

Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Leistungen der

za-internet GmbH

Linsenäcker 13, 72379 Hechingen

07471 / 93 01 99-0

www.za-internet.de

Amtsgericht Stuttgart HRB 420820 • UST-ID: DE812900780

Geschäftsführer: Michael Reuschling, Peter Steinhilber

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung des Auftraggebers geltenden Fassung gelten für alle Leistungen und Lieferungen (nachfolgend „IT-Leistungen“) von **za-internet**. Unter den Sammelbegriff „IT-Leistungen“ fallen im Einzelnen, aber nicht ausschließlich, Web-, Mail- und Domain-Hosting, Cloudservices, Rechenzentrumsleistungen (z.B. Server-Hosting/Colocation), Webdesign, Software- und Hardware-Verkauf, Softwarewartung/-pflege, Installationsleistungen, Implementierungsleistungen, sowie Consultingleistungen. Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen AGB sowie aus den in der Leistungsbeschreibung entsprechend dem übermittelnden Angebot, ggf. ergänzenden Angaben auf unserer Web-Site getroffenen Regelungen zwischen **za-internet** und Personen, die bei **za-internet** IT-Leistungen bestellen (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt oder „Sie“). **za-internet** und der Auftraggeber werden gemeinsam als die „Parteien“ oder „Vertragsparteien“ bezeichnet.
- (2) Mündliche Nebenabreden zwischen den Parteien bestehen nicht. Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende oder diesen AGB entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn **za-internet** den Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht ausdrücklich widerspricht.
- (3) Die von **za-internet** angebotenen Leistungen richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB (natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt) und an Freiberufler. Sollten im Einzelfall Verträge mit Verbrauchern / Privatpersonen im Sinne des § 13 BGB geschlossen, gelten für diese individuell vereinbarte Regelungen.

§ 2 Vertragsschluss

- (1) Die in Katalogen, Anzeigen und Internetseiten enthaltenen Angaben sind freibleibend und unverbindlich und stellen kein Angebot von **za-internet** dar.
- (2) Die Anfrage des Auftraggebers stellt eine Aufforderung an **za-internet** zur Unterbreitung eines Angebots dar. **za-internet** übermittelt dem Auftraggeber daraufhin ein schriftliches Angebot per Brief oder E-Mail. Mit schriftlicher (Brief, E-Mail) Bestätigung desselben an **za-internet** durch den Auftraggeber ist der Vertrag geschlossen.
- (3) Soweit nicht abweichend vereinbart ist **za-internet** 14 Tage ab Versand des Angebots an dieses gebunden.

§ 3 Vergütung

- (1) Die Höhe der Vergütung und die Zahlungsmethode ergeben sich aus dem Angebot ggf. in Verbindung mit der aktuell gültigen Preisliste.
- (2) Die Vergütung gemäß Absatz 1 ist, soweit nicht abweichend vereinbart, jeweils für die vertraglich vereinbarten Zeiträume im Voraus zahlbar. Sie ist jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum zahlbar.
- (3) Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

- (4) **za-internet** ist berechtigt, pauschale Vergütungen gemäß Absatz 1 bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten anzupassen. Bei dieser Anpassung wird **za-internet** auch etwaige Kostenminderungen in angemessener Weise berücksichtigen und anrechnen. Der Auftragnehmer wird die entsprechenden Veränderungen gegenüber dem Auftraggeber transparent darlegen; er ist hierbei jedoch nicht zur Offenlegung seiner Kalkulation verpflichtet.
- (5) Reisekosten und Spesen sind in einem angemessenen Umfang separat zu vergüten, wenn der Auftraggeber das Erscheinen von **za-internet** vor Ort verlangt hat. Reisezeit gilt soweit nicht abweichend vereinbart als Arbeitszeit.
- (6) Der Auftraggeber ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

§ 4 Verzug

Ist der Auftraggeber mit einer vereinbarten Zahlung im Verzug, so kann **za-internet** unbeschadet ihrer sonstigen Rechte unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen, d.h. je nach Vertragsart von diesem zurücktreten oder diesen kündigen. **za-internet** wird den Auftraggeber auf diese Folge zusammen mit der Fristsetzung hinweisen.

§ 5 Sach- und Rechtsmängel

- (1) Für Rechte und Ansprüche des Auftraggebers bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen in diesem § 5 sowie in § 6 nichts Abweichendes geregelt ist.
- (2) **za-internet** gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Ein Mangel liegt vor, soweit die Leistungen (a) nicht die vereinbarte Beschaffenheit besitzen, (b) sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignen oder (c) sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignen und nicht die Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen der gleichen Art üblich ist und die der Auftraggeber nach der Art der Leistung erwarten kann.
- (3) Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen von **za-internet** Rechte Dritter verletzen, wird **za-internet** nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.
- (4) Unter der Voraussetzung, dass **za-internet** im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, der Auftraggeber **za-internet** unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen von **za-internet** durch Dritte unterrichtet, **za-internet** die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und **za-internet** in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird **za-internet** den Auftraggeber von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung Dritter freistellen. Die Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gemäß § 6 finden Anwendung.
- (5) Gelingt es **za-internet** innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Sach- und/oder Rechtsmangel zu beseitigen, so ist der Auftraggeber berechtigt, **za-internet** eine angemessene Nachfrist zu setzen. Nach erfolglosem Ablauf der angemessenen Nachfrist ist der Auftraggeber berechtigt, die vereinbarte Vergütung angemessen zu mindern. Das Recht zur Kündigung des Vertrags bzw. zum Rücktritt vom Vertrag bestehen nur bei erheblichen Mängeln; hiervon unberührt bleibt das Recht des Auftraggebers zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- (6) Etwa bekannt werdende und auftretende Mängel sind vom Auftraggeber möglichst in Textform und unverzüglich nach Entdeckung mitzuteilen. **za-internet** sollten die Mängel vom Auftraggeber in möglichst nachvollziehbarer Weise dokumentiert werden.

- (7) Nimmt der Auftraggeber selbst oder durch Dritte an einer IT-Leistung von **za-internet** Änderungen vor, die auf diese IT-Leistung Auswirkungen haben können, erlischt die Sach- und Rechtsmängelhaftung von **za-internet** für die von ihr erbrachte IT-Leistung, wenn sie den Änderungen vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Dies gilt nicht, soweit der Auftraggeber darlegt und nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.
- (8) Verlangt der Auftraggeber nach Beendigung eines Laufzeitvertrags unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an einer Pflegeleistung von **za-internet**, trägt er die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer von **za-internet** erbrachten Pflegeleistung beruht. Die Darlegung und der Beweis gelten als erbracht, wenn er darlegt und nachweist, dass dieser Mangel vor Erbringung einer bestimmten, vom Auftraggeber genau zu bezeichnenden Pflegeleistung unter vergleichbaren Umständen nicht aufgetreten ist, sondern sich erst danach gezeigt hat, ohne dass andere Ursachen als die bezeichnete Pflegeleistung dafür ersichtlich sind. Insbesondere hat der Auftraggeber darzulegen und nachzuweisen, dass nach Beendigung des Vertrags keine Änderungen an dem Programm und dessen Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann.
- (9) Die Regelungen dieses § 5 sind abschließend hinsichtlich Sach- und Rechtsmängeln. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 9 Absatz 2 sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadenersatzansprüchen im Rahmen der Haftungsbegrenzung nach § 6 bleiben unberührt.
- (10) Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadensersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von **za-internet** oder auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von **za-internet** beruhen. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche aufgrund sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von **za-internet** bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von **za-internet** beruhen.
- (11) Hat **za-internet** einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.

§ 6 Haftung

Die Haftung für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestimmt sich, gleich aus welchem Rechtsgrund, wie folgt:

- (1) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von **za-internet** herbeigeführt werden, haftet diese unbeschränkt.
- (2) Bei der leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch **za-internet** ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. Absatz 3 bleibt unberührt. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn die Erfüllung dieser Pflicht die Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und der Auftraggeber auf die Einhaltung dieser Pflicht vertrauen darf.
- (3) Die Haftung für Personenschäden, das heißt für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist unbegrenzt. Die gesetzlich zwingende Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.
- (4) Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet **za-internet** nur, soweit sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn die Erfüllung dieser Pflicht die Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und der Auftraggeber auf die Einhaltung dieser Pflicht vertrauen darf. Die Haftung von **za-internet** ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Auftraggeber entstanden wäre.

