

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

### § 1 Geltungsbereich, Abweichende Bedingungen des Kunden

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services („AGB-IT-Services“) gelten für die GFOS Cloud & IT-Infrastructures GmbH (nachfolgend „GFOS“) und finden insbesondere auf die von ihr angebotenen Beratungs-, Schulungs-, Unterstützungs-, Installations-, Implementierungs-, Wartungs-, Support- und/oder Anpassungsleistungen für Hard- und Softwareprodukte (nachfolgend „IT-Services“ genannt) Anwendung.
- 1.2 Diese AGB-IT-Services gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Als „Kunde“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GFOS unter Einbeziehung dieser AGB einen Vertrag über die Erbringung von IT-Services abschließt (nachfolgend „IT-Servicevertrag“ genannt).
- 1.3 Für die Geschäftsbeziehung mit den Kunden von GFOS über IT-Services gelten ausschließlich die AGB von GFOS sowie etwaig mit dem Kunden individualvertraglich getroffene Abreden. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden – insbesondere Allgemeine Einkaufsbedingungen – gelten nur, wenn und soweit GFOS sie ausdrücklich schriftlich anerkennt. Das Schweigen von GFOS auf derartige abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen gilt nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Sind die AGB von GFOS in das Geschäft mit dem Kunden eingeführt, so gelten sie auch für alle weiteren Geschäftsbeziehungen gleicher Art zwischen dem Kunden und GFOS, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
- 1.4 Diese AGB-IT-Services gelten anstelle etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme als bedingungslose Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen ist oder GFOS nach Hinweis des Kunden auf die

Geltung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen leistet, es sei denn, GFOS hat ausdrücklich schriftlich auf die Geltung dieser AGB-IT-Services verzichtet.

- 1.5 Die in diesen AGB-IT-Services in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Leistungsbeschreibung und/oder das Angebot von GFOS zur Ausführung der konkreten IT-Services, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen IT-Servicevertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.6 Ohne ausdrückliche Regelung im IT-Servicevertrag erbringt GFOS die IT-Services für den Kunden als Unterstützungsleistung auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.
- 1.7 Wenn und sofern GFOS für die Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg im IT-Servicevertrag vereinbart hat, z.B. für die Erstellung von kundenindividuellen Software- und/oder Hardwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung, gelten ergänzend die im Anschluss an diese AGB-IT-Services unter B. abgedruckten „Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services“.

### § 2 Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 2.1 Die Angebote von GFOS erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein Vertragsschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch GFOS zustande (ausreichend auch per E-Mail oder Telefax), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der Vertragsschluss durch Ausführung der Lieferung/Leistung. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der IT-Services sowie die Lieferzeit, allein diese maßgebend.

