



Vertragsbedingungen der haus 12 cloud GmbH & Co. KG

(Stand: 01.09.2016)

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 Geltungsbereich, Struktur der Vertragsbedingungen

Diese Vertragsbedingungen gelten für alle Leistungen der Firma **haus 12 cloud GmbH & Co. KG**, Wöhlerstraße 42, 30163 Hannover, (nachfolgend „**haus 12 cloud**“ genannt). Dies unabhängig davon, ob in den Verträgen zwischen **haus 12 cloud** und den Kunden ausdrücklich auf diese Allgemeine Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird.

1.1.1 In Ziffer 1 der Vertragsbedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen von **haus 12 cloud** gelten sollen. In den weiteren Ziffern der Vertragsbedingungen sind die rechtlichen Vorgaben geregelt, die für die jeweiligen in der Überschrift genannten Leistungen gelten sollen.

1.1.2 Leistungen und Angebote von **haus 12 cloud** erfolgen aufgrund dieser Vertragsbedingungen. Entgegenstehende Einkaufs- oder sonstige kundenseitige Bedingungen erkennt **haus 12 cloud** nicht an. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.

1.2 Angebot und Annahme

1.2.1 Von **haus 12 cloud** dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum von **haus 12 cloud**. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Vertragsbedingungen von **haus 12 cloud**.

1.2.2 **haus 12 cloud** kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen. Angebote von **haus 12 cloud** sind freibleibend.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung von **haus 12 cloud**.

1.2.4 Darstellungen in Testprogrammen, Prospektbeschreibungen, auch im Internet, sind, soweit nicht ausdrücklich durch **haus 12 cloud** bestätigt, keine Beschaffenheitsbeschreibungen. Dies insbesondere, weil die Produkte ständiger Anpassung unterliegen und sich die Angaben auch auf zukünftige Entwicklungen beziehen können. Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Vertrag bezeichneten Produkte mit den in der Funktionsbeschreibung und Handbüchern angegebenen Eigenschaften, Merkmalen und Verwendungszweck. Andere oder weitergehende Eigenschaften und/oder Merkmale oder ein darüber hinausgehender Verwendungszweck gelten nur dann als vereinbart, wenn sie ausdrücklich durch **haus 12 cloud** schriftlich bestätigt werden.

1.2.5 Soweit im Rahmen von Angeboten oder vorvertraglicher Korrespondenz von **haus 12 cloud** Kostenvoranschläge oder Aufwandschätzungen übermittelt werden, übernimmt **haus 12 cloud** hierfür grundsätzlich nur eine Gewähr, wenn dies in dem Angebot oder der sonstigen Korrespondenz ausdrücklich schriftlich bestätigt wird.

- 1.2.6 Bestellt der Kunde auf elektronischem Wege, wird **haus 12 cloud** den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine Annahme der Bestellung dar, sie kann aber mit der Annahmeerklärung verbunden werden.
- 1.2.7 Die Annahme einer Bestellung erfolgt unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung durch Zulieferer von **haus 12 cloud**. Der Vorbehalt entfällt, wenn die Nichtlieferung von **haus 12 cloud** zu vertreten ist. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Eine bereits erhaltene Gegenleistung wird **haus 12 cloud** erstatten.
- 1.3 Leistungserbringung**
- 1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung und die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb der EDV-Systeme, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. **haus 12 cloud** erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- 1.3.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein **haus 12 cloud** ihre Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator von **haus 12 cloud** Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.
- 1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter von **haus 12 cloud** oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 1.3.4 **haus 12 cloud** entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. **haus 12 cloud** kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftrags Erfüllung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. **haus 12 cloud** bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.
- 1.3.5 **haus 12 cloud** ist berechtigt die zur Erbringung der jeweiligen Leistung eingesetzten technischen Mittel (Hardware, Serversoftware o.ä.) selbst auszuwählen und zu ändern, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen.
- 1.3.6 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von **haus 12 cloud**.
- 1.3.7 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.
- 1.3.8 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.
- 1.3.9 **haus 12 cloud** ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 1.4.1 Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.
- 1.4.2 Die Leistungen werden – soweit vertraglich vereinbart – jeweils pro Quartal (01.01. / 01.04. / 01.07. / 01.10.) im voraus berechnet. Bei einem Vertragsbeginn innerhalb eines Quartals, erfolgt eine anteilige Berechnung bis zum Ende des Quartals. Wird auf Wunsch des Kunden von der quartalsseitigen Zahlungsweise abgewichen, so erhöhen sich die Preise bei monatlicher Zahlungsweise um 5%. Im übrigen kann **haus 12** cloud regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.
- 1.4.3 Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.
- 1.4.4 Sofern Leistungen außerhalb des vertraglich vereinbarten Servicezeitraums (Montags bis Freitags 08.00 bis 18.00 Uhr) erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50% Montags bis Freitags von 06.00 bis 08.00 Uhr sowie von 18.00 bis 22.00 Uhr, 100% sonnabend-, sonn- und feiertags sowie Montags bis Freitags von 22.00 bis 06.00 Uhr.
- 1.4.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen von **haus 12** cloud berechnet. Soweit eine Preisliste von **haus 12** cloud vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei **haus 12** cloud üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen nach Zugang schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.
- 1.4.6 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters von **haus 12** cloud berechnet. Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.
- 1.4.7 Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von **haus 12** cloud vergütet.
- 1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von **haus 12** cloud anerkannt sind.
- 1.4.9 Kommt der Kunde trotz Mahnung seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, so ist **haus 12** cloud berechtigt, die Weiterbearbeitung aller Aufträge mit dem Kunden sowie alle von **haus 12** cloud zu erbringenden Leistungen einzustellen, sowie nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist von dem Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware an sich zu nehmen und den Kunden die dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht, das auf einem anderen Vertragsverhältnis mit **haus 12** cloud beruht, nicht geltend machen.
- 1.4.10 Sofern sich aus der schriftlichen Auftragsbestätigung nicht etwas anderes ergibt, gilt die jeweils aktuelle Preisliste von **haus 12** cloud. Verändert sich zwischen der Bestellung und der Lieferung die Preisliste, so ist **haus 12** cloud berechtigt, dem Kunden die jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung allgemein geltenden Preise zu berechnen, sofern zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Leistungserbringung ohne Verschulden von **haus 12** cloud mehr als 4 Monate liegen.
- 1.4.11 Soweit der **haus 12** cloud bzw. ihre Mitarbeiter über den Rahmen des abgeschlossenen Vertrages hinaus unentgeltliche Leistungen erbringen, geschieht dies kulanzhalber und führt nicht zu einer Erweiterung der vertraglichen Leistungen und Pflichten.