- (5) Sämtliche Ansprüche unter diesem § 6 verjähren innerhalb von 1 Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Absatz 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht in Fällen der Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder in Fällen zwingender Haftung, zum Beispiel nach dem Produkthaftungsgesetz

§ 7 Geheimhaltung

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Vertragspartei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen nichtberechtigten Dritten, das heißt auch gegenüber nichtberechtigten Mitarbeitern sowohl von **za-internet** als auch des Auftraggebers, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- (2) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form (einschließlich Software und dazugehöriger Dokumentation), und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt.
- (3) Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (a) eine Vertragspartei von Dritten, die gegenüber der anderen Vertragspartei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat, wenn diese Dritten die Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben, (b) eine Vertragspartei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbstständig entwickelt hat, oder (c) ohne Verschulden oder Zutun einer Vertragspartei öffentlich bekannt sind oder wurden.
- (4) Die Vertragsparteien verpflichten sich, mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit dieser Ziffer inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.
- (5) Ist eine Vertragspartei aufgrund einer zwingenden rechtlichen Anforderung oder aufgrund einer Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, so gilt die Verpflichtung zur Vertraulichkeit nur insoweit nicht, wie die Weitergabe der vertraulichen Information zur Einhaltung der zur Offenlegung zwingenden rechtlichen Anforderung bzw. der Anordnung unbedingt erforderlich ist. In einem solchen Fall ist die entsprechende Vertragspartei verpflichtet, die andere Vertragspartei vor der Offenlegung schriftlich unverzüglich zu unterrichten und in Abstimmung mit dieser vor der Offenlegung jede zumutbare Maßnahme zu ergreifen, um Offenlegungsforderungen zurückzuweisen und/oder die Vertraulichkeit der Informationen zu gewährleisten.
- (6) Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt, unbeschadet weitergehender zwingender gesetzlicher Geheimhaltungsverpflichtungen, insbesondere in Bezug auf personenbezogene Daten, für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Vertragsbeendigung weiter.

§ 8 Datenschutz

- (1) **za-internet** wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils einschlägigen Bestimmungen, insbesondere die des BDSG und der DSGVO, einhalten.
- (2) Soweit erforderlich, werden die Vertragsparteien eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abschließen.

§ 9 Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot. Soweit dort keine diesbezüglichen Regelungen enthalten sind, kommen die einschlägigen gesetzlichen Normen zur Anwendung.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (3) Darüber hinaus liegt für beide Vertragsparteien ein wichtiger Grund vor, wenn die andere Vertragspartei einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellt. Weitere wichtige Gründe bleiben unberührt.

- (4) Kündigt der Auftraggeber wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der von **za-internet** zu vertreten ist, so wird **za-internet** bereits bezahlte Gebühren aus Laufzeitverträgen anteilig zurückzahlen.
- (5) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Auftraggeber unverzüglich sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, eigenverantwortlich auf einem anderen Medium speichern. **za-internet** wird die Daten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses von ihren Systemen löschen, sofern vertraglich oder gesetzlich nichts anderes vorgeschrieben ist. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

§ 10 Sonstiges

- (1) **za-internet** ist berechtigt, diese AGB aus sachlich gerechtfertigten Gründen (z.B. Änderungen in der Rechtsprechung, Gesetzeslage, Marktgegebenheiten oder Unternehmensstrategie) und unter Einhaltung einer angemessenen Frist für die Zukunft zu ändern. Bestandskunden werden hierüber spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderung per E-Mail benachrichtigt. Sofern der Bestandskunde nicht innerhalb der in der Änderungsmitteilung gesetzten Frist widerspricht, gilt seine Zustimmung zur Änderung als erteilt. In der Benachrichtigung wird auf die beabsichtigte Änderung dieser AGB auf die Frist und die Folgen des Widerspruchs oder seines Ausbleibens hingewiesen.
- (2) Sofern in diesen AGB nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist, sind sämtliche Erklärungen, die in Verbindung mit den zugrunde liegenden IT-Leistungen abgegeben werden, in Schriftform oder per E-Mail abzugeben.
- (3) Vertragsverhältnisse zwischen **za-internet** und dem Auftraggeber unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.
- (4) Gerichtsstand ist der Geschäftssitz von **za-internet**.
- (5) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der Regelungen im Übrigen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

B. Besondere Regelungen für Service und Support für IT-Systeme

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Vertragsgegenstand sind die im Angebot aufgeführten, nach diesen AGB zu pflegenden IT-Systeme und spezifiziert (a) in den §§ 2, 3, 4, 5 und 6 die von **za-internet** zu erbringenden Pflegeleistungen, die mit der im Angebot vereinbarten zu zahlenden Pauschalvergütung abgegolten sind sowie (b) in § 7 sonstige von **za-internet** zu erbringende und vom Auftraggeber wie im Angebot vereinbart jeweils gesondert zu vergütende Pflegeleistungen.
- (2) Der Pflege nach den §§ 2-4 unterliegt das IT-System nur in der jeweils vereinbarten Form. Darüber hinaus hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf Pflege einer weiteren Version durch **za-internet**. Wünscht der Auftraggeber dies, hat er mit **za-internet** hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

§ 2 Mangelbeseitigung bei von za-internet zu pflegender Software

- (1) Soweit nicht individuell gesondert vereinbart beseitigt **za-internet** innerhalb angemessener Frist ihr gemeldete Mängel des IT-Systems. Hierbei wird **za-internet** auf ein eigenes Ticketsystem zurückgreifen, in dem sie insbesondere die Mangelmeldung des Auftraggebers sowie die von ihr zur Mangelbeseitigung ergriffenen Maßnahmen dokumentiert und das dem Auftraggeber die Kontrolle des jeweils aktuellen Stands der Mangelbeseitigung ermöglicht. Nutzt der Auftraggeber einen anderen Kommunikationsweg als das von **za-internet** vorgesehene Ticketsystem, gehen darauf zurückzuführende Bearbeitungsverzögerungen, insbesondere bei außerhalb der üblichen Servicezeiten eingehenden Nachrichten, zulasten des Auftraggebers.

Nach einer Mangelmeldung des Auftraggebers wird **za-internet** unverzüglich unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation, insbesondere der Ursache, Schwere und Auswirkungen des Mangels mit der Mangelbeseitigung beginnen. Sie wird die Mangelmeldung in einem Ticketsystem dokumentieren. Sobald für **za-internet** erkennbar, wird sie den Auftraggeber über die mögliche Ursache des Mangels sowie im

Nachfolgenden in angemessenen zeitlichen Abständen über den jeweiligen Status der Mangelbeseitigung informieren.

- (2) Ein Mangel des IT-Systems liegt vor, wenn (a) das IT-System bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Produkt-/Leistungsbeschreibung des IT-Systems festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt oder (b) wenn es sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet oder (c) wenn es sich für die gewöhnliche Verwendung nicht eignet und nicht die Beschaffenheit aufweist, die bei IT-Systemen der gleichen Art üblich ist und die der Auftraggeber nach der Art des IT-Systems erwarten kann.

Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer der vorgenannten Voraussetzungen (a)-(c) nur unwesentlich auf die Nutzung des IT-Systems auswirkt;
 - eine Störung durch unsachgemäße Behandlung des IT-Systems im Sinne von § 7 Absatz 1 Unterpunkt 3 hervorgerufen wurde;
 - die Ursache für eine Störung nicht in dem IT-System liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von **za-internet** liegen (zum Beispiel Systemabsturz oder Ähnliches).
- (3) **za-internet** wird die Mangelbeseitigung remote (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) durchführen. Eine Mangelbeseitigung vor Ort ist im Rahmen der Pauschalvergütung nicht geschuldet; der Auftraggeber kann jedoch eine Mangelbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung verlangen.
 - (4) Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen von **za-internet**. Bietet **za-internet** dem Auftraggeber zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln neue Programmteile, insbesondere Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, neue Releases, neue Versionen etc. an, so hat der Auftraggeber diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von **za-internet** zu installieren. Eine Installation durch **za-internet** erfolgt nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart ist oder im konkreten Einzelfall separat beauftragt wird. Auf die zur Mangelbeseitigung überlassenen Programmteile finden § 5 Absätze 3, 4 Anwendung. Die Mangelbeseitigung in Form von neuen Programmteilen, Patches, Bugfixes etc. kann der Auftraggeber ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen wie der ersetzte Programmteil oder aus sonstigen wichtigen Gründen ein Einsatz für den Auftraggeber nicht zumutbar ist. Die Beseitigung eines Mangels kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Auftraggeber erfolgen. Der Auftraggeber hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
 - (5) Sofern ein vom Auftraggeber gemeldeter Mangel des IT-Systems nicht besteht, ist **za-internet** berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Auftraggeber das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
 - (6) Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von **za-internet** nach diesem § 2 im Rahmen der Pauschalvergütung ist, dass der Auftraggeber das zu pflegende IT-System (a) an dem in dem Leistungsschein spezifizierten Ort sowie (b) in der in dem Leistungsschein spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Werden die im Leistungsschein genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen **za-internet** gegenüber schriftlich mitzuteilen. Soweit sich aus der Änderung der im Leistungsschein genannten Spezifikationen ein Mehraufwand für **za-internet** ergibt, kann sie diesen gemäß § 7 gesondert berechnen.

