

AGB der GFAD IT und Service GmbH
(Stand September 2022)

I. Allgemeine Vertragsbedingungen

1	Geltungsbereich / Begrifflichkeiten.....
2	Vertragsgegenstand.....
3	Lieferung /Leistungsdurchführung
4	Zahlungsbedingungen
5	Servicezeit, Zuschläge und Fahrtkosten.....
6	Bestellung
7	Nutzungsrechte
8	Mitwirkungspflichten des Kunden /Abnahme
9	Cloud Produkte
10	Change Request - Änderungen
11	Gewährleistung/Gewährleistung.....
12	Haftung.....
13	Verschwiegenheit
14	Pflegeleistungen
15	Fernwartung
16	Datenschutz.....
17	Vertragsbeendigung
18	Schlussbestimmungen

1 Geltungsbereich / Begrifflichkeiten

- 1.1 Für sämtliche Geschäftsbeziehungen, auch zukünftige, zwischen der GFAD IT und Service GmbH, Huttenstraße 34-35, 10553 Berlin (nachfolgend „GFAD“ genannt) und dem Kunden, insbesondere für den Verkauf von Software und Hardware und für beauftragte Dienst- und/oder Mietleistungen sowie für die Erbringung von Pflegeleistungen und Werkleistungen durch GFAD gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2 Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn GFAD ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder beim Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen hat, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.
- 1.3 GFAD ist zu Änderungen der AGB oder sonstigen Bedingungen berechtigt. Änderungen werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht und der Anbieter den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat.
- 1.4 „Open Source Software“ meint Software, die jedermann von vornherein benutzen, kopieren, verbreiten darf, entweder verändert oder unverändert. Im Besonderen bedeutet das, dass der Quellcode verfügbar sein muss.
- 1.5 „Software“ meint Datenverarbeitungsprogramme in maschinenlesbarer Form einschließlich zugehöriger Dokumentation.
- 1.6 „Vertragsgegenstände“ meint die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Leistungen, die GFAD zu erbringen hat, z.B. die Lieferung von Hardware und/oder Software bzw. die Erbringung von Dienst-, Miet- und/oder Werkleistungen.
- 1.7 Bei einem Vertragsschluss mit dem Kunden gelten die folgenden Regelungen in der nachfolgenden genannten Rangfolge: a) das Angebot bzw. ein jeweilig geschlossener Service-Vertrag mit den jeweiligen Leistungsbeschreibungen b) diese AGB.
- Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung.

2 Vertragsgegenstand

- 2.1 GFAD stellt diverse Leistungen zur Verfügung: Eine jeweils aktuelle Leistungsbeschreibung findet der Kunde in Zusammenhang mit seinem Angebot bzw. im entsprechend geschlossenen Service-Vertrag. Der genaue Umfang der Leistung wird gegebenenfalls im Rahmen eines Pflichtenheftes zwischen den Parteien vereinbart.
- 2.2 Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil der Vertragsgegenstände und wird nicht überlassen, es sei denn, dies ist zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart.
- 2.3 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von (Re-) Exportrestriktionen. Dies kann insbesondere relevant sein bei Lieferungen hinsichtlich der USA und der U.K..

3 Lieferung, Leistungsdurchführung

- 3.1 Bei nicht ausdrücklicher Vereinbarung über Installationsleistungen erfolgen diese durch den Kunden.
- 3.2 Erbringt GFAD über die ursprüngliche Vereinbarung hinaus vom Kunden beauftragte Leistungen (Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungsleistungen etc.) werden diese gesondert vergütet. Ist zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, sind Zeitaufwände nach dem aktuell gültigen Stundensatz von GFAD zu vergüten und Reisekosten werden nach Aufwand berechnet. Es wird auf die jeweils aktuelle Preisliste von GFAD verwiesen, die Bestandteil des Vertrages wird.
- 3.3 Die von GFAD genannten Termine sind „ca. –Termine“ und nur dann verbindlich, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.4 Der Kunde ist verpflichtet, GFAD alle notwendigen Informationen und Materialien für die Durchführung des Vertrages zu übermitteln. Eine Verzögerung dieser Übermittlung durch den Kunden oder durch am Projekt beteiligter Drittfirmen zieht auch eine entsprechende Verzögerung des Liefertermins nach sich.
- 3.5 Verzögert sich die Abnahme von Leistungen oder Produkten oder deren Zurverfügungstellung aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, ist GFAD berechtigt, nach Setzung und Ablauf einer 14-tägigen Nachfrist, nach seiner Wahl sofortige Vergütungszahlung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung abzulehnen und Schadensersatz statt der ganzen Leistung zu verlangen. Die Fristsetzung muss schriftlich oder in Textform erfolgen. GFAD muss hierin nicht nochmals auf die Rechte aus dieser Klausel hinweisen.
- 3.6 Im Fall des vorstehend geregelten Schadenersatzverlangens beträgt der zu leistende Schadenersatz 20 % des Nettolieferpreises bei Kaufverträgen oder 20 % der vereinbarten Nettovergütung bei Leistungsverträgen. Der Nachweis einer anderen Schadenshöhe oder des Nichtanfalles eines Schadens bleibt beiden Parteien vorbehalten. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden. Mit Eintritt des Annahme- bzw. Schuldnerverzuges geht die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs auf den Kunden über.