1.5 Leistungstermine, Verzug

- 1.5.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass **haus 12** cloud die Leistungen ihrer jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
- 1.5.2 Wenn eine Ursache, die **haus 12** cloud nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt ("Störung"), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.
- 1.5.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann **haus 12** cloud auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb ihres Verantwortungsbereichs.
- 1.5.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von **haus 12** cloud vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von **haus 12** cloud innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Ohne eine Erklärung des Kunden kann **haus 12** cloud davon ausgehen, dass kein Rücktritt oder Schadensersatzanspruch vom Kunden geltend gemacht wird. Bei einem Rücktritt hat der Kunde **haus 12** cloud den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- 1.5.5 Gerät **haus 12** cloud mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von **haus 12** cloud beruht.
- 1.5.6 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von **haus 12** cloud zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % dieses Preises.

1.6 Software für Test- und Demonstrationszwecke

Wenn Software für Demonstrations- und Testzwecke dem Kunden überreicht wird, so bleibt die Software im Eigentum von **haus 12** cloud und die Nutzungsrechte werden nur als einfaches Nutzungsrecht für die Zeit der vereinbarten Test- oder Demonstrationszeit, maximal 4 Wochen ab Übergabe, vereinbart. Bei kostenlosen Testinstallationen oder Demonstrationsversionen haftet **haus 12** cloud nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Technische Schutzvorrichtungen dürfen nicht umgangen werden.

1.7 Laufzeit, Kündigung

- 1.7.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartnern vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- 1.7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für **haus 12 cloud** insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Bezahlung des Entgelts oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist, oder der Kunde sich einer wesentlichen, trotz Abmahnung fortgesetzten Vertragsverletzung schuldig macht.
- 1.7.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

1.8 Rangregelung, Austauschverhältnis

Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in folgender Rangfolge:

- a) Die Leistungsbeschreibungen,
- b) diese Vertragsbedingungen Ziffern 2 bis 5 in Abhängigkeit von den vertraglich vereinbarten Leistungen,
- c) diese Vertragsbedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGB und HGB,
- e) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

1.9 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.9.1 Der Kunde ist verpflichtet, **haus 12 cloud** zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von **haus 12 cloud** zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde **haus 12 cloud** auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.
- 1.9.2 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von **haus 12 cloud** unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Weiterhin gewährt der Kunde **haus 12 cloud** den freien Zugang zum Aufstellungsort der Hardware.
- 1.9.3 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen von **haus 12 cloud** gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
- 1.9.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen unverzüglich schriftlich, z.B. per E-Mail, zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung.

- 1.9.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von **haus 12 cloud** erteilten Hinweise befolgen.
- 1.9.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.
- 1.9.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Vertragsbedingungen abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner **haus 12 cloud** die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. **haus 12 cloud** darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für **haus 12 cloud** offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.
- 1.9.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle **haus 12 cloud** übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- 1.9.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen - auch in künftigen Versionen - urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere die von **haus 12 cloud** erstellten Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von **haus 12 cloud**. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von **haus 12 cloud** Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von **haus 12 cloud**. Quellprogramme hat **haus 12 cloud** nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.
- 1.9.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Vertragsbedingungen von **haus 12 cloud** sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.
- 1.9.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.
- 1.9.12 **haus 12 cloud** kann zusätzliche Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit
- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel der vertraglichen Leistung von **haus 12 cloud** vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.
- 1.9.13 Der Kunde teilt **haus 12 cloud** jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von **haus 12 cloud** zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von **haus 12 cloud** von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.
- 1.9.14 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von **haus 12 cloud** betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für **haus 12 cloud** kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber **haus 12 cloud** gestellt werden, wird der Kunde **haus 12 cloud** von allen Ansprüchen freistellen.
- 1.9.15 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von **haus 12 cloud** beigestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn **haus 12 cloud** die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung der betreffenden Leistungsvereinbarung an **haus 12 cloud** herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch **haus 12 cloud** ermöglichen.
- 1.9.16 Änderungen an Leistungen von **haus 12 cloud** oder an der von **haus 12 cloud** betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit **haus 12 cloud** zulässig.

Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwänden bei **haus 12** cloud führen, sind diese vom Kunden gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen in der IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.

- 1.9.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit **haus 12** cloud abgestimmte Änderungen an Leistungen von **haus 12** cloud oder an der von **haus 12** cloud betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist **haus 12** cloud nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich. Der Kunde trägt die bei **haus 12** cloud entstehenden Mehraufwände.
- 1.9.18 Der Kunde wird die Leistungen von **haus 12** cloud so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz von **haus 12** cloud nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von **haus 12** cloud oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann **haus 12** cloud unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.
- 1.9.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.
- 1.9.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort jegliche von **haus 12** cloud zur Verfügung gestellte Software löschen.

1.10 Abtretung von Rechten

- 1.10.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von **haus 12** cloud abtreten.
- 1.10.2 **haus 12** cloud ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. **haus 12** cloud wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

1.11 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

- 1.11.1 Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung des Vertrages erhalten haben und die als vertraulich bezeichnet wurden, nur zur Durchführung dieses Vertrages verwenden. Weiterhin behandeln die Vertragspartner die Unterlagen, Informationen und Daten vertraulich gegenüber Dritten, die nicht unmittelbar an der Durchführung des Vertrages beteiligt sind, soweit diese nicht
- zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Vertragspartner allgemein bekannt sind, oder
 - dem Empfänger von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt sind, oder
 - dem Empfänger vor Erhalt durch den Vertragspartner bekannt waren oder von ihm unabhängig entwickelt sind, oder
 - auf Grund einer bestands- bzw. rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung zu offenbaren sind.
- 1.11.2 Die Beweispflicht für eine Ausnahme obliegt dem jeweiligen Vertragspartner. Soweit die Vertragspartner Dritte über das Bestehen des Vertrages informieren und/oder die Geschäftsbeziehung als Referenz nutzen wollen, werden sie hinsichtlich Umfang und Inhalt zuvor die Zustimmung des anderen Vertragspartners einholen. Diese Vertraulichkeitspflicht bleibt auch nach der Beendigung des Vertrages für 5 Jahre bestehen.
- 1.11.3 Die Vertragspartner werden bei der Geheimhaltung jeweils die gleiche Sorgfalt anwenden wie hinsichtlich ihrer eigenen vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten von ähnlicher Bedeutung.
- 1.11.4 Die Vertragsparteien verpflichten ihre Mitarbeiter zur Geheimhaltung der geschäftlichen Daten der jeweils anderen Vertragspartei, insbesondere zur Einhaltung des Datenschutzes.
- 1.11.5 Alle Rechte an den vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten verbleiben - vorbehaltlich abweichender Regelung in diesem Vertrag - beim jeweils informierenden Vertragspartner.
- 1.11.6 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.11.7 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.
- 1.11.8 Zur Kontrolle der Einhaltung der Vertragsbedingungen steht **haus 12** cloud auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu.