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

- 2.2 Gegenstand des IT-Servicevertrages sind die im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung oder Service Level Agreement spezifizierten IT-Services, nicht ein bestimmter (wirtschaftlicher) Erfolg. GFOS erbringt die IT-Services unter Anwendung der bei Leistungserbringung allgemein anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der vereinbarten Anforderungen.
- 2.3 Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe des finalen Arbeitsergebnisses, ist GFOS nicht verpflichtet, den Kunden auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.
- 2.4 Soweit GFOS Ergebnisse im Rahmen der Leistungserbringung schriftlich darzustellen hat, ist allein diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Mündliche Erklärungen und Auskünfte von GFOS sind nur dann verbindlich, wenn sie von GFOS schriftlich bestätigt werden. Soweit GFOS Erklärungen und Auskünfte außerhalb des erteilten Auftrags abgibt, sind diese stets unverbindlich.
- 2.5 Eine Garantie gilt nur dann als von GFOS übernommen, wenn GFOS schriftlich eine Eigenschaft und/oder einen Leistungserfolg als „rechtlich garantiert“ bezeichnet hat.
- 2.6 Von Dritten auf Verlangen oder Veranlassung des Kunden oder vom Kunden selbst gelieferte Daten sind ausschließlich vom Kunden zu verantworten und werden ohne ausdrücklichen Auftrag nur auf Plausibilität überprüft und von GFOS nicht validiert. Die aus den IT-Services von GFOS abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln der Technik.
- 2.7 Sofern nicht anders schriftlich oder in Textform vereinbart, können GFOS sich nach eigenem Ermessen zur Auftragsdurchführung sachkundiger Unterauftragnehmer bedienen.
- 2.8 Etwaige Änderungsverlangen des Kunden hinsichtlich der vertraglich vereinbarten IT-Services wird GFOS prüfen und nach eigenem Ermessen Rechnung tragen, sofern dies im Rahmen der Kapazitäten und im Rahmen der Aufwands- und Zeitplanung möglich ist. Sofern sich solche Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, vereinbaren die Parteien eine Anpassung des Vertrages, insbesondere Vergütung und Leistungszeit/-fristen betreffend. Sofern hierüber keine Einigung gefunden wird, ist GFOS zur Erbringung des Änderungsverlangens des Kunden bzgl. der vereinbarten IT-Services nicht verpflichtet.
- 2.9 Soweit GFOS im Rahmen der IT-Services die Wartung bzw. den Support für eine Hard- und/oder Software schuldet und im IT-Servicevertrag keine abweichenden Regelungen getroffen sind, gilt Folgendes:
- GFOS ist nicht verpflichtet, eine laufende Anpassung der Hard- und/oder Software an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen (d.h. zwingende Gesetze, Rechtsverordnungen, aufsichtsrechtliche Anforderungen) oder aufgrund sich ändernder Anforderungen in der Sphäre des Kunden vorzunehmen.
- Die von GFOS ggf. im Rahmen der Wartung bzw. des Supports zur Verfügung zu stellenden Patches/Updates/Upgrades/Releases werden dem Kunden in Form des Objektcodes nach billigem Ermessen von GFOS (i) als Download in elektronischer Form über das Internet oder (ii) auf einem marktüblichen Datenträger überlassen, sobald GFOS oder der jeweilige Hersteller diese freigegeben hat. Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation der Patches/Updates/Upgrades/Releases obliegt dem Kunden. Für die Installation sind die in der Produktbeschreibung und/oder Anwendungsdokumentation des Herstellers beschriebenen Installationshinweise, insb. die Hard- und Softwareumgebung, die beim Kunden vorhanden sein muss, zu beachten.
- § 3 Leistungszeiten, Servicezeit, Verzug, Reaktions- und Lösungszeiten
- 3.1 Verbindliche Leistungstermine und -zeiten müssen ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Ein Fixgeschäft liegt nur dann vor, wenn GFOS ein solches ausdrücklich schriftlich bestätigt hat oder die rechtlichen Voraussetzungen für

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

- ein Fixgeschäft gegeben sind. Soweit ein verbindlicher Leistungstermin vereinbart ist und der Kunde diesen innerhalb einer Frist von weniger als drei (3) Werktagen vor dem vereinbarten Leistungstermin absagt, ist GFOS berechtigt, dem Kunden eine Stornierungspauschale in Höhe von 80% der Netto-Vergütung zzgl. der evtl. anfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer für die abgesagten IT-Services zu berechnen sowie die Erstattung von nicht mehr stornierbaren Reise- und Übernachtungskosten zu verlangen. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass GFOS durch die Terminabsage kein oder ein geringerer Schaden als die geltend gemachte Stornierungspauschale entstanden ist.
- 3.2 Soweit nicht anders vereinbart, ist GFOS zur Durchführung der jeweils beauftragten IT-Services nur während der Servicezeiten (Mo-Do, 8-17 Uhr, Fr. 8-14.30 Uhr, außer an den an den Feiertagen am Sitz von GFOS sowie am 24.12. und 31.12. verpflichtet (nachfolgend „Servicezeit“ genannt). IT-Services, die außerhalb der Servicezeit ausgeführt werden, werden zzgl. angemessener Zuschläge für Mehr-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit je angefangener Stunde je Mitarbeitenden vergütet. Von einer Angemessenheit ist insbesondere dann auszugehen, wenn sich die entsprechenden Zuschläge aus tarifvertraglichen oder anderen anwendbaren betrieblichen Regelungen ergeben, was GFOS, sofern ein Rückgriff auf tarifvertragliche oder anderweitig betrieblich geregelte Sätze erfolgt, dem Kunden auf Anfrage in geeigneter Form nachzuweisen hat.
- 3.3 Sind für die Erbringung der IT-Services von GFOS keine bestimmten Termine, sondern ist eine Frist vereinbart, beginnt diese nicht, bevor alle Einzelheiten der Ausführung des Auftrages geklärt sind und alle sonstigen vom Kunden zu erfüllenden Voraussetzungen vorliegen, insbesondere vereinbarte Anzahlungen geleistet sind, für die Leistungserbringung erforderliche Informationen erteilt wurden, etc. Entsprechendes gilt für Leistungstermine. Hat der Kunde nach Auftragserteilung Änderungen verlangt, so beginnt eine neue angemessene Leistungsfrist mit der Bestätigung der Änderung durch GFOS.
- 3.4 Gerät GFOS in Leistungsverzug, muss der Kunde GFOS zunächst eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Arbeitstagen (unter „Arbeitstage“ sind Montag – Freitag zu verstehen) zur Leistung setzen, soweit dies nicht im Einzelfall unangemessen ist. Verstreicht diese fruchtlos, bestehen Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung - gleich aus welchem Grunde - nur nach Maßgabe dieses § 3 und § 8. GFOS gerät nicht in Verzug, solange der Kunde mit der Erfüllung von Verpflichtungen GFOS gegenüber, auch solchen aus anderen Verträgen, in Verzug ist.
- 3.5 Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und GFOS notwendig. Beide Seiten werden sich daher über alle Umstände aus ihrer jeweiligen Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch GFOS haben können. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung für IT-Projekte verbleibt beim Kunden. Davon unabhängig ist GFOS jedoch für die vertragsgemäße Erbringung der von GFOS geschuldeten IT-Services verantwortlich.
- 3.6 Sind im IT-Servicevertrag verbindliche Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten vereinbart, so gelten ergänzend nachfolgende Regelungen:
- Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen mit der Ausführung der IT-Services begonnen wird (z.B. mit der Behebung einer Störung). Der Zeitraum startet mit dem Zugang der entsprechenden Meldung bei GFOS bzw. dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der Servicezeit und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.
- Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen GFOS sich bemüht, eine Störung oder einen sonstigen Arbeitsauftrag, im Bedarfsfalle auch durch zumutbare Umgehungslösungen, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GFOS abschließend zu bearbeiten. Lösungszeiten laufen ausschließlich während