4 Zahlungsbedingungen

- 4.1 Alle Preise sind in EUR und gelten zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer und etwaiger Zölle.
- 4.2 Eine Abrechnung erfolgt grundsätzlich zum Stundensatz nach tatsächlichem Aufwand, sofern keine anderweitige Vereinbarung über Pauschalen besteht. Es wird auf die jeweils aktuelle Preisliste von GFAD verwiesen, die Bestandteil des Vertrages wird.
- 4.3 Die Vergütung nach Aufwand ist jeweils zum Abschluss der jeweiligen Leistung fällig, sofern die Parteien nicht etwas anderes (z.B. im Angebot von GFAD) vereinbart haben.
- 4.4 Ist zwischen den Parteien eine Pauschale vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung jeweils im Voraus. Bei monatlichen Vergütungsbeträgen kann GFAD diese für ein Jahr im Voraus abrechnen.
- 4.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind alle Vergütungen sofort, spätestens aber nach 14 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. GFAD ist berechtigt Teilleistungen abzurechnen, soweit dies dem Kunden zuzumuten ist.
- 4.6 Die Parteien sind sich darüber einig, dass für Rechnung die Textform ausreichend ist.
- 4.7 Bei Zahlungsverzug des Kunden in nicht unerheblicher Höhe ist GFAD berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütungen zu zahlen. Kommt der Kunde mit der Bezahlung für mehr als 60 Tage in Verzug, kann GFAD das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

5 Servicezeit, Zuschläge und Fahrtkosten

- 5.1 Sofern keine anderweitigen Vereinbarungen bestehen, ist die Servicezeit von GFAD für alle Leistungen: Montags bis Freitags von 8.30 – 17.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.
- 5.2 Für außerhalb der Servicezeit liegende beauftragte Leistungen vereinbaren die Parteien separate Zuschläge. Es wird auf die jeweils aktuelle Preisliste von GFAD verwiesen, die Bestandteil des Vertrages wird.
- 5.3 Etwaige Fahrtkosten für Leistungen außerhalb des Geschäftssitzes von GFAD werden mit einer Anfahrtspauschale gemäß der Preisliste (siehe Ziffer 5.2) berechnet, sofern keine anderweitige Vereinbarung besteht. Die Anfahrts- und Rückfahrzeit gilt als Arbeitszeit.
- 5.4 Etwaige weitere Auslagen werden nach tatsächlichem Aufwand und vorheriger Vereinbarung berechnet.

6 Bestellung

- 6.1 GFAD verpflichtet sich, nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrages weitere für das Vertragsverhältnis geltende Bedingungen auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 6.2 Der Kunde hat die Möglichkeit verschiedene Leistungen bei GFAD zu beauftragen. GFAD darf davon ausgehen, dass Beauftragungen und Bestellungen durch Mitarbeiter des Kunden von diesem autorisiert wurden, wenn der jeweilige Mitarbeiter üblicherweise im angemessenen Rahmen Support- und Teilleistungen abrufen.
- 6.3 Sofern die Bestellung über eine Webseite von GFAD oder eine elektronische Plattform erfolgt, gilt: Die dargestellten Angebote stellen kein Angebot im juristischen Sinne dar. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Eingabefehler können vor Absenden der Bestellung mittels der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen berichtigt werden. Mit Mausklick auf den die Bestellung abschließenden Button unterbreitet der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot. Nach Eingang des Angebots des Kunden erfolgt der Vertragsabschluss hinsichtlich der bestellten Leistung mit der Annahme der Bestellung von GFAD durch ausdrücklich erklärte Auftragsbestätigung, durch Zahlungsaufforderung oder durch Aufnahme der Leistung bzw. Produktbereitstellung, je nachdem, welche Alternative zuerst eintritt und der Kunden Kenntnis darüber erlangt.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 Soweit keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt GFAD dem Kunden jeweils zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Überlassung eines Werkes das nicht ausschließliche, örtlich unbeschränkte und dauerhafte Recht ein, die Software/Leistungen vertragsgemäß für eigene Zwecke zu nutzen, das heißt insbesondere dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen, auch soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden. Für jede weitere, nicht notwendige Kopie oder Virtualisierung benötigt der Kunde ein separates Nutzungsrecht.
- 7.2 Bei Mietleistungen von GFAD gilt als Ausnahme zu Ziffer 7.1, dass lediglich ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht gewährt wird.
- 7.3 Soweit u.a. Open Source Software Gegenstand einer Lieferung/Leistung ist, überträgt GFAD in der Regel keinerlei Nutzungsrechte an derselben. Es gelten insoweit die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Software, die GFAD im Falle der Zurverfügungstellung mitliefert.
- 7.4 Im Fall der Lieferung bzw. zur Verfügungstellung von Software Dritter gelten ergänzend die Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers bzw. des Dritten.
- 7.5 Die Lizenzbedingungen Dritter sowie die jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Softwarehersteller oder der Dritten gelten ausschließlich für die Leistung und die Software Dritter, in diesem Fall vorrangig vor diesen AGB. Der Kunde erhält die Software Dritter oder Leistungen Dritter entsprechend der veröffentlichten Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers für die Software.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden /Abnahme