1.12 Datenschutz, Referenz

- 1.12.1 Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 1.12.2 Die zur Abwicklung der Geschäftsbeziehung erforderlichen Daten der Kunden werden von **haus 12 cloud** in automatisierten Verfahren gespeichert und verarbeitet.
- 1.12.3 Soweit der Kunde im Rahmen der Geschäftsbeziehung personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter oder von Dritten an **haus 12 cloud** übermittelt, steht er dafür ein, dass eine etwa erforderliche Zustimmung der Betroffenen rechtswirksam erteilt ist.
- 1.12.4 **haus 12 cloud** ist bis zu einem ausdrücklichen Widerruf berechtigt, den Kunden in Werbeveröffentlichungen namentlich als Referenzkunden zu nennen.

1.13 Eigentumsvorbehalt

- 1.13.1 Bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Forderungen von **haus 12 cloud** aus dem Vertrag behält sich **haus 12 cloud** das Eigentum an den gelieferten Produkten vor. Das Nutzungsrecht des Kunden an Software wird erst nach vollständiger Zahlung wirksam.
- 1.13.2 Der Kunde ist berechtigt, unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware im Rahmen seines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs weiter zu veräußern. Der Dritte ist vom Kunden auf die Rechte von **haus 12 cloud** hinzuweisen. Der Kunde tritt an **haus 12 cloud** schon jetzt sicherungshalber alle ihm aus der Weiterveräußerung zustehenden Forderungen einschließlich Nebenrechte ab. **haus 12 cloud** wird die Sicherheiten auf Wunsch des Kunden insoweit freigeben, als ihr Wert alle zu sichernden Forderungen um mehr als fünf Prozent übersteigt.
- 1.13.3 Ist der Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, stellt er seine Zahlungen ein oder ergeben sich sonst berechnete Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit oder Zahlungswilligkeit, so ist er nicht mehr berechtigt, über die Ware zu verfügen. **haus 12 cloud** kann in einem solchen Fall die Rechte aus § 455 BGB geltend machen und/oder die Einziehungsbefugnis des Kunden gegenüber dem Warenempfänger widerrufen. **haus 12 cloud** ist dann berechtigt, Auskunft über die Warenempfänger zu verlangen, diese vom Übergang der Forderung auf **haus 12 cloud** zu unterrichten und die Forderung des Kunden gegen die Warenempfänger einzubeziehen.
- 1.13.4 Bei Pfändung oder anderer Beeinträchtigungen durch Dritte ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich auf das Eigentum von **haus 12 cloud** hinzuweisen. Weiterhin verpflichtet, **haus 12 cloud** unverzüglich telefonisch oder per Telefax zu informieren sowie nachfolgend schriftlich zu unterrichten.

1.14 Subunternehmer, Abwerbung

- 1.14.1 **haus 12 cloud** ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. **haus 12 cloud** wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.
- 1.14.2 **haus 12 cloud** ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet **haus 12 cloud** weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der **haus 12 cloud** an.
- 1.14.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Mitarbeitern von **haus 12 cloud** kein Angebot für die Übernahme in ein Angestelltenverhältnis zu unterbreiten bzw. die Leistungen an einen **haus 12 cloud** Mitarbeiter in einem freien Mitarbeiterverhältnis zu vergeben. Scheidet ein Mitarbeiter von **haus 12 cloud** aus oder beendet ein freier Mitarbeiter die Zusammenarbeit mit **haus 12 cloud**, gilt diese Vereinbarung bis zu 6 Monate nach diesem Zeitpunkt. Bei Zuwiderhandlung zahlt der Kunde an **haus 12 cloud** eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000,00 EUR.

1.15 Haftung

- 1.15.1 **haus 12 cloud** unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung. Soweit diese für einen Schaden einsteht, stellt **haus 12 cloud** dem Kunden die Versicherungszahlung zur Verfügung, abzüglich eines eventuell von **haus 12 cloud** bereits gezahlten Betrages. Im Übrigen ist die Haftung dann ausgeschlossen.