§ 3 Anpassung an geänderte zwingende rechtliche Rahmenbedingungen/geänderte Anforderungen in der Sphäre des Auftraggebers

za-internet ist zu einer Anpassung des IT-Systems an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (das heißt zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Auftraggebers im Rahmen der geschuldeten pauschalen Vergütung nicht verpflichtet. Entsprechende Leistungen werden von **za-internet** gemäß § 7 gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung erbracht.

§ 4 Unterstützungsleistungen

- (1) **za-internet** wird dem Auftraggeber allgemeine Anwenderhinweise auf seinen Internetseiten zur Verfügung stellen sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit dem IT-System regelmäßig mitteilen.
- (2) **za-internet** erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen des IT-Systems. Betreuungsaufgaben werden während der allgemeinen Servicezeit von **za-internet** (Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:30) erbracht. Sofern in einem individuellen Servicevertrag abweichendes vereinbart ist, gelten die dort vereinbarten Regelungen ergänzend.
- (3) Die Vergütung bestimmt sich bei bestehendem Servicevertrag nach dem dort vertraglich Vereinbarten, ansonsten nach der im jeweiligen Support-Fall geltenden aktuellen Preisliste (kann bei Bedarf angefordert werden).
- (4) Bei Änderungen an dem IT-System wird **za-internet**, soweit erforderlich, das Personal des Auftraggebers rechtzeitig in die neue Version des IT-Systems ohne gesonderte Vergütung einweisen.

§ 5 Lieferung neuer Programmteile

- (1) Sofern Updates/Upgrades/Releases/Versionen (insgesamt „Programmteile“) für das IT-System (Eigenentwicklung oder Drittanbieter) zur Verfügung stehen, wird **za-internet** je nach Vereinbarung im Angebot die Systemanpassungen eigenverantwortlich vornehmen und/oder den Auftraggeber informieren. Die Einordnung des jeweiligen Programmteils unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“, „Release“ und „Version“ steht im billigen Ermessen von **za-internet**.
- (2) Soweit auftraggeberspezifische Anpassungen an dem IT-System vorgenommen wurden, wird **za-internet** diese auch in den neuen Programmteilen vornehmen. Sofern hierdurch zusätzliche Kosten für den Auftraggeber entstehen würden, wird hierüber eine zusätzliche Vereinbarung mit dem Auftraggeber getroffen
- (3) Die Lieferung von Programmteilen erfolgt jeweils in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von **za-internet** a) als Download in elektronischer Form über das Internet oder b) auf einem marktüblichen Datenträger. **za-internet** wird dem Auftraggeber im ersten Fall die für den Download erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überlassung des Quellcodes ist in keinem Fall geschuldet.
- (4) Dem Auftraggeber obliegt die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Programmteile. Auf Wunsch des Auftraggebers wird **za-internet** diesen hierbei gegen gesonderte Vergütung unterstützen.

§ 6 Dokumentation

Bei Änderung des IT-Systems auf Grundlage dieser AGB, zum Beispiel bei der Beseitigung eines Mangels oder bei Lieferung neuer Programmteile, wird **za-internet** eine entsprechende Ergänzung/Aktualisierung der Dokumentation des IT-Systems vornehmen. Die Aktualisierung der Dokumentation hat nach Wahl von **za-internet** entweder in Papier- oder elektronischer Form zu erfolgen.

§ 7 Sonstige Leistungen

- (1) **za-internet** wird auf Wunsch des Auftraggebers die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die mit dem IT-System in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen gem. §§ 2, 3, 4, 5 und 6 dieser AGB enthalten sind, gegen eine separate Vergütung erbringen. Dies gilt (insbesondere) für
 - Leistungen von **za-internet** vor Ort beim Auftraggeber;
 - Leistungen, die auf Anforderung des Auftraggebers außerhalb der allgemeinen Servicezeit von **za-internet** (Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:30) vorgenommen werden;
 - Leistungen an dem IT-System, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzungen des Auftraggebers, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden;

- Leistungen an dem IT-System, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von **za-internet** zu vertretende Umstände erforderlich werden;
 - Leistungen an dem IT-System, die im Zusammenhang mit der Installation eines an den Auftraggeber überlassenen Updates/Upgrades/Version/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände;
 - Anpassungen des IT-Systems an geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme des Auftraggebers;
 - Anpassungen des IT-Systems, die über die von **za-internet** gemäß § 5 gelieferten Anpassungen hinausgehen und beispielsweise aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Auftraggebers oder geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen resultieren.
- (2) **za-internet** wird die Leistungen im Sinne dieses § 7 im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegenüber dem Auftraggeber erbringen.

§ 8 Mitwirkungs-/Beistellpflichten

(1) Der Auftraggeber wird **za-internet** in angemessenem Umfang bei der Erfüllung der Leistungen auf eigene Kosten unterstützen. Bei den Mitwirkungs-/Beistellpflichten des Auftraggebers handelt es sich um echte Vertragspflichten des Auftraggebers.

Er wird auf Anforderung durch **za-internet** oder soweit für ihn erkennbar erforderlich insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- Mängel unverzüglich nach Entdeckung durch Eingabe in das von **za-internet** zur Verfügung gestellte Ticketsystem melden. Der Telefon-Service darf während der allgemeinen Servicezeit von **za-internet** ((Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:30) lediglich von für Pflegeaufgaben zuständigen, benannten Mitarbeitern des Auftraggebers in Anspruch genommen werden;
- bei Mangelmeldungen die aufgetretenen Symptome, das IT-System sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und **za-internet** einen Mangel unter Angabe von für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie gegebenenfalls simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen in Textform melden;
- **za-internet** bei der Suche nach der Mangelursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von **za-internet** Beauftragten anhalten;
- den für die Durchführung der Leistungen von **za-internet** beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten von **za-internet**: Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 16:30) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen das zu pflegende IT-System installiert und/oder geladen ist;
- sofern hierüber keine gesonderte Vereinbarung mit **za-internet** getroffen wurde, die von **za-internet** erhaltenen IT-Systeme und/oder Programmteile (Patches, Bugfixes etc.) nach näheren Hinweisen von **za-internet** unverzüglich einspielen und die von **za-internet** übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Mangelbehebung einhalten;
- alle im Zusammenhang mit dem gepflegten IT-System verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherheitskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- **za-internet** auf eigene Kosten (inklusive Verbindungskosten) einen Remote-Access (VPN-Verbindung oder Remote Desktop Sharing) zur Verfügung stellen. Hierbei wird **za-internet** nach dem Stand der Technik angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Virusinfektionen oder anderen Beeinträchtigungen treffen.
- soweit Änderungen des Auftraggebers an der IT-Systemlandschaft des Auftraggebers Auswirkungen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen von **za-internet** haben können,

diese Änderungen mit **za-internet** abstimmen. Sofern diese Änderungen Auswirkungen auf die Kosten von **za-internet** haben, kann **za-internet** gegen Nachweis der durch die Änderung entstehenden Mehrkosten eine Anpassung der Vergütung verlangen.

(2) Ist **za-internet** der Ansicht, dass der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkungs- oder Beistelleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird **za-internet** den Auftraggeber hierauf unverzüglich hinweisen und dem Auftraggeber eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung setzen; gegebenenfalls wird **za-internet** den Auftraggeber auf etwaige nachteilige Folgen der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung im Rahmen der Nachfristsetzung hinweisen. Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist **za-internet** für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich.

Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistung entstehender Mehraufwand von **za-internet** kann von **za-internet** gesondert in Rechnung gestellt werden. § 7 Absatz 1 findet Anwendung. Gegebenenfalls weitergehende Ansprüche von **za-internet** bleiben unberührt.

§ 9 Nutzungsrechte

za-internet räumt dem Auftraggeber an den in Erfüllung dieses Vertrags gelieferten eigenen IT-Systemen oder Programmteilen (zum Beispiel Schnittstellen, Patches, Bugfixes) und Dokumentationen die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software erforderlichen Nutzungsrechte ein. Soweit es sich bei den genannten vertragsgegenständlichen IT-Systemen oder Programmteilen um Drittanbietersoftware handelt, trägt **za-internet** Sorge dafür, dass der Auftraggeber die dem mit dem Drittanbieter abgeschlossenen Software-Überlassungsvertrag entsprechenden Nutzungsrechte erhält.

Die dem Auftraggeber eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Vertrags unberührt.