- 8.1 Der Kunde benennt einen technischen Ansprechpartner, der für Abstimmungen in Projekten, in Bezug auf Managed Services und sonstige technische Vorgänge zur Verfügung steht. Sollte der technische Ansprechpartner nicht mehr zur Verfügung stehen, gibt der Kunden der GFAD proaktiv und in Textform (z.B. E-Mail) einen neuen Ansprechpartner bekannt.
- 8.2 Wünsche und Vorgaben des Kunden, die bei der Herstellung des Vertragsgegenstandes berücksichtigt werden sollen und zwischen den Parteien vereinbart worden sind, bedürfen stets mindestens der Textform (z.B. E-Mail).

- 8.3 Der Kunde wird die Vertragsgegenstände unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf Vollständigkeit sowie Funktionstauglichkeit. Der Kunde ist verpflichtet, seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nachzukommen.
- 8.4 Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen GFAD unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten.
- 8.5 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
- 8.6 Der Kunde wird GFAD in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistung auf eigene Kosten unterstützen. Er wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig an GFAD mitteilen.
- 8.7 Der Kunde ist verpflichtet, GFAD kostenlos und ungehindert für etwaige vereinbarte Wartungsleistungen angemessenen Zugang zum EDV-System einzuräumen, eine ausreichende Anzahl an Accounts zur Verfügung zu stellen sowie alle für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen. Die Zugangseinräumung geschieht regelmäßig durch Einwahl- und Einloggmöglichkeit via DFÜ, Internet oder anderer Fernübertragungsmedien.
- 8.8 Der Kunde wird GFAD auf Anforderung geeignete datenschutzrechtlich konforme Testdateien bereit stellen, wenn es um Arbeiten in datenschutzsensiblen Bereichen geht.
- 8.9 Bei den Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um eine Hauptpflicht des Kunden.
- 8.10 Der Kunde wird auf Anforderung durch GFAD oder soweit für ihn erkennbar erforderlich, insbesondere während der Vertragslaufzeit in Textform einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- 8.11 GFAD kann die Abnahmebereitschaft von Werkleistungen durch Übergabe an den Kunden anzeigen.
- 8.12 Der Kunde wird die Vertragsgegenstände nach Übergabe unverzüglich daraufhin untersuchen und testen, ob diese im Wesentlichen im Rahmen einer Abnahme vertragsgemäß sind. Etwaige Mängel wird der Kunde GFAD umgehend mitteilen. Entsprechen die Vertragsgegenstände im Wesentlichen den vertraglichen Bestimmungen, erklärt der Kunde, soweit gesetzlich vorgesehen, die Abnahme. Diese Erklärung erfolgt mindestens in Textform durch einen Freigabevermerk. Geht innerhalb von 3 Wochen nach Übergabe der Vertragsgegenstände keine detaillierte schriftliche Mängelrüge von nicht unerheblichen Mängeln ein, so gelten die abgelieferten Projektergebnisse als abgenommen bzw. freigegeben.
- 8.13 Für Mängel, die dem Kunden bei Abnahme bekannt waren, die bei einer ordnungsgemäßen Erstuntersuchung offensichtlich gewesen wären oder die sonst fahrlässig dem Kunden nicht bekannt wurden oder die vom Kunden nicht gemeldet wurden, stehen dem Kunden die Rechte aus der Mängelgewährleistung nicht zu.