- 1.15.2 Sofern keine individuellen Haftungsbegrenzungen vereinbart wurden, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Ansprüche folgende Regelung gemäß 1.15.3 bis 1.15.11:
- 1.15.3 **haus 12** cloud leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund nur in folgendem Umfang:
- a) Bei Vorsatz haftet **haus 12** cloud in voller Höhe.
 - b) Bei grober Fahrlässigkeit und Garantien haftet **haus 12** cloud in Höhe des vorhersehbaren Schaden, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Garantie verhindert werden soll.
 - c) Bei mittlerer Fahrlässigkeit, Verzug und leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht oder einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist, haftet **haus 12** cloud für einen einzelnen Schadensfall auf Ersatz des Schadens, der typisch und vorhersehbar war, begrenzt auf den Auftragsnettowert, maximal jedoch i.H.v.10.000,00 Euro.
 - d) Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
 - e) Darüber hinaus ist die Haftung für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen der Höhe nach auf den Anspruch Schadensersatz statt Leistung begrenzt; d.h. im Falle der Verpflichtung zur Zahlung von Aufwendungsersatz ist der Kunde in keinem Falle besser zu stellen, als wenn **haus 12** cloud ordnungsgemäß erfüllt hätte. Daneben werden dem Kunden nur solche Aufwendungen ersetzt, die auch ein vernünftiger Dritter gemacht hätte.
 - f) Die gesetzliche Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den obigen Regelungen unberührt.
- 1.15.4 Das Risiko der Nichtlieferung für von **haus 12** cloud zugekaufter Ware trägt **haus 12** cloud nur dann, wenn die Bestellung beim Lieferanten nicht rechtzeitig erfolgt ist oder **haus 12** cloud sonst hierfür verantwortlich gemacht werden kann.
- 1.15.5 Für den Verlust von Daten und Programme und deren Wiederherstellung haftet **haus 12** cloud ebenfalls nur in dem aus den Vertragsbedingungen ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre. Der Kunde hat regelmäßig seine Arbeitsergebnisse und Datensicherung zu überprüfen.
- 1.15.6 Eine Haftung von **haus 12** cloud scheidet aus, wenn der Kunde einen nicht ausreichend qualifizierten oder autorisierten Dritten mit der Modifikation oder Wartung der Hardware oder Software betraut hat. Gleiches gilt bei eigenmächtigen Modifikationen durch den Kunden selbst.
- 1.15.7 Mit Ausnahme bei Vorsatz ist die Haftung für Werbeaussagen Dritter ausgeschlossen.
- 1.15.8 Für Ansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (z.B. wegen Pflichtverletzung, Nichterfüllung, Verzug, Verschulden bei Vertragsschluss oder Vertragsaufhebung) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Deliktische Ansprüche verjähren innerhalb von zwei Jahren. Die Verjährung beginnt jeweils gemäß den gesetzlichen Regelungen. Unberührt hiervon bleibt die Verjährung von Personenschäden und sonstigen Ansprüchen, die nicht auf einen Mangel beruhen. Die einseitige Aufnahme von Verhandlungen über einen Anspruch unterbricht die Verjährung nicht.
- 1.15.9 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den Haftungsregelungen in diesen Vertragsbedingungen nicht verbunden.
- 1.15.10 Dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation wird der Kunde daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 1.15.11 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmerneuerung übernimmt **haus 12** cloud nicht.

1.16 Höhere Gewalt

- 1.16.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von **haus 12** cloud nicht zu vertretende Hindernisse, die die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.

- 1.16.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Vertragspartner zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist **haus 12** cloud nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist **haus 12** cloud berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

1.17 Sofortige Untersuchungs- und Rügepflicht

- 1.17.1 Der Kunde wird Lieferungen von **haus 12** cloud einschließlich der Dokumentation innerhalb von 8 Werktagen nach Lieferung von einem qualifizierten Mitarbeiter untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie der Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, müssen **haus 12** cloud innerhalb weiterer 8 Werktage schriftlich gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.
- 1.17.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen innerhalb von 8 Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in Ziffer 1.17.1 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.
- 1.17.3 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Ware in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt.

1.18 Schutzrechte Dritter

- 1.18.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweise von **haus 12** cloud in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.
- 1.18.2 **haus 12** cloud stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an von **haus 12** cloud entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung von **haus 12** cloud verbunden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.
- 1.18.3 **haus 12** cloud ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird **haus 12** cloud unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein von **haus 12** cloud geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.19 Unsicherheitseinrede

- 1.19.1 Wird für **haus 12 cloud** nach Abschluss des Vertrages erkennbar, dass der Zahlungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, insbesondere, wenn sich nach Vertragsabschluss die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden verschlechtern, ist **haus 12 cloud** berechtigt, Vorleistung bzw. Sicherheit zu verlangen.
- 1.19.2 In diesem Fall wird **haus 12 cloud** innerhalb einer angemessenen Frist den Kunden auffordern, entweder nach ihrer Wahl vorzuleisten oder Sicherheit zu leisten. Sollte der Kunde nach Ablauf der Frist weder vorgeleistet haben, noch eine entsprechende Sicherheit gestellt haben, ist **haus 12 cloud** berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Rücktritts ist die Geltendmachung von weiteren Schadensersatzansprüchen durch **haus 12 cloud** nicht ausgeschlossen.
- 1.19.3 Stellt der Kunde nach einer entsprechenden Aufforderung durch **haus 12 cloud** eine Sicherheit, so steht die Genehmigung dieser Sicherheit im Ermessen von **haus 12 cloud**. **haus 12 cloud** ist insbesondere ermächtigt, die gestellte Sicherheit, sofern es sich nicht um eine einredefreie Bankbürgschaft einer deutschen Bank oder Sparkasse handelt, auf ihre wirtschaftliche Werthaltigkeit hin zu überprüfen. Ergibt eine solche Überprüfung, dass die Sicherheit nicht den Wert der Leistung erreicht, so ist **haus 12 cloud** berechtigt, die Sicherheit zurückzuweisen und eine andere Sicherheit zu verlangen.

1.20 Rückabwicklung, Anrechnung von Nutzungen

Für den Fall des Rücktritts vom Vertrag werden die zum Zeitpunkt des Rücktritts von **haus 12 cloud** erbrachten Lieferungen und Leistungen wie folgt behandelt:

- 1.20.1 Für zurückerhaltene Hardwarekomponenten wird dem Kunden der gezahlte Kaufpreis zurückerstattet. Dabei hat sich der Kunde den von ihm gezogenen wirtschaftlichen Nutzen anrechnen zu lassen. Dieser beträgt für die Dauer der Nutzung der betroffenen Komponenten nach Herbeiführung der Funktionsfähigkeit 5 % des Kaufpreises pro angefangenen Monat der Nutzung.
- 1.20.2 Die Lizenzzahlungen für Software werden dem Kunden zurückerstattet. Dabei hat sich der Kunde den von ihm gezogenen wirtschaftlichen Nutzen anrechnen zu lassen. Dieser beträgt für die Dauer der Nutzung der betroffenen Komponenten nach Aufnahme des Echtbetriebes der entsprechenden Module 2,5% der einmaligen Softwarelizenzgebühren pro angefangenen Monat der Nutzung. Für Betriebssystem- und Datenbankssoftware gelten entsprechend 5%.
- 1.20.3 Bei den bis zur Ausübung des Rücktritts tatsächlich erbrachten Dienstleistungen wird, unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts, eine Reduzierung der Dienstleistungsvergütung um 25 % vorgenommen.
- 1.20.4 Gezahlte Supportvergütung wird nur für den Teil zurückerstattet, der auf den Zeitraum nach der Kündigung entfällt, d.h. der als Vorauszahlung gezahlt wurde.