C. Besondere Regelungen für Software-Kauf

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Auftraggeber erwirbt von **za-internet** die im Angebot und dem zugehörigen Leistungsschein näher bezeichnete Software (nachfolgend die „Software“) sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in der im Angebot bezeichneten Sprache (zusammen die „Vertragsgegenstände“) unter den in diesen AGB vereinbarten Nutzungsbedingungen.
- (2) Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil der Vertragsgegenstände.
- (3) Für die Beschaffenheit der von **za-internet** gelieferten Software ist die bei Übermittlung der Vertragsgegenstände gültige und dem Auftraggeber vor Vertragsschluss zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich, die auch in der Anwendungsdokumentation noch einmal beschrieben ist. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet **za-internet** nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Auftraggeber insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung von **za-internet** und/oder des Herstellers, sowie deren Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, **za-internet** hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.
- (4) Soweit Angestellte von **za-internet** vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch die Geschäftsleitung von **za-internet** schriftlich bestätigt werden.

§ 2 Nutzungsumfang

- (1) **za-internet** wird dem Auftraggeber je nach Angebot entweder direkt ein Nutzungsrecht einräumen oder im Falle von Drittanbietersoftware den Abschluss eines entsprechenden Lizenzvertrages mit dem Softwarehersteller vermitteln. Soweit nicht abweichend vereinbart handelt es sich in beiden Varianten um ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Vertragsgegenständen wie im Angebot vereinbart, jedoch nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Vertragsgegenstände verwendet werden sollen. Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird das Nutzungsrecht

ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Auftraggeber seinen Geschäftssitz hat. Bei Lizenzen, die für bestimmte Nutzer oder Nutzeranzahlen erteilt werden, darf dieses Nutzungsrecht gleichzeitig nur von den Personen bzw. maximal der Anzahl natürlicher Personen oder Geräten ausgeübt werden, die im Angebot vereinbart sind.

- (2) Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist. Der Auftraggeber darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen.
Hat der Auftraggeber die Software im Weg des Onlinedownloads erworben, ist er berechtigt, die Software bei Weitergabe nach § 5 auf einen Datenträger zu kopieren. Im Übrigen erschöpft sich das Recht von **za-internet** an der Onlinekopie in gleicher Weise als hätte der Auftraggeber die Software auf Datenträger erhalten.
- (3) Der Auftraggeber ist zu Änderungen, Erweiterungen und sonstigen Umarbeitungen der Software im Sinne des § 69c Nr. 2 UrhG nur insoweit befugt, als das Gesetz solches unabdingbar erlaubt. Bevor der Auftraggeber selbst oder durch Dritte, die nicht Hersteller der Software sind, Fehler beseitigt, gestattet er **za-internet** zunächst einen Versuch, den Fehler zu beseitigen. Dem Auftraggeber stehen an solchen Bearbeitungen eigene Nutzungs- und Verwertungsrechte – über die nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte hinaus – nicht zu. Soweit beim Auftraggeber Rechte an Bearbeitungen entstehen, kann **za-internet** für eigene Software - gegen angemessene Vergütung - jedenfalls die Einräumung eines ausschließlichen oder nicht ausschließlichen, räumlich und zeitlich unbeschränkten Nutzungsrechts mit dem Recht der Unterlizenzvergabe, verlangen.
- (4) Der Auftraggeber ist zur Dekompilierung der Software nur in den Grenzen des § 69e UrhG berechtigt und erst, wenn **za-internet** nach schriftlicher Aufforderung mit angemessener Frist nicht die notwendigen Daten und/oder Informationen zur Verfügung gestellt hat, um Interoperabilität mit anderer Hard- und Software herzustellen.
- (5) Eine Vervielfältigung oder Umarbeitung der Anwendungsdokumentation ist - vorbehaltlich der Ziffern 3, 4 (soweit die Dokumentation in die Software integriert ist) - nicht gestattet.

§ 3 Installation, Schulung, Pflege

- (1) Für die Installation der Software verweist **za-internet** auf die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Installationshinweise, insbesondere auf die Hard- und Softwareumgebung, die beim Auftraggeber vorhanden sein muss und Bestandteil des Angebots ist. Auf Wunsch des Auftraggebers übernimmt **za-internet** die Installation, Konfigurierung und Parametrisierung der Software auf der Basis einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung.
- (2) Einweisung und Schulung leistet der **za-internet** nach gesonderter Vereinbarung.

§ 4 Schutz von Software, Lizenzschlüsseln und Anwendungsdokumentation

- (1) Der Auftraggeber wird die überlassenen Vertragsgegenstände sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Er wird Vertragsgegenstände (gleich ob unverändert oder umgearbeitet) - insbesondere auch Lizenzschlüssel - Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von **za-internet** zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Auftraggebers sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Vertragsgegenstände beim Auftraggeber aufhalten. § 5 bleibt unberührt.
- (2) Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke, Kennzeichen und/oder Kontrollnummern oder -zeichen von **za-internet** oder dem Hersteller der Software zu verändern oder zu entfernen. Ändert oder bearbeitet der Auftraggeber die Vertragsgegenstände, sind diese Vermerke und Kennzeichen in die geänderte Fassung des Vertragsgegenstands zu übernehmen.
- (3) Gibt der Auftraggeber Datenträger, Speicher oder sonstige Hardware, auf denen Vertragsgegenstände ganz oder teilweise, unverändert oder umgearbeitet gespeichert sind, (i) an Dritte ab, ohne dass eine Weitergabe nach § 5 vorliegt oder (ii) gibt er den unmittelbaren Besitz hieran auf, trägt er dafür Sorge, dass vorher die gespeicherten Vertragsgegenstände vollständig und dauerhaft gelöscht werden.

§ 5 Weitergabe

- (1) Der Auftraggeber darf die Vertragsgegenstände einem Dritten nur einheitlich und unter gleichzeitiger, vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Vertragsgegenstände überlassen. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Vertragsgegenstände in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen werden. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung. Eine isolierte Weitergabe von Lizenzschlüsseln vor Erhalt bzw. Herunterladen der Vertragsgegenstände - gleich ob einzelner oder sämtlicher dem Auftraggeber zur Verfügung gestellter Lizenzschlüssel - ist nicht gestattet.
- (2) Die Weitergabe der Vertragsgegenstände bedarf der schriftlichen Zustimmung von **za-internet**. Diese erteilt die Zustimmung, wenn (i) der Auftraggeber **za-internet** schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Vertragsgegenstände dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, und (ii) der Dritte schriftlich sein Einverständnis gegenüber **za-internet** mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt.

§ 6 Mitwirkungs- und Informationspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter von **za-internet** bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
- (2) Die Einrichtung einer funktionsfähigen - und auch unter Berücksichtigung der zusätzlichen Belastung durch die Vertragsgegenstände ausreichend dimensionierten - Hard- und Softwareumgebung für die Vertragsgegenstände liegt in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers.
- (3) Der Auftraggeber testet die Software vor deren Einsatz gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der bestehenden Hard- und Softwarekonfiguration. Dies gilt auch für Software, die er im Rahmen der Gewährleistung und der Pflege erhält.
- (4) Der Auftraggeber beachtet die von **za-internet** für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise; er wird sich in regelmäßigen Abständen über das Internet auf der Webseite von **za-internet** über aktuelle Hinweise informieren und diese beim Betrieb berücksichtigen.
- (5) Soweit **za-internet** über die Bereitstellung der Vertragsgegenstände hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Auftraggeber hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er zum Beispiel Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.
- (6) Der Auftraggeber gewährt **za-internet** zur Fehlersuche und -behebung Zugang zu den Vertragsgegenständen, nach Wahl des Auftraggebers unmittelbar und/oder mittels Datenfernübertragung. **za-internet** ist berechtigt zu prüfen, ob die Vertragsgegenstände in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser AGB genutzt werden. Zu diesem Zweck darf sie vom Auftraggeber Auskunft verlangen, insbesondere über Zeitraum und Umfang der Nutzung der Vertragsgegenstände, und Einsicht in die Hard- und Software des Auftraggebers nehmen. **za-internet** ist hierfür zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu den Geschäftsräumen des Auftraggebers zu gewähren.
- (7) Bei Software, die durch **za-internet**, einen Dritten oder den Hersteller betrieben oder gewartet wird, ist mit dem Betreiber bzw. dem Anbieter der Wartung ein zusätzlicher Vertrag über Auftragsverarbeitung abzuschließen, falls mittels der Software personenbezogene Daten verarbeitet werden. **za-internet** wird den Abschluss eines solchen Vertrages anbieten oder vermitteln. **za-internet** weist darauf hin, dass eine solche Software im Betrieb jeweils an den Betreiber Daten zum Umfang der lizenzgemäßen Nutzung übermittelt. Der Auftraggeber wird die Übertragung nicht unterbrechen oder behindern. Der Auftraggeber übernimmt es, für die Übertragung gegebenenfalls notwendige Zustimmungen und Erlaubnisse einzuholen, die nach den auf ihn anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen erforderlich sind.
- (8) Der Auftraggeber trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (zum Beispiel durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).