9 Cloud Produkte

- 9.1 Der Kunde sichert zu, dass er keine Inhalte auf von GFAD zur Verfügung gestellten Cloud-Produkten oder Servern speichert oder darüber überträgt, die (i) gesetzeswidrig, pornographisch, obszön, anstößig, belästigend, rassistisch oder ethnisch diskriminierend, schädlich, bedrohlich, diffamierend oder anderweitig diskriminierend sind, (ii) illegale Handlungen begünstigt oder fördert, (iii) geistige Eigentumsrechte Dritter verletzt oder (iv) anderweitig unangemessen sind („verbotene Inhalte“).
- 9.2 Der Kunde erkennt an, dass GFAD keine Kontrolle über vom Kunden gespeicherte oder übertragene Inhalte hat, derartige Inhalte nicht überwacht. GFAD behält sich das Recht vor, derartige Inhalte unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung zu entfernen, die nach berechtigter Annahme von GFAD als verbotene Inhalte eingestuft werden können. Der Kunde entschädigt und hält GFAD schadlos gegenüber sämtlichen Schäden, Verlusten und Aufwendungen, die sich infolge von Klagen oder Ansprüchen Dritter gegen die Inhalte des Kunden ergeben.

10 Change Request

- 10.1 Beide Vertragspartner sind berechtigt, unter Angabe wichtiger Gründe den anderen Vertragspartner aufzufordern, über Änderungen oder fachliche Feinspezifikationen zu beraten und zu verhandeln.
- 10.2 Soweit der Kunde über den vereinbarten Umfang hinausgehende Änderungen wünscht, wird GFAD, gegen Vergütung auf Zeit- und Materialbasis stundensätzlich tätig. GFAD wird den dabei entstehenden Aufwand prüfen, sowie ob die gewünschte Änderung durchführbar ist und den Kunden dann darüber informieren, welche Änderungen sich dabei insbesondere hinsichtlich der Kosten und des Zeitplans voraussichtlich ergeben. Soweit

möglich und notwendig, wird GFAD auch prüfen, inwieweit eine solche Änderung Auswirkungen auf bisher realisierte Leistungen und deren Nutzbarkeit hat.

- 10.3 Wird über ein Änderungsverlangen keine Einigung erzielt, werden die Parteien, soweit sie keine andere Vereinbarung treffen, das Projekt entsprechend in der bisher aktuellen Version realisieren.
- 10.4 Änderungsverlangen bedürfen der Textform, können auch von GFAD per E-Mail bestätigt werden.

11 Mangelhaftung/Gewährleistung

- 11.1 GFAD gewährleistet, dass sämtliche Leistungen frei von Sach- und/oder Rechtsmängeln sind.
- 11.2 Die vorbenannte Mängelhaftung bezieht sich nicht auf etwaige eingesetzte Open Source Software, da hier auch keine Nutzungsrechte von GFAD übertragen werden. Eine Haftung von GFAD für Sach- und/oder Rechtsmängel ist demnach aufgrund der spezifischen Natur von Open Source Software ausgeschlossen. Eine Mängelhaftung besteht auch nicht bei Fehlern, die durch eingesetzte Drittsoftware verursacht werden oder für Funktionen, die aufgrund von Gesetzesänderungen nicht mehr dem dann aktuellen Stand entsprechen und von den Parteien nicht im Leistungsumfang vereinbart waren.
- 11.3 Im Fall eines Mangels gemäß dem gesetzlichen Mangelbegriff wird GFAD innerhalb eines angemessenen Zeitraums gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen.
- 11.4 Die Nacherfüllung kann nach Wahl von GFAD entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann GFAD nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass GFAD zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.
- 11.5 Die Mangelbeseitigung durch GFAD kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.
- 11.6 GFAD trägt bei berechtigter Mangelrüge die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen.
- 11.7 Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der dadurch GFAD entsteht, dass Produkte vom Kunden an einen anderen Ort als den ursprünglichen Lieferort verbracht wurden, trägt der Kunde.
- 11.8 Stellt sich heraus, dass die Mangelrüge unberechtigt war, kann GFAD den ihr entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Kunde zumindest fahrlässig gehandelt hat.
- 11.9 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Kunden eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen, vielmehr steht die Anzahl der Nacherfüllungsversuche GFAD während der vom Kunden gesetzten Frist frei, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- 11.10 Das Recht zum Rücktritt aus Liefer- oder Werkverträgen und der Anspruch auf Schadensersatz an Stelle der ganzen Leistung bestehen nur bei erheblichen Mängeln.
- 11.11 Hat GFAD einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.
- 11.12 Ansprüche wegen eines Mangels (einschließlich bei Dokumentation) verjähren in einem Jahr nach Lieferung. Ziffer 12 gilt entsprechend.
- 11.13 Bietet GFAD dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen.
- 11.14 Mangelbeseitigung kann auch durch Lieferung einer Umgehungslösung erfolgen.
- 11.15 Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte verändert hat oder durch Dritte verändern ließ oder mit anderen als den gegebenen Produkten verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag, bzw. bei Mietleistungen die Änderungen keine für GFAD unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