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

der vereinbarten Servicezeit. Bei Lösungszeiten werden solche Zeiten nicht berücksichtigt, die trotz angemessener Anstrengungen durch GFOS zu Verzögerungen in der Leistungserbringung führen, wie etwa: ausstehende Mitwirkungshandlungen des Kunden, Lieferzeiten zu notwendigen Ersatzteilen (soweit keine Vorratslagerung ausdrücklich vereinbart wurde) und soweit Hersteller-Bugfixes zu Hard-/Software erforderlich sind, die Zeiten bis zur entsprechenden Beistellung durch den Hersteller. Auch in diesen vorgenannten Fällen wird GFOS nach Kräften solche Interimsmaßnahmen aufzeigen, die etwaige Beeinträchtigungen des Kunden möglichst gering halten.

### § 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde hat GFOS eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner in allen Projektbelangen für den vereinbarten Leistungszeitraum zu benennen, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann und für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung steht. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien möglichst im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.
- 4.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der IT-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden.
- 4.3 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeitende des Kunden, die GFOS bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeitenden die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, GFOS im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen

Erbringung der IT-Services erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere

- a) GFOS alle für die Ausführung der IT-Services notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen;
- b) GFOS alle Vorgänge und Umstände zur Kenntnis bringen, die für die Ausführung der IT-Services von Bedeutung sein können; dies gilt auch für die Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von GFOS bekannt werden;
- c) auf Verlangen von GFOS die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von GFOS vorgegebenen schriftlichen Erklärung bestätigen;
- d) ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt von IT-Services unverzüglich treffen und GFOS mitteilen sowie Änderungsvorschläge von GFOS unverzüglich prüfen;
- e) über die aus seiner Sphäre stammenden rechtlichen Rahmenbedingungen unverzüglich informieren, soweit sich daraus spezifische Anforderungen an die Erbringung der IT-Services ergeben;
- f) GFOS im Rahmen der Leistungserbringung und im angemessenen Umfang bei Bedarf Räume und Arbeitsplätze zur Verfügung stellen;
- g) den Mitarbeitenden von GFOS (während der normalen Bürozeiten des Kunden) einen Remote-Zugang zu den Rechnern des Kunden zur Leistungserbringung gewähren (Remote-Zugriff).
- h) Weitere Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden sind ggf. im Angebot oder einer separaten Leistungsbeschreibung geregelt.

- 4.5 Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GFOS von der GFOS betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GFOS

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. GFOS ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GFOS kann von GFOS gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GFOS bleiben unberührt.