- (9) Soweit der Auftraggeber nicht ausdrücklich vorab auf eine fehlende Datensicherung hinweist, darf **za-internet** davon ausgehen, dass alle Daten des Auftraggebers, mit denen er in Berührung kommen kann, gesichert sind.
- (10) Der Auftraggeber trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

§ 7 Liefer- und Leistungszeit, höhere Gewalt

- (1) Die Software wird soweit nicht abweichend vereinbart in der bei Auslieferung aktuellen Fassung geliefert.
- (2) **za-internet** bewirkt die Lieferung, indem sie nach ihrer Wahl entweder (i) dem Auftraggeber eine Programmkopie der Software auf maschinenlesbarem Datenträger, den/die Lizenzschlüssel sowie entsprechende Exemplare der Anwendungsdokumentation überlässt oder (ii) die Software in einem Netz abrufbar bereitstellt und dies dem Auftraggeber mitteilt sowie ihm Lizenzschlüssel und entsprechende Exemplare der Anwendungsdokumentation überlässt.
- (3) Für die Einhaltung von Lieferterminen und den Gefahrübergang ist bei körperlichem Versand der Zeitpunkt maßgeblich, in dem **za-internet** die Vertragsgegenstände dem Transporteur übergibt, ansonsten der Zeitpunkt, in dem die Software im Netz abrufbar bereitgestellt ist und dies dem Auftraggeber mitgeteilt wird. Wird die Software oder die Anwendungsdokumentation nach Gefahrübergang beschädigt oder zerstört, liefert **za-internet** gegen Erstattung der Kopier- und Versandkosten Ersatz. Sätze 1 und 2 gelten entsprechend bei Lieferungen im Rahmen der Nacherfüllung.
- (4) Solange **za-internet** (i) auf die Mitwirkung oder Informationen des Auftraggebers wartet oder (ii) durch Streiks oder Aussperrungen in Drittbetrieben oder im Betrieb von **za-internet** (im letzteren Fall jedoch nur, wenn der Arbeitskampf rechtmäßig ist), behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote oder andere unverschuldete Umstände in ihren Leistungen behindert ist („höhere Gewalt“), gelten Liefer- und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung („Ausfallzeit“) als verlängert und es liegt für die Dauer der Ausfallzeit keine Pflichtverletzung vor. **za-internet** teilt dem Auftraggeber derartige Behinderungen und ihre voraussichtliche Dauer unverzüglich mit. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als drei Monate an, steht beiden Parteien ein sofortiges Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

§ 8 Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen von **za-internet** eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB.

§ 9 Ende des Nutzungsrechts an den Vertragsgegenständen

In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (zum Beispiel durch Rücktritt, Nachlieferung) gibt der Auftraggeber alle Lieferungen der Vertragsgegenstände unverzüglich heraus und löscht sämtliche Kopien, soweit er nicht gesetzlich zu längerer Aufbewahrung verpflichtet ist. Die Erledigung versichert er schriftlich gegenüber **za-internet**.

D. Besondere Regelungen für Hardware-Kauf

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Auftraggeber erwirbt von **za-internet** die im Angebot bezeichneten Geräte (Hardware) einschließlich der im Angebot genannten Betriebssoftware (zusammen im Folgenden auch als Produkte bezeichnet). Die Betriebssoftware ist in ausführbarer Form (Objektcode) auf den Geräten installiert. Quellcodes werden nicht mitgeliefert. Das Angebot ist Bestandteil des Vertrags.
- (2) Für Hardware und Betriebssystem erhält der Auftraggeber die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation (Bedienungsanleitung/Benutzerhandbuch).
- (3) Der Auftraggeber erhält an der auf der Hardware installierten Betriebssoftware das einfache (nicht ausschließliche) Recht, diese auf Dauer als Bestandteil der im Leistungsschein bezeichneten Geräte zu nutzen.
- (4) Aufstellung, Installation oder Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Sie können auf Anfrage durch **za-internet** erbracht werden, bleiben jedoch einer geson-

dernten Vereinbarung vorbehalten. Auf Wunsch des Auftraggebers kann über weitere Leistungen von **za-internet** (Beratung, Einweisung, Schulung, Service-/Support) eine individuelle Vereinbarung getroffen werden.

- (5) Hardware und Betriebssoftware können (Re-)Exportrestriktionen der USA und des U.K. unterliegen. Hierzu sind die vom jeweiligen Hersteller mitgeteilten Exportrestriktionen seitens des Auftraggebers zu beachten.
- (6) Der Auftraggeber erwirbt das Eigentum an der Hardware und der mitgelieferten Dokumentation erst bei vollständiger Bezahlung der dafür in Rechnung gestellten Vergütung. Am Betriebssystem erwirbt der Auftraggeber das Nutzungsrecht auf Dauer gegen Einmalentgelt.

§ 2 Lieferung, höhere Gewalt, Gefahrübergang

- (1) Die Lieferung erfolgt an die im Angebot angegebene inländische Anschrift. Lieferungen in das Ausland erfolgen nach gesonderter Vereinbarung.
- (2) Mit Übergabe der Produkte an den von **za-internet** bestimmten Frachtführer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der Produkte auf den Auftraggeber über. **za-internet** wird auf schriftlichen Wunsch des Auftraggebers eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Auftraggebers abschließen.
- (3) Die Lieferfrist ist dem Angebot zu entnehmen.
- (4) Wird **za-internet**, trotz Anwendung zumutbarer Sorgfalt, an der Erfüllung ihrer Verpflichtung durch höhere Gewalt insbesondere durch den Eintritt unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände (z.B. Energieversorgungsschwierigkeiten, Streik oder Aussperrung, Betriebsstörungen, Pandemie) gehindert, so verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang. Wird **za-internet** in diesen Fällen die Lieferung und Leistung unmöglich, so wird **za-internet** von ihren Leistungspflichten befreit.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass zum vereinbarten Lieferzeitpunkt die Hardware ordnungsgemäß abgeliefert werden kann.
- (2) Der Auftraggeber wird soweit nicht abweichend vereinbart die Vertragshardware nach Erhalt installieren und konfigurieren. Es ist Sache des Auftraggebers, dass die hierfür gemäß den Richtlinien des Herstellers erforderliche Systemumgebung bereitsteht.
- (3) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Vertragshardware/die vertragsgegenständlichen Produkte unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin (auch hinsichtlich der Dokumentation) zu überprüfen. Etwaige Mängel wird der Auftraggeber **za-internet** unverzüglich, möglichst schriftlich und wenn zumutbar in einer für **za-internet** nachvollziehbaren Form mitteilen (Untersuchungs- und Rügepflicht). Bei Mängeln, die erst später offensichtlich werden, gelten Teil A § 5 Ziff. 4 und 7. Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Lieferung in Bezug auf den entsprechenden Mangel als genehmigt.
- (4) Im Fall etwaiger Mängelrügen durch den Auftraggeber ermöglicht und gewährt dieser **za-internet** und dessen Personal die für Prüfung und Beseitigung sowie eventuellen Transport erforderlichen Arbeiten und dafür ungehinderten Zutritt zu den entsprechenden Geräten/Räumen.

§ 4 Garantie

- (1) Leistet der Hersteller der Vertragsprodukte eine Garantie, so wird **za-internet** diese an den Auftraggeber weitergeben. In diesen Fälle ist den Produkten eine Garantiefinformation beigelegt oder der Auftraggeber erhält die entsprechenden Informationen per E-Mail übermittelt. Der Umfang der ggf. erteilten Garantie ergibt sich aus dem Angebot in Verbindung mit der Garantiefinformation des Herstellers.
- (2) Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Auftraggeber im Fall des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern/Mängeln direkt an den Hersteller wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten, insbesondere die Unversehrtheit der Vertragshardware, die Art der Meldung u.Ä.

- (3) Im Fall von Ziff. 2 wird in jedem Fall der Auftraggeber auch **za-internet** im Hinblick auf die eventuelle Geltendmachung von Ansprüchen informieren und sie über die Handhabung der Garantie durch den Hersteller informiert halten.
- (4) **za-internet** lässt gegen sich die Garantiebedingungen des Herstellers insofern gelten, als zum einen die Verjährungsfrist für die Haftung wegen Sach- und/oder Rechtsmangels erst mit Kenntnis im Rahmen der Garantiebedingungen beginnt und zum anderen diese Frist durch die Untersuchung, Behebung und Austausch-Handhabung seitens des Herstellers bis zum endgültigen Abschluss dieser Bemühungen gehemmt ist.