- 11.16 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 11.17 Eine Kündigung des Kunden bei Mietleistungen gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn GFAD ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Ziffer 11.9 gilt entsprechend.
- 11.18 Zwingende vom Gesetz vorgesehene unbeschränkte Haftung von GFAD und Ziffer 12 (Haftung) dieses Vertrages bleiben von diesen Regelungen unter Ziff. 11. unberührt.

12 Haftung

- 12.1 Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von GFAD, von gesetzlichen Vertretern oder von Erfüllungsgehilfen von GFAD beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Nebenpflichten ist.
- 12.2 Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte „Kardinalpflichten“).
- 12.3 Dieser Haftungsausschluss, sowie weitere Haftungsbegrenzungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, gelten nicht, soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind, ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.
- 12.4 Sofern die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf einfacher Fahrlässigkeit von GFAD, gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten von GFAD beruht, oder wenn die Verletzung auf einfacher oder grober Fahrlässigkeit von sonstigen Erfüllungsgehilfen beruht, ist die Haftung von GFAD auf die Schadenssumme beschränkt, die von GFAD bei Vertragsschluss vorhersehbar und vertragstypisch war.
- 12.5 Der Kunde ist verpflichtet angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, und zwar durch ein Ausweichverfahren, Datensicherung, Störungsdiagnose usw. Der Kunde ist verpflichtet etwaigen Datenverlust vorzubeugen und regelmäßige und ordnungsgemäße Datensicherung vorzunehmen.
Bei Datenverlust haftet GFAD allein in Höhe der Wiederherstellungskosten der Datensicherung. Ziffer 12.5 findet keine Anwendung, wenn die Datensicherung als Hauptleistung von GFAD vereinbart wurde.
- 12.6 Bereitgestellte und /oder gelieferte Software und Services sind -sofern nicht ausdrücklich vereinbart - nicht zum Gebrauch in Verbindung mit Kernkraftwerken, der Luftfahrt, dem öffentlichen Verkehrswesen oder medizinischen Anwendungen oder anderen, grundsätzlich gefährlichen Anwendungen vorgesehen, die Tod, Körperverletzungen, katastrophale Schäden oder Massenvernichtungen bewirken könnten. Der Kunde bestätigt, dass GFAD in keinem Fall für Schäden als Folge des Gebrauchs der Software in diesen Umgebungen haftet.
- 12.7 Sofern der Kunde mit GFAD die Bereitstellung und Durchführung von Updates von Drittsoftware vereinbart hat, ist ihm bewusst, dass die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software allein in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers liegt. Dem Kunden ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt GFAD keine Haftung. Dem Kunden ist bewusst, dass vorherige Installationen auf Testsystemen die Risiken beschränken können.
- 12.8 Der Kunde stellt GFAD von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die Dritte gegen GFAD wegen einer Verletzung ihrer Rechte durch die vom Kunden schuldhaft verursachte unberechtigte Nutzung von Leistungen von GFAD geltend machen. Der Kunde übernimmt alle GFAD aufgrund dieser Verletzung von Rechten Dritter entstehenden angemessenen Kosten, einschließlich der für die Rechtsverteidigung entstehenden angemessenen Kosten. Alle weitergehenden Rechte sowie Schadensersatzansprüche von GFAD bleiben unberührt. Der Kunde teilt GFAD ab Kenntnis die Geltendmachung von Ansprüchen durch Dritte im Hinblick auf die vereinbarten Leistungen mit.
- 12.9 Der Kunde wird bei berechtigter Inanspruchnahme durch Dritte gemäß Ziffer 12.8 die gegenständlichen Leistungen nicht mehr nutzen.