1.21 Zugangsdaten, Administratorenrechte

- 1.21.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen.
- 1.21.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

1.22 IT-Sicherheit

- 1.22.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde erstellt ein IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.
- 1.22.2 **haus 12 cloud** legt weitergehende Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

1.23 Zustellungen

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Fax-Nummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Adresse/Fax-Nummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Adresse/Fax-Nummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.24 Exportkontrollvorschrift

1.24.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.

1.24.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

1.25 Rechtswahl

Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.26 Change Request

1.26.1 Der Kunde ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfanges zu verlangen. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt vor, wenn **haus 12 cloud** eine andere Leistung als die in diesem Vertrag festgelegte erbringen soll.

1.26.2 **haus 12 cloud** ist verpflichtet, den Änderungswunsch im Hinblick auf die Auswirkungen auf das Projekt, zeitliche Verzögerungen sowie die Vor- und Nachteile für das Projekt, insbesondere Gefährdungen der Projektergebnisse, zu bewerten und dem Kunden diese Bewertung unverzüglich schriftlich zu übermitteln. In dieser schriftlichen Mitteilung sind darüber hinaus Alternativen aufzuzeigen, mit deren Hilfe das vom Kunden gewünschte Ergebnis kostengünstiger und/oder effektiver erreicht werden kann.

1.26.3 Änderungen, die in den Risikobereich der **haus 12 cloud** fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich der **haus 12 cloud**, wenn **haus 12 cloud** sie zu vertreten hat.

1.26.4 Liegt ein Fall der Ziffer 1.26.3 nicht vor, so werden die Vertragspartner auf Grundlage einer für diesen Fall abzuschließenden Änderungs- bzw. Nachtragsvereinbarung eine angemessene Anpassung des Leistungsinhaltes, der Leistungsfristen (soweit dies erforderlich ist) sowie der Vergütung (soweit dies erforderlich ist) vereinbaren. Die Anpassung der Vergütung erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Preisliste von **haus 12 cloud**. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

1.27 Gerichtsstand

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche rechtlichen Auseinandersetzungen, die aufgrund dieses Vertragsverhältnisses und im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Hannover als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.28 Schlussbestimmungen

- 1.28.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch **haus 12 cloud**. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.
- 1.28.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.
- 1.28.3 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.

2. Consulting, Dienstleistungen

2.1 Anwendungsbereich

2.1.1 Die Regelungen der Ziffer 2 gelten für Dienstverträge im Sinne des BGB, unter anderem Consulting, Schulungen, Beratungen und Serviceleistungen, soweit diese vertraglich vereinbart sind. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

2.2 Durchführung der Dienstleistung

2.2.1 **haus 12** cloud bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

2.2.2 Sofern **haus 12** cloud die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

2.3 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

2.3.1 **haus 12** cloud räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im übrigen verbleiben alle Rechte bei **haus 12** cloud.

2.3.2 **haus 12** cloud kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. **haus 12** cloud hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann **haus 12** cloud den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat **haus 12** cloud die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

2.3.3 Die Schulungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung ist nur mit Einwilligung des Inhabers der Urheberrechte gestattet.

2.4 Leistungsstörung

2.4.1 Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat **haus 12** cloud dies zu vertreten, so ist **haus 12** cloud verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus von **haus 12** cloud zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

2.4.2 In diesem Falle hat **haus 12** cloud Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

2.4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. **haus 12** cloud hat Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

2.4.4 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

3. Kauf von Hardware oder Software

3.1 Anwendungsbereich

3.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 3 regeln den Kauf von Hardware und/oder Software. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

3.2 Leistungsbeschreibung

3.2.1 Hard- und Software wird durch den Kunden installiert und in Betrieb genommen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Unterstützungsleistungen von **haus 12 cloud** auf Verlangen des Kunden werden nach Aufwand vergütet.

3.2.2 Hard- und Software wird einschließlich einer Installationsanleitung geliefert. Eine Bedienungsanleitung (Benutzungsdokumentation oder Online-Hilfe) wird nur geliefert, soweit sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Die Bedienungsanleitung und die Installationsanleitung können dem Kunden nach Wahl von **haus 12 cloud** elektronisch zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass dies für den Kunden unzumutbar ist.

3.2.3 Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware, soweit nichts anderes vereinbart ist. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

3.2.4 Ausschließlicher Vertragsgegenstand ist der Verkauf der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version der Software. Folgeversionen sind nicht Vertragsgegenstand.

3.3 Systemvoraussetzungen für Software

Für die Nutzung der Software müssen die von **haus 12 cloud** oder Softwarehersteller veröffentlichten Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Andernfalls ist eine fehlerfreie Nutzung der Software nicht möglich. Dies unabhängig davon, ob auf die Lizenzbedingungen ausdrücklich Bezug genommen wird oder ob diese den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

3.4 Lizenzbedingungen für Software Dritter

3.4.1 Soweit Software Dritter eingesetzt wird, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Eine Änderung der Lizenzbedingungen Dritter erfolgt durch diesen Lizenzvertrag nicht und ist nicht beabsichtigt. Sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anders vereinbart, vermittelt **haus 12 cloud** lediglich das Nutzungsrecht zwischen Hersteller und Kunde.

3.4.2 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller gelten ausschließlich für die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen Vertragsbedingungen. Der Kunde erhält die Software Dritter entsprechend der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Softwareherstellers.

3.4.3 **haus 12 cloud** übernimmt keine Gewähr dafür, dass Software dritter Hersteller keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzt.

3.4.4 Für alle auf Fremdsoftware bezogene Leistungen und Verpflichtungen, die **haus 12 cloud** ohne Unterstützung des Herstellers/ Vorlieferanten nicht erbringen kann, gilt der Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung.

3.5 Mängel und Gewährleistung

3.5.1 Aufgrund der Vielzahl der in der Praxis auftretenden Daten- und Bedienungskonstellationen, sowie von Bedienungsfehlern, sichert **haus 12 cloud** keine vollständige Mängel- bzw. Fehlerfreiheit zu. **haus 12 cloud** gewährleistet aber, dass der Vertragsgegenstand die Hauptfunktionen im Wesentlichen erfüllt und die gelieferte Ware den anerkannten Regeln der Technik entspricht. Vertragsgegenstand ist dabei aber ausschließlich die Ware mit den Eigenschaften und Merkmalen sowie dem Verwendungszweck, wie er dem Stand der Produktspezifikation zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Kunden entspricht.