- 4.6 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber GFOS und nicht nur eine Obliegenheit dar. Erbringt der Kunde die von ihm zu erbringenden Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß und hat dies Auswirkungen auf die von GFOS zu erbringenden IT-Services, ist GFOS von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen IT-Services befreit. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. GFOS hierdurch entstehende Mehraufwände werden unbeschadet weiterer Rechte auf der Grundlage der vereinbarten Konditionen gesondert vergütet. Weitergehende Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

### § 5 Abschluss und Fertigstellungen der IT-Services, Leistungsstörungen

- 5.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, wird GFOS dem Kunden die Fertigstellung der IT-Services mitteilen. Eine solche Mitteilung liegt auch in der Übermittlung eines etwaig vereinbarten Leistungsergebnisses, Berichts, Stellungnahme, Nachrichten über ein Ticketsystem, etc. Die IT-Services gelten damit als erbracht und durchgeführt.
- 5.2 Der Kunde hat GFOS unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung von GFOS nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber GFOS so detailliert wie möglich zu spezifizieren.

- 5.3 Soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung von GFOS zu vertreten und der Kunde seiner Informationspflicht gemäß § 5.2 nachgekommen ist, ist GFOS zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und nicht mit unverhältnismäßigen Kosten für GFOS verbunden ist.

- 5.4 Soweit eine Nachholung der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist bzw. von GFOS wegen unverhältnismäßiger Kosten abgelehnt wird oder aus von GFOS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den IT-Servicevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten IT-Services. Der Anspruch auf Vergütung entfällt jedoch für solche IT-Services, die für den Kunden in Folge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat GFOS binnen zwei (2) Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche IT-Services dies zutrifft.

- 5.5 Weitergehende Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von GFOS sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

- 5.6 Die Ansprüche wegen Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Vorstehende Verjährungsfrist gilt nicht bei Leistungsstörungen aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von GFOS sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

- 5.7 Erbringt GFOS IT-Services bei der Ermittlung oder Beseitigung mitgeteilter/behaupteter Leistungsstörungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so ist GFOS berechtigt, von dem Kunden eine angemessene Vergütung nach Aufwand zu

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen der Leistungsstörung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

5.8 Sofern es sich bei der Leistungsstörung um eine Verletzung von Schutzrechten Dritter handelt, findet § 9 Anwendung.

5.9 Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.

### § 6 Vergütung, Zahlungsbedingungen

6.1 Die Vergütung für die erbrachten IT-Services ergibt sich aus dem IT-Servicevertrag. Sofern darin keine anderweitige Regelung getroffen ist, schuldet der Kunde eine Vergütung nach Aufwand in Form von Tagessätzen gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von GFOS. Bei Aufwandsvergütung ist GFOS berechtigt, diese nach Leistungserbringung, auch bei Teilleistungen, mindestens monatlich nachträglich fällig zu stellen und zur Abrechnung zu bringen. Sofern keine Vereinbarung über eine Vergütung getroffen wurde, hat GFOS Anspruch auf die für die erbrachten IT-Services branchenübliche Vergütung, es sei denn, bestimmte IT-Services wurden ausdrücklich als kostenfrei vereinbart.

6.2 Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart und im IT-Servicevertrag nichts Abweichendes geregelt, gilt zudem Folgendes:

- Rüstzeiten, Reisekosten, Materialkosten, Spesen und/oder sonstige Nebenkosten sind nicht in den Tagessätzen enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten der Mitarbeitenden von GFOS werden wie Arbeitszeiten vergütet. GFOS muss sich jedoch das anrechnen lassen, was GFOS durch die Nichterbringung der IT-Services erspart oder durch anderweitige Verwendung der IT-Services erworben oder zu erwerben böswillig unterlassen haben.
- Die Tagessätze decken eine Arbeitszeit von acht (8) Stunden ab und die

Abrechnung erfolgt auf Stundenbasis. Ein darüberhinausgehender Arbeitsaufwand pro Tag wird anteilig pro rata abgerechnet. Bei Wochenend- und Feiertagsarbeit sowie bei Leistungserbringung außerhalb der Servicezeit werden die vereinbarten Zuschläge hinzuge-rechnet. Die An- und Abfahrtszeiten der Mitarbeitenden von GFOS zum Geschäftssitz des Kunden sowie IT-Services, die GFOS an anderen Orten nach Aufforderung des Kunden erbringt, werden von GFOS für die Reisezeit der jeweiligen Mitarbeitenden mit dem vereinbarten Tagessatz berechnet.