- 12.10 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten ebenfalls zugunsten der Lieferanten, Reseller, Partner oder deren jeweiligen Zweigstellen des Anbieters sowie der Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

13 Verschwiegenheit

- 13.1 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, während der Laufzeit dieser Vereinbarung und für einen unbeschränkten Zeitraum nach Beendigung dieser Vereinbarung über alle im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei Stillschweigen zu bewahren. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen und Unterlagen des anderen Vertragspartners, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder aus den jeweiligen Umständen heraus als vertraulich angesehen werden müssen. Dies gilt insbesondere über Informationen zu den betrieblichen Abläufen, Geschäftsbeziehungen, Know-How etc. und weitere Geschäftsgeheimnisse. Geschäftsgeheimnisse sind nach Maßgabe des § 2 Ziff. 1 GeschGehG alle Informationen in Bezug auf den anderen Vertragspartner und den vorliegenden Vertrag, die nicht allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich sind, an denen der andere Vertragspartner ein berechtigtes Interesse der Geheimhaltung hat und die er demgemäß durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen schützt.
- 13.2 Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche Informationen, die dem Empfänger bei Abschluss des vorliegenden Vertrages nachweislich bereits bekannt waren oder nach Vertragsabschluss von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dies eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder gegebenenfalls behördliche Anordnungen verletzt. Des Weiteren sind ausgenommen solche vertraulichen Informationen, die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Wenn es zulässig und möglich ist, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Vertragspartei vor Offenlegung unterrichten und ihr die Gelegenheit geben, dieser Offenlegung entgegenzuwirken. Die Parteien verpflichten sich, nur solchen Beratern Zugang zu den jeweils vertraulichen Informationen zu gewähren, die entweder dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor die Geheimhaltungsverpflichtung dieses Vertrages auferlegt worden ist. Die Vertragsparteien werden nur denjenigen ihrer Mitarbeiter vertrauliche Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten benötigen und dies auch nur im Umfang, die die vorgenannten Mitarbeiter für die Durchführung des vorliegenden Vertrages kennen müssen. Sie werden ihre Mitarbeiter für die Zeiten nach dem Ausscheiden aus ihrem Unternehmen zur Geheimhaltung verpflichten, soweit dies arbeitsrechtlich zulässig ist.

14 Pflegeleistungen

- 14.1 Die vereinbarte Pflege wird nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Nutzer orientiert. Die Pflege wird nur für die im Vertrag genannten Komponenten geleistet.
- 14.2 GFAD übernimmt bei Vereinbarung der Pflege die Störungsbearbeitung für die Vertragsgegenstände. GFAD hat Störungen innerhalb einer angemessenen Frist innerhalb der Servicezeit zu bearbeiten. Etwaige feste Reaktionszeiten (SLA) gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Auftretende Störungen sind durch den Kunden in für GFAD möglichst nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und in Textform oder per angebotener Hotline mitzuteilen.
- 14.3 GFAD erbringt die Störungsbearbeitung nach seiner Wahl vor Ort oder per Fernwartung. GFAD ist berechtigt, Maßnahmen zur Störungsbearbeitung gemäß Ziffer 11 zu nutzen.
- 14.4 Während der Störungsbearbeitung kann GFAD verlangen, dass der Kunde im Bedarfsfall einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite stellt, der Auskunft über das Gesamtsystem bei dem Kunden und die Verwendung der Vertragskomponenten sowie den geltend gemachten Störung geben kann und Testläufe durchführen kann.

15 Fernwartung

- 15.1 Um IT-Probleme aus der Ferne schnell lösen zu können, bietet GFAD eine Fernwartungslösung an. Bei Vereinbarung über einen Remote-Zugang ist der Kunde für die Ermöglichung des Zugangs verantwortlich und trägt die Verbindungskosten. Der Remote-Zugriff erfolgt regelmäßig innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Der Kunde erlaubt unbeaufsichtigte, protokollierte angemessene Fernzugriffe, soweit keine anderweitige Vereinbarung besteht.
- 15.2 Fernzugriff bedeutet, dass ein Techniker von GFAD über eine Internetverbindung Zugriff auf die Geräte des Kunden nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffssoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung

der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Dabei wird der Bildschirminhalt an das Technikergerät übertragen. Weiterhin ist ein Zugriff auf Systemebene wie bspw. Systemregistrierung, Dateisystem, Dienste und Kommandozeile im Hintergrund möglich, ohne den Benutzer zu stören.

- 15.3 Der Kunde wird die für die Fernwartungsarbeiten erforderlichen Softwarelizenzen beschaffen und GFAD kostenlos zur Verfügung stellen.

16 Datenschutz

- 16.1 Bei der Wartung von Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag (Fernwartung), sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Kunde für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Er hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bei GFAD zu überzeugen. Wenn und soweit GFAD als Auftragsverarbeiter für den Kunden tätig wird, gelten die Allgemeinen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von GFAD.