E. Besondere Regelungen für die Webseitenerstellung

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Sofern keine abweichenden Individualvereinbarungen getroffen wurden, erfolgt die Webseitenerstellung auf Grundlage agiler Methoden unter Verwendung von Drittanbietersoftware.
- (2) Gegenstand von Website-Erstellungsverträgen zwischen **za-internet** und dem Auftraggeber ist grundsätzlich die Entwicklung neuer Webseiten oder die Erweiterung bestehender Webseiten (z.B. Einbinden neuer Schnittstellen oder Programmierung neuer Online-Anwendungen) unter Beachtung der technischen und/oder gestalterischen Vorgaben des Auftraggebers. Zwischen den Parteien geschlossene Webseiten-Erstellungsverträge sind Werkverträge im Sinne von §§ 631 ff. BGB.
- (3) Soweit nicht anders vereinbart sind die erstellten Webseiten / Shops für alle gängigen Browser in ihrer jeweils aktuellen Fassungen optimiert (jeweils die letzten zwei Versionen des Browsers). Eine Optimierung für Mobilgeräte ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Gleiches gilt für die Suchmaschinenoptimierung (SEO).
- (4) Die Prüfung oder Beschaffung von Rechten, die Beschaffung von Tools (z.B. Statistik) oder Zertifikaten (z.B. SSL / TLS) oder die Überlassung einer Entwicklungs-, Anwendungs- oder sonstigen Dokumentation sind von **za-internet** nur dann zu erbringen, wenn dies individualvertraglich ausdrücklich vereinbart ist.
- (5) Die im Einzelnen vereinbarten Leistungen ergeben sich aus dem Angebot und der zugehörigen Leistungsbeschreibung.

§ 2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Sofern der Auftraggeber **za-internet** Texte, Bilder oder sonstige Inhalte zur Verfügung stellt, hat er dafür zu sorgen, dass diese Inhalte nicht gegen die Rechte Dritter (z.B. Markenrechte, Urheberrechte o.ä.) oder sonstige Rechtsnormen verstoßen. **za-internet** wird insbesondere keine Markenrecherchen oder sonstige Schutzrechtskollisionsprüfungen in Bezug auf die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Werke vornehmen. Soweit der Auftraggeber bestimmte Weisungen bzgl. des herzustellenden Werks erteilt, haftet er hierfür selbst.
- (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die von ihm zum Zwecke der Auftragserfüllung zur Verfügung gestellten Informationen, Daten, Werke (z.B. die Daten für Webseiten einschließlich Pflichtangaben, Grafiken etc.) und Zugänge rechtzeitig, vollständig und korrekt mitzuteilen. Er hat ferner dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm erteilten Weisungen mit dem geltenden Recht in Einklang stehen. Der Auftraggeber hat sich und **za-internet** über besondere Informationspflichten im Rahmen des Impressums (z.B. Berufshaftpflichtversicherung, zulassungspflichtige Berufe etc.) und der Datenschutzerklärung selbstständig zu unterrichten. Es wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass **za-internet** von Rechts wegen nicht berechtigt ist, Rechtsberatungsleistungen gegenüber dem Auftraggeber zu erbringen. Änderungen, welche die Angaben im Impressum oder der Datenschutzerklärung betreffen, hat der Auftraggeber **za-internet** selbstständig und unverzüglich mitzuteilen.
- (3) Für Verzögerungen und Verspätungen bei der Umsetzung von Projekten, die durch eine verspätete erforderliche Mit- bzw. Zuarbeit des Auftraggebers entstehen, ist **za-internet** gegenüber dem Auftraggeber in keinerlei Hinsicht verantwortlich.

§ 3 Projektmanagement und Abnahme

- (1) Der Auftraggeber kann jederzeit auf die Entwicklungsseite zugreifen und eigene Wünsche einbringen, soweit diese vom ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang gedeckt sind. Derartige Anpassungen werden Bestandteil des ursprünglichen Vertrags, wenn beide Vertragsparteien in Textform (d.h. z.B. per

E-Mail, Telefax o.Ä.) zustimmen. Im Übrigen ist **za-internet** nur zur Herstellung der im Angebot aufgelisteten Funktionen/Positionen verpflichtet. Darüberhinausgehende Leistungen werden ggf. gesondert vereinbart und vergütet.

- (2) Abnahmetermine werden im Projektverlauf einvernehmlich durch die Parteien bestimmt. Dabei sind auch Teilabnahmen möglich, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- (3) Vor Abnahme hat **za-internet** dem Auftraggeber für einen angemessenen Zeitraum, mindestens jedoch für zwei Wochen, die Möglichkeit zu Funktionstests einzuräumen. Diese Frist beginnt mit der Information über die Abnahmefähigkeit einer (Teil-)Leistung und die Einräumung der Testmöglichkeit durch **za-internet**.
- (4) Sämtliche Abnahmen müssen schriftlich (z.B. per E-Mail, auf Papier, im Ticketsystem o.ä.) erfolgen.
- (5) Die Endabnahme erfolgt erst, nachdem die letzte zu dem jeweiligen Projekt gehörende, bei **za-internet** beauftragte Teilleistung erfolgreich abgenommen worden ist. Vor der Endabnahme sind Funktionstests für das Gesamtsystem durchzuführen. Der Ablauf und die Zeitdauer werden gesondert zwischen den Parteien vereinbart.

F. Besondere Regelungen für Hosting (Website, E-Mail, Domain) und Housing (Web, Server)

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) **za-internet** überlässt dem Auftraggeber den im Angebot und der zugehörigen Leistungsbeschreibung mengenmäßig beschriebenen Speicherplatz auf einem der Vereinbarung entsprechenden beliebigen Speichermedium (z.B. Festplatte) von **za-internet** („Server“) oder Stellfläche mit Anschlussmöglichkeiten für Server des Auftraggebers zur Nutzung im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen.
- (2) **za-internet** wird dem Auftraggeber je nach Bestimmung im Angebot
 - a) einen virtuellen Server, d. h. Speicherplatz für seine Website und soweit vereinbart zugehörige E-Mail-Postfächer auf einem auch von anderen Auftraggebern genutzten oder nutzbaren Speichermedium, der jedoch eine eigene IP-Adresse erhält und damit für Dritte als selbstständiger Server erscheint (Variante „Web-Hosting“), oder
 - b) einen Server, der nur dem Auftraggeber zur Verfügung steht (Variante „Web-Housing“), oder
 - c) gewerblichen Raum und die erforderlichen Anschlüsse zu dem Betrieb eines von dem Auftraggeber zu stellenden Servers (Variante „Server-Housing“) zur Verfügung stellen.
- (3) **za-internet** wird die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet verschaffen, gewähren und aufrechterhalten, damit die auf dem Server abgelegten Daten auf Anfrage von außenstehenden Rechnern im Internet (Clients) jederzeit und störungsfrei mittels der im Internet gebräuchlichen Protokolle (http, ftp, smtp, nntp) in dem jeweilig anwendbaren Protokoll an den abrufenden Rechner weitergeleitet werden.
- (4) **za-internet** verpflichtet sich, die vom Auftraggeber vertragsgemäß gespeicherten Daten (Website, E-Mail-Postfächer, etc.) über die von **za-internet** unterhaltene Netzverbindung der Öffentlichkeit zum Abruf über das Internet bereitzuhalten. **za-internet** schuldet nicht den Erfolg des jeweiligen Zugangs zu der Website bzw. den E-Mail-Postfächern, soweit nicht ausschließlich das von **za-internet** betriebene Netz einschließlich der von ihm betriebenen Netzverbindung zu Netzen Dritter benutzt wird.
- (5) **za-internet** trägt des Weiteren dafür Sorge, dass der Auftraggeber die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den Server hat. Hierzu vergibt **za-internet** einen Benutzernamen und ein Passwort an den Auftraggeber, mit dem der Auftraggeber seine Internetseiten im Wege des Datentransfers selbstständig speichern, ändern, ergänzen oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP). Aus Sicherheitsgründen gibt **za-internet** dem Auftraggeber zudem die Möglichkeit, sein Passwort zu ändern.
- (6) **za-internet** trifft die geeigneten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um einen unerlaubter Zugriff durch Dritte auf den Server, Verletzungen des Schutzes von auf dem Server befindlicher personenbezogener Daten sowie Störungen (z.B. durch äußere Angriffe bedingt) zu verhindern.

§ 2 Geschwindigkeit und Verfügbarkeit des Servers

- (1) **za-internet** schuldet eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten. Die Verfügbarkeit der Server beträgt 98,5 % im Jahresdurchschnitt. Hiervon ausgenommen sind notwendige reguläre Wartungsarbeiten sowie diejenigen Zeiträume, in denen die

Verfügbarkeit aufgrund von Ereignissen eingeschränkt wird, die **za-internet** nicht zu vertreten hat (z.B. höhere Gewalt, Handlungen Dritter, technische Probleme oder Änderungen der Rechtslage). Die regulären Wartungsarbeiten finden soweit nicht abweichend vereinbart immer am ersten Montag im Monat zwischen 21.00 und 06:00 Uhr statt. Soweit außerplanmäßige Wartungsarbeiten erforderlich sind, wird hierüber auf der Webseite von **za-internet** informiert – soweit möglich, auch bereits vorab.