- Soweit GFOS dem Kunden Aufwands-/Stundennachweise vorlegt, wird dieser diese unverzüglich prüfen und zum Zeichen des Einverständnisses spätestens innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab Zugang abzeichnen und damit freigeben. Ist der Kunde mit den vorgelegten Nachweisen nicht einverstanden, wird er etwaige Bedenken gegen die Nachweise innerhalb dieser Frist detailliert schriftlich darlegen. Die Parteien werden dann unverzüglich versuchen, eine Klärung herbeizuführen. Soweit der Kunde innerhalb der vorstehenden Frist keine Bedenken gegen die Nachweise mitteilt, gelten die Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit GFOS in den Nachweisen auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

6.3 Alle Preise von GFOS verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von GFOS ermittelt, soweit nicht etwas anderes vereinbart wurde.

6.4 GFOS ist nach billigem Ermessen (§ 315 BGB, gerichtlich überprüfbar nach § 315 Abs. 3 BGB) berechtigt, die Preise für die IT-Services ein-

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

seitig im Falle der Erhöhung von Herstellungs-, Material- und/oder Beschaffungskosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Sozialabgaben sowie Energiekosten und Kosten durch gesetzliche Vorgaben, Umweltauflagen, Währungsregularien, Zolländerung, und/oder sonstigen öffentlichen Abgaben zu erhöhen, wenn diese die Kosten der vertraglich vereinbarten IT-Services unmittelbar oder mittelbar beeinflussen und um mehr als 5% erhöhen und wenn zwischen Vertragsabschluss und Lieferung/Leistung mehr als 2 Monate liegen. Eine Erhöhung im vorgenannten Sinne ist ausgeschlossen, soweit die Kostensteigerung bei einzelnen oder aller der vorgenannten Faktoren durch eine Kostenreduzierung bei anderen der genannten Faktoren in Bezug auf die Gesamtkostenbelastung für die Lieferung/Leistung aufgehoben wird (Kostensaldierung). Reduzieren sich vorgenannte Kostenfaktoren, ohne dass die Kostenreduzierung durch die Steigerung anderer der vorgenannten Kostenfaktoren ausgeglichen wird, ist die Kostenreduzierung im Rahmen einer Preissenkung an den Kunden weiterzugeben. Liegt der neue Preis aufgrund des vorgenannten Preisanpassungsrechtes von GFOS 25% oder mehr über dem ursprünglichen Preis, so ist der Kunde zum Rücktritt von noch nicht vollständig erfüllten Verträgen hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages berechtigt. Er kann dieses Recht jedoch nur unverzüglich nach Mitteilung der erhöhten Vergütung geltend machen.

- 6.5 Wenn nichts Abweichendes vereinbart ist, ist GFOS im Falle einer voraussichtlichen Ausführungsdauer von mehr als 90 Tagen berechtigt, eine Anzahlung in Höhe von 1/3 der vereinbarten Netto-Gesamtvergütung bei Vertragsabschluss zuzüglich Umsatzsteuer zu verlangen.
- 6.6 Die Rechnungen von GFOS sind zahlbar binnen 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne jeden Abzug (z.B. Skonto), sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei GFOS oder der Gutschrift auf dem Konto von GFOS.
- 6.7 Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher

Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann vom Kunden nur insoweit ausgeübt werden, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### § 7 Nutzungsrechte, Weitergabe von Arbeitsergebnissen

- 7.1 Alle vertraglich vereinbarten IT-Services und Arbeitsergebnisse von GFOS sind ausschließlich für den Kunden und zur Verwendung für die im IT-Servicevertrag festgelegten Zwecke bestimmt.
- 7.2 GFOS bleibt Inhaber aller Arbeitsergebnisse, die durch gewerbliche Schutzrechte oder schutzrechtsähnliche Positionen gleich welcher Art (z.B. Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte) und gleich ob eingetragen oder nicht, geschützt sind oder geschützt werden können und GFOS zum Zeitpunkt des Abschlusses des IT-Servicevertrags zustehen oder von GFOS (oder von Dritten im Auftrag von GFOS) nach Abschluss des IT-Servicevertrags erstellt werden (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“ genannt). Entsprechendes gilt für Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen der Arbeitsergebnisse.
- 7.3 Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung räumt GFOS dem Kunden, an den unter dem IT-Servicevertrag speziell für den Kunden erstellten und als solche im Angebot oder in einer separaten Leistungsbeschreibung gekennzeichneten Arbeitsergebnissen ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes, nicht übertragbares Recht ein, diese Arbeitsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf eine Nutzung in der Bundesrepublik Deutschland sowie auf das zwischen den Parteien ggf. zusätzlich vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Arbeitsergebnisse verwendet werden sollen.
- 7.4 Die Weitergabe von Arbeitsergebnissen (oder Auszügen von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden von GFOS für den