- 16.2 Sofern nichts ausdrücklich anders vereinbart, ist der Kunde für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich und hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. GFAD weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder wesentlichen Support- oder Wartungs- bzw. Fernwartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) sinnvoll ist. Der Kunde wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen von GFAD am EDV-System eine Überprüfung selbst durchführen und dokumentieren oder beauftragen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet wird und bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

17 Vertragsdauer und -beendigung

- 17.1 Der Vertrag tritt mit beiderseitiger übereinstimmender Vereinbarung über die individuelle Bestellung in Kraft.
- 17.2 Wird über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet bzw. für den Fall, dass ein Insolvenzantrag bei dem zuständigen Gericht gestellt wird oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit droht, so kann GFAD nach ihrer Wahl von etwaig geschlossenen Verträgen zurücktreten bzw. Leistungen einstellen.
- 17.3 Sofern zwischen den Vertragsparteien ein Dauerschuldverhältnis vereinbart ist, gilt dies zunächst für ein Jahr (12 Monate). Es verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn dies nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Kunden oder von GFAD gekündigt wird, sofern keine anderweitigen Kündigungsregelungen getroffen wurden.
- 17.4 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 17.5 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
- 17.6 Mit Vertragsbeendigung bzw. bei ungültigem Vertrag wird der Kunde die Nutzung von Vertragsprodukten im Rahmen von Mietleistungen einstellen und sämtliche bei ihm vorhandenen lizenzierten Produkte und Kopien hiervon vernichten und GFAD dies auf Anfrage bestätigen.

18 Schlussbestimmungen

- 18.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Abweichungen von dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Abweichung vom Erfordernis der Schriftform.
- 18.2 Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 18.3 Erfüllungsort für alle Verbindlichkeiten sowie ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung etwa entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von GFAD.
- 18.4 Vertragssprache ist deutsch. Bei verschiedenen Sprachfassungen ist allein der deutsche Text dieser Bedingungen maßgeblich.

II. Besondere Vertragsbedingungen: Managed Service A

1 Allgemeines

- 1.1 GFAD IT und Service GmbH (nachfolgend GFAD) erbringt Managed Service Leistungen in Form von Service und Support für die in dem jeweiligen Angebot und in den Leistungsbeschreibungen näher beschriebenen Managed Services (nachfolgend „Managed Service/s“).
- 1.2 GFAD vermittelt dem Kunden die für die Services benötigten Lizenzen. GFAD ist berechtigt, für und im Namen des Kunden die Nutzungsverträge mit den jeweiligen Herstellern/Vertriebshändlern und/oder Hostern („Servicepartner“) über die Nutzung der Services abzuschließen.
- 1.3 GFAD organisiert die vereinbarten Leistungen selbst und eigenverantwortlich. GFAD bestimmt Art, Ablauf und Einteilung der Arbeiten, insbesondere auch die Zahl der einzusetzenden Mitarbeiter, selbstständig. GFAD ist berechtigt, Erfüllungsgehilfen zur Durchführung der Aufträge einzusetzen.
- 1.4 Für die Leistungserfüllung gelten nur die vereinbarten Supportleistungen, nicht aber Individualanpassungen an dem Service. Diese und weitere darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zusätzlich abgerechnet oder können gegebenenfalls in einem weiteren Service-Vertrag vereinbart werden.
- 1.5 Die Kosten für Fremdleistungen und Material, die durch GFAD an den Kunden außerhalb der eigenen Leistungspflicht nach diesem Vertrag vermittelt werden, trägt der Kunde. Für die Vermittlungsleistungen ist GFAD berechtigt, Aufwandskosten nach Stundensatz zu berechnen, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen vorliegen.

2 Leistungen

- 2.1 GFAD stellt dem Kunde Service- und Supportleistungen gemäß den Leistungsbeschreibungen und dem Angebot über den vereinbarten Managed Service zur Verfügung.
- 2.2 Die Parteien sind sich bewusst, dass die Bereitstellung und die Aufrechterhaltung von Funktionalitäten des eigentlichen Services das direkte Lizenz- bzw. Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Servicepartner (Hersteller, Zwischenhändler und/oder Hostern) betrifft. GFAD übernimmt mit diesem Vertrag nur die Verantwortung für die eigenen zugesagten Leistungen, die ergänzend zu dem Service stehen.
- 2.3 GFAD berät und unterstützt den Kunden gemäß Vereinbarung bei etwa auftretenden Anwendungsproblemen i.V.m. dem Service durch die kurzfristige Beantwortung von diesbezüglichen Fragen.
- 2.4 Supportleistungen erfolgen innerhalb der Service-Zeit von GFAD gemäß AGB I. Ziffer 5.

