. Als unvertretbar gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung aus diesem Vertrag übersteigen würde. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund berechtigt, wenn der NECOTEK aus diesem Grund die Instandsetzung schriftlich ablehnt.

### **72. Hotline**

Bezüglich der Hotline gilt Teil H dieser Bedingungen.

### **73. Patch-Management, Update, etc.**

Schuldet NECOTEK nach den Vereinbarungen auch den Service von Applikationsbereitstellungsverfahren oder dem Patch-Management, Software oder Softwareteile (einschließlich Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades) zur Verfügung zu stellen, so besteht zwischen den Parteien Einigkeit darüber, dass NECOTEK lediglich die Verteilung und das Einspielen der Software schuldet, indes nicht die Pflege der Software. Der Kunde hat für die Lizenzbeschaffung und dadurch entstandenen Lizenzgebühren in eigener Verantwortung selber zu sorgen. Es ist Sache des Kunden, ggf. mit den Herstellern der Software zur Erhaltung der Infrastruktur und deren Betriebsfähigkeit geeignete Wartungs- und Pflegeverträge abzuschließen und zu unterhalten und diese Leistungsergebnisse NECOTEK zukommen zu lassen.

Übernimmt NECOTEK auch die Beschaffung, so hat der Kunde alle entstandenen Aufwendungen, insbesondere die entstehenden Lizenzkosten, zu erstatten.

#### **74. Abnahme**

Ist nach Art der Einzelleistung eine Abnahme notwendig und erklärt der Kunde zwei Wochen nach Abschluss der jeweiligen Maßnahme keine Abnahme und hat der Kunde in der Zwischenzeit NECOTEK auch keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung als abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Kunde die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.

#### **75. Einsatz von Subunternehmern**

NECOTEK ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen, ganz oder teilweise, auf Subunternehmer zu übertragen. Die Verantwortung verbleibt bei NECOTEK.

#### **76. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden**

Der Kunde wird alle Änderungen der System- und Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände NECOTEK rechtzeitig schriftlich mitteilen. Außer diesen vertraglich festgelegten Mitwirkungs- und Beistellpflichten kann NECOTEK von dem Kunden weitere Mitwirkungs- oder Beistelleistungen verlangen, soweit diese für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlich ist.

Kommt der Kunde durch die nicht ordnungsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen in Annahmeverzug, ist NECOTEK berechtigt, die ihm entstehenden Vorhaltekosten vom Kunden zu verlangen.

#### **77. Änderungsverfahren**

##### **77.1 Anwendbarkeit**

Das nachfolgend beschriebene Verfahren findet Anwendung in folgenden Fällen:

- bei der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer vereinbarten Leistung;
- bei Änderungen der Anzahl der zugrundeliegenden User/ Geräte, etc., die die vorgesehene Vergütung ändert;
- bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung.

##### **77.2 Grundsätze und Fragen der Vergütung**

Jede Vertragspartei kann zu jeder Zeit das Änderungsverfahren durch ein entsprechendes Änderungsbegehren einleiten. Das Änderungsbegehren hat schriftlich zu erfolgen und ausreichende Informationen zu enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten. Jedes Änderungsbegehren hat eine Beschreibung der gewünschten Änderung; Sinn und Zweck der gewünschten Änderung, spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind, Dringlichkeit der gewünschten

Änderung zu enthalten. Alle Änderungen erfordern eine schriftliche Vereinbarung. Handelt es sich um eine Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer bereits von NECOTEK erbrachten vertragsgegenständlichen Leistung, erfolgt die Vereinbarung, im Sinne der vorstehenden Ziffer, in Form eines Nachtrags zu dem MS Vertrag. In der Vereinbarung ist das Datum zu spezifizieren, zu dem die Änderung in Kraft tritt. Die Vergütung von Leistungsänderungen und/oder zusätzlichen Leistungen wird im MS Vertrag geregelt.

Wird die Leistung mengenmäßig beschränkt, so sind sich die Parteien darüber einig, dass dies keine vergütungsmindernde Auswirkung hat.

#### **78. Verarbeitung personenbezogener Daten**

Zum Zwecke der Einhaltung der nationalen datenschutzrechtlichen Bestimmungen schließen die Parteien eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung.

#### **Ende der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**