3.5.2 **haus 12 cloud** übernimmt keine Gewähr dafür, dass gelieferte Software mit anderen Programmen, die nicht im Vertrag aufgeführt sind und zu denen keine gesonderte Schnittstelle hergestellt wird, zusammenarbeitet.

3.5.3 Fehler im Sinne der Gewährleistung sind ausschließlich reproduzierbare Fehler, deren Ursachen in Qualitätsmängeln des Liefergegenstandes sowie Abweichungen der Funktionalität des

Liefergegenstandes im Verhältnis zur Funktionsbeschreibung bzw. zu den Handbüchern liegt. Voraussetzung für das Vorliegen eines Fehlers ist, dass die Tauglichkeit für den vertraglich vorausgesetzten oder gewöhnlichen Gebrauch nicht nur unerheblich gemindert ist.

- 3.5.4 Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die auf Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienungen, etc. resultiert, ist kein Fehler an der Software. Bei Überlassung von Software gewährleistet **haus 12** cloud nicht, dass diese stets unterbrechungsfrei, fehlerfrei und sicher läuft.
- 3.5.5 **haus 12** cloud leistet Gewähr zunächst durch zweifache Nacherfüllung. Die Nacherfüllung der Ware erfolgt nach Wahl von **haus 12** cloud durch Überlassen einer neuen Ware oder dadurch, dass **haus 12** cloud zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehler zu vermeiden. Sollte in Einzelfällen durch Nacherfüllung eine völlige Beseitigung des Fehlers nicht möglich sein, wird der Kunde gemeinsam mit **haus 12** cloud ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten entwickeln und durchführen.
- 3.5.6 Bei Software ist ein neuer Programmstand oder der vorhergehenden Programmstand, der den Fehler nicht enthalten hat, vom Kunden zu übernehmen, wenn er nicht mit einem unzumutbaren Anpassungsaufwand verbunden ist.
- 3.5.7 Hat **haus 12** cloud die Nacherfüllung verweigert oder schlägt die Nacherfüllung nach mehreren Versuchen trotz schriftlicher gesetzter angemessener Fristsetzung endgültig fehlschlägt, hat der Kunde das Recht, die Vergütung angemessen herab zu setzen oder sofern **haus 12** cloud den Mangel zu vertreten hat, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf der gesetzten Frist rückgängig zu machen. Schadensersatzansprüche wegen Mängel sind ausgeschlossen, soweit keine Personenschäden betroffen sind.
- 3.5.8 Verspätete, unzureichende oder unbegründete Rügen befreien **haus 12** cloud von ihrer Leistungspflicht. Soweit **haus 12** cloud dennoch tätig wird, kann der Aufwand in Rechnung gestellt werden.
- 3.5.9 Hat der Kunde Eingriffe in die Leistung von **haus 12** cloud vorgenommen, so ist **haus 12** cloud zur Gewährleistung erst verpflichtet, wenn:
- Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden,
 - der Kunde nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht,
 - der Kunde sich schriftlich bereit erklärt, den Mehraufwand zu tragen, der möglicherweise durch einen Eingriff seitens von **haus 12** cloud entsteht.
- 3.5.10 Die Gewährleistung für Software entfällt, wenn gegen Lizenzbestimmungen des Vertrages verstoßen wird und der Mangel kausal durch den Lizenzverstoß verursacht wurde.
- 3.5.11 Die Beweislast, dass eine Werbeaussage die Kaufentscheidung des Kunden beeinflusst hat, obliegt dem Kunden. Im Übrigen ist eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden mit den vorstehenden Regelungen zu Mängelansprüchen nicht verbunden.
- 3.6 Einsatzrechte an Software und Schutz vor unberechtigter Nutzung**
- 3.6.1 **haus 12** cloud räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer. Dies berechtigt den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.
- 3.6.2 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 3.6.3 **haus 12** cloud ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden, soweit die vertraglich vereinbarten technischen Voraussetzungen eingehalten werden.
- 3.6.4 **haus 12** cloud kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung

verstößt. **haus 12** cloud hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann **haus 12** cloud den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat **haus 12** cloud die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

3.7 Vertragsbedingungen für freie Software

- 3.7.1 Soweit von **haus 12** cloud dem Kunden freie Software (Open Source Software) überlassen wird, weist **haus 12** cloud darauf ausdrücklich hin. Solche Software steht unter Lizenzbedingungen, die u.a. das freie Verändern, Kopieren und Weitergeben gestattet. Die Lizenzbedingungen der freien Software gelten gegenüber dem Kunden und sind von ihm zu beachten.
- 3.7.2 **haus 12** cloud ist berechtigt, soweit die Lizenzbedingungen der freien Software dies zulassen, Software sowohl als freie Software und als proprietäre Software anzubieten. Es gelten dann die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Lizenzbedingungen, auf die im Rahmen des Vertrages Bezug genommen wird.
- 3.7.3 Mit einer Lizenz gewährt **haus 12** cloud dem Kunden das Recht zur Verwendung der Software im Umfang der Lizenz selbst und im Rahmen dieser Vertragsbedingungen. Die Lizenzbedingungen der freien Software werden durch diesen Lizenzvertrag nicht eingeschränkt oder verändert. Alle zusätzlichen Rechte an einzelnen Paketen, die sich aus den Lizenzbedingungen zu diesen Paketen ergeben, werden dadurch ausdrücklich nicht eingeschränkt. Darüber hinausgehende Rechte werden nicht eingeräumt.
- 3.7.4 Jede Nutzung der freien Software entgegen diesen Vertragsbedingungen beendet unmittelbar die Nutzungsrechte des Zuwiderhandelnden.
- 3.7.5 Die Haftung von **haus 12** cloud sind beim Einsatz von freier Software auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.
- 3.7.6 Mängelansprüche sind bei der Überlassung von freier Software ausgeschlossen.

4. Softwarepflege

4.1 Anwendungsbereich

4.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 4 regeln die Softwarepflege, soweit diese vertraglich vereinbart ist. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

4.2 Gegenstand der Softwarepflege

4.2.1 **haus 12 cloud** übernimmt, soweit vertraglich vereinbart, für die vertraglich vereinbarte Dauer die Pflege der Software auf der ggf. im Angebot näher bezeichneten Hardware. Gepflegt wird die in diesem Vertrag vereinbarte Fassung der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen.