- (2) **za-internet** ist berechtigt, die zur Leistungserbringung eingesetzte Hard- und/oder Software an den jeweiligen Stand der Technik und an betriebliche Anforderungen anzupassen. **za-internet** wird den Auftraggeber soweit möglich vorab und im Übrigen unverzüglich via E-Mail über die geplanten Anpassungen informieren. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Auftraggeber auf dem Server abgelegten Inhalte, um das weitere Erbringen der Leistungen von **za-internet** zu ermöglichen, so wird **za-internet** dem Auftraggeber diese zusätzlichen Anforderungen und den geplanten Umstellungszeitpunkt mitteilen. Dem Auftraggeber steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu, das der Auftraggeber bis spätestens 4 Wochen vor Umsetzung der geplanten Maßnahme ausüben muss.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Auftraggeber **za-internet** von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, **za-internet** unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- (3) Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Auftraggebers nutzen.
- (4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz zu speichern und zum Abruf bereitzustellen, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte sowie behördliche Auflagen verstößt. Dies gilt ebenso für Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten. Zu solchen Informationen zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 Strafgesetzbuch (StGB) der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind durch den Auftraggeber zu beachten.
- (5) Der Auftraggeber darf nicht von den bei **za-internet** gehosteten E-Mail-Postfächern aus an Dritte unaufgefordert E-Mails zu Werbezwecken (Mail-Spamming) versenden oder den Versand von Nachrichten zu Werbezwecken (News-Spamming) ermöglichen oder an Dritte bedrohende oder belästigende Nachrichten versenden.
- (6) Verstößt der Auftraggeber schuldhaft gegen diese Pflichten, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des **za-internet** entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von **za-internet** von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, **za-internet** von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die Verpflichtung in Absatz (4) verspricht der Auftraggeber die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,00 EUR. Sonstige Rechte von **za-internet**, insbesondere zur Sperrung der Inhalte, bleiben unberührt. Ein schuldhafter Verstoß des Auftraggebers gegen die Verpflichtung in Absatz (4) berechtigt **za-internet** zur außerordentlichen Kündigung.

§ 4 Vorübergehende Sperrung

- (1) **za-internet** ist berechtigt, die Anbindung der Website zum Internet bzw. den Zugang zum E-Mail-Postfach vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung der Website bzw. des E-Mail-Postfachs), falls eine gesetzliche

Pflicht von **za-internet** zur Löschung oder Sperrung besteht, falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte der Website im Sinne von § 3 Ziff. 4 oder über das E-Mail-Postfach verbreitete E-Mails gem. § 3 Ziff. 5 vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder aufgrund Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

- (2) Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Auftraggeber ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.
- (3) Ist der Auftraggeber mit mindestens einer Zahlungsrate in Verzug, ist **za-internet** ebenfalls zur Sperrung der oben genannten Anwendungen berechtigt. Das gleiche gilt, wenn der Auftraggeber mit mehreren Zahlungsraten teilweise in Verzug ist, die in ihrer Summe einer ganzen Rate entsprechen. Der Auftraggeber trägt die durch die Sperrung bzw. Aufhebung der Sperrung entstandenen Kosten.
- (4) Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist, die ausstehende Zahlung geleistet ist oder aber **za-internet** die Möglichkeit hatte, aufgrund des Verhaltens des Auftraggebers den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

§ 5 Rechteeinräumung

- (1) Soweit die Inhalte der Website für den Auftraggeber nach Urheberrechtsgesetz (als Werk, Sammelwerk, Datenbankwerk, Computerprogramm, Lichtbild, Datenbank, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten), Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt sind („geschützte Inhalte“), räumt er die folgenden Rechte ein.
- (2) Der Auftraggeber gewährt **za-internet** das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers (für Backup-Kopien: auf den Ort ihrer Verwahrung) beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrages auf dem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen.
- (3) Der Auftraggeber gewährt **za-internet** das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, weltweite, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte auf dem Server und das daran angeschlossene Internet der Öffentlichkeit in einer Weise zugänglich zu machen, dass Mitglieder der Öffentlichkeit Zugang zur Website von einem Ort und zu einer Zeit, die sie jeweils individuell wählen, haben und – soweit vom Auftraggeber technisch ermöglicht – diese Daten durch Herunterladen vom Server von **za-internet** speichern können. Soweit nach Beendigung des Vertrages geschützte Inhalte von Dritten in Cache-Speichern vorgehalten werden, wird diese Speicherung nicht mehr **za-internet** zugerechnet.
- (4) **za-internet** wird durch diese Rechteeinräumung nicht zu einem Diensteanbieter mit urheberrechtlicher Verantwortlichkeit für das Teilen von Online-Inhalten.

§ 6 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

- (1) Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Server schließt **za-internet** jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Servers aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.
- (2) Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von **za-internet** oder Dritten, für die **za-internet** haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für **za-internet** möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. **za-internet** haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

G. Besondere Regelungen für Software-Miete und Webbasierte Anwendungen

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) **za-internet** vermietet an den Auftraggeber die im Angebot vereinbarte Standard-Anwendungs-Software für die dort vereinbarte Laufzeit. Details zum vereinbarten vertragsmäßigen Gebrauch, dem

Funktionsumfang sowie die Hard- und Software-Einsatzbedingungen sind im Angebot und dem zugehörigen Leistungsschein geregelt

- (2) Eine Überlassung von Aktualisierungen der Software erfolgt - außer zum Zwecke der Mängelbeseitigung - gegebenenfalls nur aufgrund gesonderter Vereinbarung.
- (3) Der Auftraggeber erhält bei On Premise-Lösungen das Computerprogramm installationsbereit im Objektcode auf einem Datenträger und bei webbasierten Lösungen die Zugangsdaten entsprechend dem vereinbarten Übermittlungsweg. Er erhält außerdem die im Angebot vereinbarten Exemplare der Dokumentation (Installationsanleitung und Benutzerhandbuch).

§ 2 Anlieferung, Installation, Beratung

- (1) **za-internet** liefert die Software einschließlich der Dokumentation.
- (2) Der Auftraggeber installiert die Software selbst.
- (3) **za-internet** schuldet Beratungsleistungen nur, sofern dies ausdrücklich und gesondert vereinbart wird. Gegebenenfalls zu erbringende Beratungsleistungen sind vom Auftraggeber gesondert zu angemessenen und marktüblichen Konditionen zu vergüten.
- (4) Anpassungen bzw. Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen durch **za-internet** sind nur geschuldet, soweit diese zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Mietsache bzw. zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Im Übrigen ist **za-internet** zu Anpassungen bzw. Änderungen nur verpflichtet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird; entsprechende Leistungen sind vom Auftraggeber gegebenenfalls gesondert zu angemessenen und marktüblichen Konditionen zu vergüten.

§ 3 Nutzungsrechte an der Software, Nutzung im Netzwerk

- (1) **za-internet** räumt dem Auftraggeber das einfache, nicht übertragbare Recht ein, das überlassene Programm sowie die sonstigen Komponenten der Software zum vorausgesetzten vertraglichen Zweck nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen dieses § 3 sowie der nachfolgenden §§ 4, 5 und 6 befristet für die Dauer dieses Vertrages zu nutzen.
- (2) Der Auftraggeber ist berechtigt, das Programm innerhalb des im Angebot beschriebenen Netzwerks auf einem dort bezeichneten Server und den dort bezeichneten Arbeitsplatzrechnern (Clients) zu nutzen. Die Nutzung des Programms auf weiteren Servern bzw. auf mehr als den vereinbarten Clients ist unzulässig, es sei denn, **za-internet** stimmt dem ausdrücklich zu. **za-internet** kann ihre Zustimmung von der Entrichtung einer zusätzlichen angemessenen Vergütung abhängig machen.
- (3) Ist die Nutzung des Programms auf einem der Rechner (Client bzw. Server) dem Auftraggeber zeitweise, insbesondere wegen Störungen oder wegen Reparatur- bzw. Wartungsarbeiten nicht oder nur eingeschränkt möglich, so ist er berechtigt, das Programm übergangsweise auf einem Austausch-Rechner zu nutzen. Bei einem dauerhaften Wechsel des Rechners ist die Nutzung des Programms auf dem neu eingesetzten Rechner zulässig; das Programm ist auf dem zuvor eingesetzten Rechner vollständig zu löschen.