3 Service Telefondienst 3cx

- 3.1 Der Kunde kann über GFAD die Bereitstellung einer Software-Telefonanlage (3cx) des Herstellers 3CX GmbH Ltd vermittelt bekommen. Durch die Vermittlung wird die 3CX GmbH Ltd Vertragspartner für die Bereitstellung für den Kunden.
- 3.2 GFAD stellt einen Service-Desk zur Aufnahme, Organisation und Weiterleitung von Anwendungsfragen und -problemen an den Servicepartner des Kunden bereit.

4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Leistungen erfolgen zu einer pauschalen monatlichen Vergütung. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils im Voraus. GFAD kann die monatlichen Vergütungsbeträge für ein Jahr im Voraus abrechnen.

5 Vertragsdauer, Kündigung

- 5.1 Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt zunächst für ein Vertragsjahr. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragsjahrs von einer der Vertragsparteien in Textform gekündigt wird.
- 5.2 Dieser Managed Service Vertrag gilt unabhängig von etwaigen Laufzeiten der Nutzungsverträge zwischen Kunden und seinem Servicepartner.
- 5.3 Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

III. Besondere Vertragsbedingungen: Managed Service B

1 Allgemeines

- 1.1 GFAD IT und Service GmbH (nachfolgend GFAD) erbringt Managed Service Leistungen in Form von Service und Support für die in dem jeweiligen Angebot und in den Leistungsbeschreibungen näher beschriebenen Managed Services (nachfolgend „Managed Service/s“).
- 1.2 GFAD organisiert die vereinbarten Leistungen selbst und eigenverantwortlich. GFAD bestimmt Art, Ablauf und Einteilung der Arbeiten, insbesondere auch die Zahl der einzusetzenden Mitarbeiter, selbstständig. GFAD ist berechtigt, Erfüllungsgehilfen zur Durchführung der Aufträge einzusetzen.
- 1.3 Für die Leistungserfüllung gelten nur die vereinbarten Supportleistungen, nicht aber Individualanpassungen an dem Service. Diese und weitere darüber hinaus gehende Leistungen werden nach Aufwand zusätzlich abgerechnet oder können gegebenenfalls in einem weiteren Service-Vertrag vereinbart werden.
- 1.4 Die Kosten für Fremdleistungen und Material, die durch GFAD an den Kunden außerhalb der eigenen Leistungspflicht nach diesem Vertrag vermittelt werden, trägt der Kunde. Für die Vermittlungsleistungen ist GFAD berechtigt, Aufwandskosten nach Stundensatz zu berechnen, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen vorliegen.

2 Leistungen

- 2.1 GFAD stellt dem Kunden Service- und Supportleistungen gemäß den Leistungsbeschreibungen und dem Angebot über den vereinbarten Managed Service zur Verfügung.
- 2.2 GFAD berät und unterstützt den Kunden gemäß Vereinbarung bei etwa auftretenden Anwendungsproblemen i.V.m. dem Service durch die kurzfristige Beantwortung von diesbezüglichen Fragen.
- 2.3 Supportleistungen erfolgen innerhalb der Servicezeit von GFAD gemäß AGB I Ziffer 5.

3 Service

- 3.1 GFAD stellt einen Service-Desk zur Aufnahme, Organisation und Weiterleitung von Anwendungsfragen und -problemen an den Servicepartner des Kunden bereit.

4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Leistungen erfolgen zu einer pauschalen monatlichen Vergütung. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils im Voraus. GFAD kann die monatlichen Vergütungsbeträge für ein Jahr im Voraus abrechnen.

5 Vertragsdauer, Kündigung

- 5.1 Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und gilt je nach Angebotstext zunächst für einen Monat (Fall A) oder ein Vertragsjahr (Fall B). Nach Ablauf eines Monats (Fall A) bzw. des ersten Jahres (Fall B) kann er jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende von einer der Vertragsparteien in Textform gekündigt werden.
- 5.2 Dieser Managed Service Vertrag gilt unabhängig von etwaigen Laufzeiten der Nutzungsverträge zwischen Kunden und seinem Servicepartner.
- 5.3 Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.4 Wird der Vertrag durch den Kunden oder die GFAD gekündigt, bleiben die jeweils im Rahmen des Managed Services gespeicherten Kundendaten (z.B. Backups, Dateien u.ä.) 30 Tage über das Vertragsende hinaus auf der B2B Backup Plattform gespeichert. Nach Ablauf der 30 Tage werden diese Daten von der Plattform gelöscht.