4.2.2 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen. Systemumgebung ist die von **haus 12 cloud** vorgegebene Hardware, die zur Ablauffähigkeit der Software erforderlich ist.

4.2.3 Setzt der Kunde die Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Software-Überlassungsvertrages (Lizenzvertrag) ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.

4.2.4 Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist **haus 12 cloud** schriftlich mitzuteilen. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderung des Installationsortes entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

4.3 Pflegeleistungen

4.3.1 Die Softwarepflege umfasst die Bereitstellung von Patches und Updates. Soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist, umfasst die Softwarepflege nicht die Installation von Software, Patches oder Updates und keine Support- und Beratungsleistungen.

4.3.2 **haus 12 cloud** überlässt dem Kunden neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. **haus 12 cloud** überlässt dem Kunden Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt **haus 12 cloud** dem Kunden Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart.

4.3.3 **haus 12 cloud** stellt dem Kunden die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen, wofür § 377 HGB entsprechend gilt. Störungen und Mängel werden gemäß diesen Vertragsbedingungen behandelt und gemeldet. Soweit **haus 12 cloud** dem Kunden eine Neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter. Wegen der Neuen Versionen hat der Kunde Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

4.3.4 Die Pflegedienste von **haus 12 cloud** umfassen im Einzelnen folgende Leistungen:

- Die von **haus 12 cloud** zu erbringenden Leistungen umfassen die Bereitstellung von Patches und Updates während der Vertragslaufzeit an den Kunden. **haus 12 cloud** wird Patches dann für den Kunden bereitstellen, wenn diese bei ihm einsatzbereit und getestet vorhanden sind. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Patches und/oder Updates zu oder innerhalb bestimmter Zeiträume bereitgestellt werden.
- **haus 12 cloud** wird die Bereitstellung von Patches, mit denen schwerwiegende Fehler der Software behoben werden, nach bestem Bemühen erbringen. Der Kunde erkennt jedoch ausdrücklich an, dass mit diesem Pflegevertrag keine spezifische Reaktionszeit und/oder keine regelmäßigen Intervalle für die Herausgabe von Updates oder Patches zugesagt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche aufgrund einer verspäteten Bereitstellung von Updates oder Patches. Der Kunde erkennt an, dass Patches und Updates von **haus 12 cloud** nur für Standardinstallationen getestet werden können. Insbesondere können keine Seiteneffekte getestet werden, die durch Veränderung von Paketen oder die manuelle Änderung von Konfigurationsdateien an den von der Software bereit gestellten Mechanismen vorbei

durchgeführt worden sind. Eine Zusage, dass ein bestimmter Patch oder ein bestimmtes Update die Funktionsweise der Software in jeder Situation unverändert lässt, wird ausdrücklich nicht gegeben.

- Patches und/oder Updates wird **haus 12** cloud dem Kunden nach ihrer Wahl durch Zusendung eines Datenträgers oder durch Bereitstellung auf einem über das Internet erreichbaren Server und Benachrichtigung per E-Mail zur Verfügung stellen. Mit jedem Patch und/oder Update erhält der Kunde Hinweise in schriftlicher Form oder per E-Mail, in denen die Installation beschrieben wird. Die Versendung von Installationsmedien, in denen die Patches und/oder Updates integriert sind, erfolgt nur auf Anforderung und gegen eine zusätzliche Gebühr.

4.3.5 Zum Leistungsumfang der Softwarepflege gehören nicht:

- Beratungen des Kunden.
- Pflegeleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in das Programm, Programmteile oder den Programmcode der Software. Eingriff ist unter anderem die funktionswidrige Nutzung des Programms oder Anwenderfehler.
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind.
- Dienstleistungs- bzw. Installations- und Reisekostenaufwand vor Ort beim Kunden. Pflegeleistungen vor Ort sind gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten.
- Verpflichtung zur Problemanalyse und Problembeseitigung für alle vorhergehenden Programmkorrekturen spätestens 2 Monate nach Auslieferung einer neuen Programmkorrektur.
- Pflegeleistungen ersetzen nicht eine Schulung und Einweisung in das Programm.

4.3.6 **haus 12** cloud räumt dem Kunden an den in Erfüllung dieses Vertrages gelieferten Programmen oder Programmteilen ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es an dem Programm, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, bestehen.

4.3.7 Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nach dem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Eingang der gelieferten Programme beim Kunde.

4.4 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen

4.4.1 Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat **haus 12** cloud dies zu vertreten, ist **haus 12** cloud verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus von **haus 12** cloud zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunde ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.

4.4.2 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 4.4.1 hat **haus 12** cloud Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

4.4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. **haus 12** cloud hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

4.5 Zusätzliche Leistungen

- 4.5.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Pflegeleistung nicht unter die vertraglich geschuldete Leistungsverpflichtung von **haus 12** cloud, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste.
- 4.5.2 Auf Verlangen des Kunden führt **haus 12** cloud Pflegeleistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes von **haus 12** cloud erbracht werden können.

5. Wartung von Hardware

5.1 Anwendungsbereich

5.1.1 Die Bedingungen in Ziffer 5 regeln die Wartung von Hardware. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

5.2 Leistungsumfang

5.2.1 **haus 12** cloud übernimmt die für die Instandhaltung und Instandsetzung notwendige Wartung. Zu Beginn des Wartungsvertrages wird ein Protokoll erstellt, in dem alle für die Wartung notwendigen Daten erfasst werden. Bei Geräten die sich außerhalb der Garantie befinden, behält **haus 12** cloud sich eine kostenpflichtige Prüfung des technische Zustand der Hardware vor. Nur technisch einwandfreie Geräte werden von **haus 12** cloud gewartet.

5.2.2 Bei einer räumlichen Umsetzung von Hardware ist **haus 12** cloud zuvor zu informieren. Ggf. durch die Umsetzung anfallende höheren Kosten trägt der Kunde.

5.2.3 Hard- und Software, die nicht von **haus 12** cloud geliefert wurde, fällt nur dann unter die Wartungspflicht, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Vor der Aufnahme weiterer Geräte und/oder Hardware mit Software in den Wartungsvertrag wird **haus 12** cloud die Geräte oder Software einer Prüfung unterziehen.