§ 4 Vervielfältigung der Software

- (1) Der Auftraggeber ist zur Vervielfältigung des Programms sowie der Dokumentation berechtigt, wenn und soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung notwendig ist.
- (2) Der Auftraggeber ist berechtigt, Kopien des Programms zu erstellen, soweit diese zur Sicherung der künftigen Nutzung des Programms sowie zu Zwecken einer den betrieblichen Anforderungen des Auftraggebers entsprechenden Datensicherung und Archivierung erforderlich sind.
- (3) Der Auftraggeber ist verpflichtet, **za-internet** auf Anfrage über Anzahl, Speichermedium und Aufbewahrungsort der angefertigten Kopien zu unterrichten.
- (4) Die Befugnis des Auftraggebers zur Vervielfältigung des Programm-Codes unter den Voraussetzungen des § 69d Absatz 1 UrhG bleibt unberührt.
- (5) Sonstige Vervielfältigungen sind unzulässig.

§ 5 Umarbeitungen des Programms; Dekompilierung

- (1) Der Auftraggeber darf keine Umarbeitungen an dem Programm vornehmen, es sei denn, diese sind für die bestimmungsgemäße Benutzung erforderlich. Eine Umarbeitung ist zulässig, wenn sie für die Beseitigung eines Mangels notwendig ist und **za-internet** sich mit der Berichtigung des Mangels in Verzug befindet, **za-internet** die Mängelbeseitigung unberechtigt ablehnt oder aus sonstigen, ihrem Verantwortungsbereich zuzurechnenden Gründen zur unverzüglichen Mängelbeseitigung außerstande ist. Eine Umarbeitung ist auch zulässig, wenn sie zur Behebung von Kompatibilitätsproblemen beim Zusammenwirken des Programms mit anderen vom Auftraggeber benötigten Programmen erforderlich ist, und **za-internet** nicht bereit oder in der Lage ist, diese gegen eine angemessene marktübliche Vergütung zu beseitigen.
- (2) Die Dekompilierung des Programms ist nur zulässig, wenn die in § 69e Absatz 1 UrhG genannten Voraussetzungen und Bedingungen vorliegen. Die hierdurch gewonnenen Informationen dürfen nicht entgegen den Maßgaben von § 69e Absatz 2 UrhG verwendet bzw. weitergegeben werden.
- (3) Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

§ 6 Überlassung der Software an Dritte

- (1) Der Auftraggeber ist ohne Erlaubnis von **za-internet** nicht berechtigt, die Software Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu veräußern oder zu vermieten.
- (2) Die unselbständige Nutzung durch die Arbeitnehmer des Auftraggebers bzw. sonstige dem Weisungsrecht des Auftraggebers unterliegende Dritte im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs ist zulässig.

§ 7 Anzeige- und Obhutspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, **za-internet** Mängel der Software unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise von **za-internet** zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an **za-internet** weiterleiten.
- (2) Der Auftraggeber hat **za-internet** einen Wechsel der Rechner, auf dem das Programm eingesetzt wird, mitzuteilen.
- (3) Der Auftraggeber hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Zugangsdaten bzw. die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren. Er wird seine Arbeitnehmer und die sonstigen gemäß § 7 Absatz 2 zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen darauf hinweisen, dass die Anfertigung von Kopien über den vertragsmäßigen Umfang hinaus unzulässig ist.

§ 8 Rechte des Auftraggebers bei Mängeln

- (1) **za-internet** ist verpflichtet, Mängel an der überlassenen Software einschließlich der Dokumentation zu beheben.
- (2) Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von **za-internet** durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- (3) Eine Kündigung des Auftraggebers gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn **za-internet** ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von **za-internet** verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Auftraggeber gegeben ist.
- (4) Die Rechte des Auftraggebers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von **za-internet** Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Änderungen keine für **za-internet** unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Auftraggebers wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Auftraggeber zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbe-

seitigungsrechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

§ 9 Sperrung

- (1) **za-internet** ist zur Sperrung der Software berechtigt, wenn der Auftraggeber mit mindestens einer Zahlungsrate in Verzug gerät. Das gleiche gilt, wenn er mit mehreren Zahlungsraten teilweise in Verzug ist, die in ihrer Summe einer ganzen Rate entsprechen. Der Auftraggeber trägt die durch die Sperrung bzw. Aufhebung der Sperrung entstandenen Kosten.
- (2) Bei webbasierten Anwendungen ist **za-internet** ferner zur sofortigen Sperrung der Software berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die mittels der Anwendung verarbeiteten Daten gegen geltendes Recht oder gegen diese AGB verstoßen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte **za-internet** über einen solchen Verdacht in Kenntnis setzen. **za-internet** hat den Auftraggeber über die Sperre und den Grund hierfür unverzüglich zu informieren. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

§ 10 Rückgabe und Löschung

- (1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftraggeber **za-internet** bei On Premise-Lösungen das Programm auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben. Bei webbasierten Lösungen wird der Zugang hierzu seitens **za-internet** nach Vertragsende entzogen, in der Regel durch deaktivieren der Zugangsdaten. Gegebenenfalls erstellte Kopien des von **za-internet** überlassenen Programms sind vollständig und endgültig zu löschen.
- (2) **za-internet** kann statt der Rückgabe auch die Löschung des überlassenen Programms sowie die Vernichtung der überlassenen Handbücher und Dokumentation verlangen.
- (3) Sofern in einer webbasierten Lösung Daten des Auftraggebers gespeichert werden und ein Datenexport bzw. eine Datenlöschung nicht durch den Auftraggeber selbst erfolgen kann, wird **za-internet** oder der Softwareanbieter mit Beendigung des Vertragsverhältnisses dem Auftraggeber unverzüglich sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, herausgeben und anschließend von seinen Systemen löschen, sofern vertraglich oder gesetzlich nichts anderes vorgeschrieben ist. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Auftraggebers entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.
- (4) Jede Nutzung der Software nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist unzulässig.

H. Besondere Regelungen für IT-Beratungsleistungen

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

- (1) Soweit **za-internet** für den Auftraggeber IT-Beratungsleistungen („Leistungen“) erbringt, erfolgen diese auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB. **za-internet** schuldet über die Erbringung der Leistungen hinaus keinen Erfolg.
- (2) Die Projekt- und Erfolgsverantwortung verbleibt beim Auftraggeber. Davon unabhängig ist **za-internet** jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von ihr vertraglich geschuldeten Leistungen verantwortlich. Sie erbringt die Leistungen auf professionelle Art und Weise, sorgfältig, unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der im Angebot vereinbarten Anforderungen.
- (3) Vertragsgegenstand sind die Leistungen, die die Parteien schriftlich oder in Textform bezogen auf die seitens des Auftraggebers in Textform definierten Anforderungen vereinbart haben. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass seine Anforderungen alle für die Umsetzung erforderlichen Informationen enthalten.
- (4) Soweit nicht explizit abweichend vereinbart, ist **za-internet** nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber erbrachten Leistungen auf Vollständigkeit oder Richtigkeit hin zu überprüfen. Erkennt **za-internet**, dass die von ihr zu erbringenden Leistungen im Hinblick auf ihr in der Zwischenzeit bekannt gewordene

Tatsachen oder Anforderungen modifiziert werden müssen, wird **za-internet** den Auftraggeber hierauf unverzüglich schriftlich oder in Textform hinweisen. Die gleiche Hinweispflicht besteht, wenn für **za-internet** offensichtlich wird, dass Angaben oder Anforderungen des Auftraggebers fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder objektiv zur Ausführung nicht geeignet sind.

- (5) **za-internet** wird den Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder in Textform unterrichten, wenn Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die Leistungserbringung haben oder **za-internet** Grund hat, mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen ernsthaft zu rechnen. Die Pflicht des Auftragnehmers zur Leistungserbringung bleibt hiervon unberührt.

§ 2 Qualitative Leistungsstörungen

- (1) Der Auftraggeber hat **za-internet** unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von **za-internet** nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber **za-internet** so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- (2) Soweit der Auftraggeber seiner Informationspflicht gemäß Absatz 1 nachgekommen ist, ist **za-internet** zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll ist (Nacherfüllung). **za-internet** ist zur Nacherfüllung nicht verpflichtet, soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung nicht durch ihn zu vertreten ist; die Vermutungswirkung des § 280 Absatz 1 Satz 2 BGB findet entsprechende Anwendung.
- (3) Soweit eine Nacherfüllung einer von **za-internet** zu vertretenden nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist oder aus von **za-internet** zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat **za-internet** Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Der Anspruch auf Vergütung aus vorstehendem Satz 2 entfällt jedoch für solche Leistungen, die für den Auftraggeber in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Auftraggeber hat **za-internet** binnen 2 Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche Leistungen dies zutrifft.