5.2.4 **haus 12** cloud wird, soweit nötig, Ersatzteile für Wartungsarbeiten oder zur Fehlerbeseitigung mitbringen und Teile gegebenenfalls austauschen. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von **haus 12** cloud über. Nur auf ausdrücklichen Wunsch ersetzt **haus 12** cloud Verschleiß- und Verbrauchsteile aufgrund gesonderter Bestellung gemäß der aktuellen Preisliste.

5.2.5 **haus 12** cloud erbringt die Wartungsleistungen innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeiten. Werden auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten Wartungsleistungen erbracht, so werden diese Arbeiten gemäß der aktuellen Preisliste von **haus 12** cloud abgerechnet.

5.2.6 **haus 12** cloud schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweichanlage oder Ausweich-Hard- oder Software. Nicht im Wartungsvertrag enthalten sind die Änderungen der Konfigurationen, Änderungen des Aufstellungsortes, Operating beim Kunden, Lieferung des Betriebssystems sowie weiterer Software und deren Updates, Schulung des Kunden und/oder der Mitarbeiter. Die Wartung ersetzt nicht eine Schulung und Einweisung in Soft- oder Hardware.

5.2.7 **haus 12** cloud sorgt für eine fachgerechte Entsorgung der bei den Wartungsarbeiten ausgetauschten Hardware-Komponenten. Der Kunde ist für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften und die Löschung von Daten auf ausgetauschten Hardware-Komponenten verantwortlich.

5.2.8 Als Nachweis der Betriebsbereitschaft nach einer Wartung gilt der erfolgreiche Durchlauf der geräteeigenen Diagnoseprogramme, sowie der Bootvorgang eines Gerätes oder PCs. Der Diagnose-Durchlauf kann die Inbetriebnahme des Gerätes innerhalb der im Angebot angegebenen Zeit verhindern und verlängert somit die im Angebot angegebene Zeit um die Dauer des Diagnose-Durchlaufs. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Diagnose-Durchlauf verzichtet werden. Dann gilt die Inbetriebnahme als Nachweis der Betriebsbereitschaft.

5.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.3.1 **haus 12** cloud und ihre Mitarbeiter erhalten Zugangsberechtigungen, die Wartungsarbeiten zu jeder Tag- und Nachtzeit ermöglichen, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

5.3.2 Der Kunde ist zur Nutzung der Hotline von Dritt-Anbietern, die den Kunden beliefert haben, verpflichtet und muss die Kosten dieser Hotline tragen. Entsteht ein erhöhter Aufwand bei **haus 12** cloud durch unvollständige oder mangelhafte Auskünfte der Hotline des Dritt-Anbieters, so hat der Kunde die Zusatzkosten von **haus 12** cloud zu übernehmen. Sie werden gemäß der aktuellen Preisliste vergütet.

5.3.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass vor Beginn der Wartungsarbeiten stets eine Komplett-Datensicherung erfolgt. Für Schäden, die aufgrund mangelhafter oder nicht erfolgter Datensicherung basieren, kann **haus 12** cloud keine Haftung übernehmen.

5.3.4 **haus 12** cloud ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Software-Lizenzen des Kunden zu prüfen. Der Kunde wird **haus 12** cloud alle notwendigen Dokumente für eine Prüfung auf Anforderung

unverzöglich zur Verfügung stellen. **haus 12** cloud ist berechtigt, bis zum Abschluss der Prüfung die Wartungsarbeiten einzustellen. Die Verantwortung für eine ordnungsgemäße Lizenzierung trägt ausschließlich der Kunde. Soweit die Akzeptanz von Lizenzbedingungen im Rahmen der Wartung notwendig ist, ist **haus 12** cloud oder seine Mitarbeiter entsprechend zur Anerkennung der Lizenzbedingungen berechtigt.

5.3.5 Der Kunde darf Software auf die zu wartende Hardware nur nach vorheriger Rücksprache mit **haus 12** cloud installieren. Mehraufwendungen, die durch eine Verletzung dieser Informationspflicht entstehen, sind vom Kunden gemäß der aktuellen Preisliste von **haus 12** cloud zu vergüten.

5.3.6 Der Kunde weist **haus 12** cloud auf die Beachtung besonderer Rechts-, Sicherheits- und Gesundheitsvorschriften vor Beginn der Wartungsarbeiten hin.

5.3.7 Der Kunde wird **haus 12** cloud vor Beginn der Wartungsarbeiten auf Dokumentationen und Garantien hinweisen. Die Vertragspartner sind sich einig, dass zuerst Ansprüche aus Garantien geltend gemacht werden.

5.3.8 Die DFÜ-Telekommunikationskosten für die Datenverbindungen trägt der Kunde.

5.4 Fehlerbeseitigung

5.4.1 Bei Änderungen und Erweiterungen der Hardware, die nicht mit **haus 12** cloud abgestimmt wurden, entfällt die Wartungspflicht von **haus 12** cloud, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass der Fehler auf diese Änderung zurückzuführen ist.

5.4.2 Der Kunde erhält im Rahmen der Wartung ein Nutzungsrecht an Software in dem Umfang, wie es an der Software, mit dem sie bestimmungsgemäß genutzt werden oder das sie ersetzen sollen, besteht.

5.4.3 Der Kunde bevollmächtigt **haus 12** cloud, im Rahmen von Fehlerbeseitigungsmaßnahmen die jeweiligen Lizenzbedingungen im Namen des Kunden anzunehmen.

5.5 Gewährleistung

5.5.1 Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Soweit **haus 12** cloud eine Umgehungslösung bei aufgetretenen Fehlern anbietet, gilt die Leistung als nicht mangelbehaftet. In einem solche Fall ist **haus 12** cloud auch berechtigt, Änderungen an der Konfiguration der Hard- und Software vorzunehmen, wenn dadurch die Betriebsfähigkeit einzelner Hardware oder der Hardware insgesamt nicht beeinträchtigt wird.

5.5.2 Wird die Wartung nicht vertragsgemäß erbracht und hat **haus 12** cloud dies zu vertreten, ist **haus 12** cloud verpflichtet, die Wartung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Fehlermeldung des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Wartungsleistung aus von **haus 12** cloud zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen.

5.5.3 Im Falle der fristlosen Kündigung gemäß 5.5.2 hat **haus 12** cloud Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

5.5.4 Kein Mangel liegt vor, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von **haus 12** cloud in die Hardware eingegriffen hat und der Mangel nach dem Eingriff in die Hardware aufgetreten ist, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel der Hardware nicht auf dem Eingriff beruht.