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

Kunden an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung von GFOS, es sei denn, (i) aus dem Zweck des IT-Servicevertrags ergibt sich bereits die Einwilligung zur Weitergabe oder Information oder (ii) der Kunde ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

- 7.5 Soweit die Arbeitsergebnisse Standardsoftware eines Dritten (nachfolgend „Drittsoftware“ genannt) beinhalten, gelten für die Nutzung dieser Drittsoftware vorrangig die entsprechenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweiligen Lizenzbedingungen vollumfänglich und jederzeit einzuhalten. Dem Angebot von GFOS sind die für die jeweilige Drittsoftware geltenden Lizenzbedingungen entweder beigefügt oder GFOS verweist im Angebot auf die Webseite des Softwareherstellers, über die der Kunde die Lizenzbedingungen einsehen und herunterladen kann. Für die Nutzung einer Drittsoftware kann es zudem erforderlich sein, dass der Kunde beim Installationsvorgang seine Zustimmung zur Geltung der Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers erklären muss. Soweit der Kunde GFOS gemäß gesonderter Beauftragung mit der Installation der Drittsoftware beauftragt hat, ist GFOS vom Kunden bevollmächtigt, im Namen des Kunden eine solche Zustimmungserklärung abzugeben und den Kunden hierdurch zur Einhaltung der Lizenzbedingungen gegenüber dem Softwarehersteller verbindlich zu verpflichten.

### § 8 Haftung, Ausschluss und Begrenzung der Haftung

- 8.1 GFOS haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die eine Ersatzpflicht nach § 1 ProdHaftG begründen.
- 8.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des IT-Servicevertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im

Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 8.1 bleibt unberührt.

- 8.3 Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch GFOS ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den GFOS bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrsbüchlicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der IT-Services typischerweise zu erwarten sind. § 8.1 bleibt unberührt.
- 8.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 8.3 auf zweihundertfünfzigtausend Euro (€ 250.000,00) pro Schadensfall beschränkt. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist GFOS bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.
- 8.5 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet GFOS nur, soweit GFOS die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von GFOS für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- 8.6 Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem IT-Servicevertrag Ansprüche gegen GFOS aus einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von wesentlichen Vertragspflichten (§ 8.3) von GFOS her, gilt der in § 8.4 bestimmte Haftungshöchstbetrag für die betreffenden



## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt. Die Haftungshöchstsumme steht dem Kunden und den anderen Anspruchstellern nur gemeinschaftlich und einmalig zur Verfügung (Gesamtgläubiger, § 428 BGB). § 334 BGB gilt entsprechend.

8.7 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.

8.8 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer Beschaffenheitsgarantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von GFOS bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungshelfen von GFOS beruhen.

### § 9 Schutzrechte Dritter

9.1 GFOS trägt dafür Sorge, dass keine Rechte Dritter bestehen, welche die vertragsgemäße Nutzung der von GFOS unter dem IT-Servicevertrag erstellten Arbeitsergebnisse durch den Kunden behindern, einschränken oder ausschließen. Sollten dennoch Dritte berechnigte Ansprüche wegen Verletzung ihrer Rechte geltend machen und dem Kunden die Nutzung der Arbeitsergebnisse ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt werden, haftet GFOS gegenüber dem Kunden wie folgt, wenn und soweit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:

9.2 GFOS ist lediglich verpflichtet, die IT-Services sowie die erzielten Arbeitsergebnisse frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der IT-

Services bzw. der Arbeitsergebnisse behindern, einschränken oder ausschließen, (ii) die auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum beruhen und (iii) die GFOS bei Vertragsabschluss kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte, vorausgesetzt, das Recht oder der Anspruch beruht auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum

- a) nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, sofern der Kunde von GFOS dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat; oder
- b) nach dem Recht eines Drittlandes nur dann, sofern GFOS mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung der IT-Services von GFOS und Arbeitsergebnisse in diesem Drittland vereinbart haben.

9.3 Sofern ein Dritter gegenüber den Kunden von GFOS berechnigte Ansprüche an vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen gemäß vorstehendem § 9.1 erhebt, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 8.8 bestimmten Frist wie folgt:

- a) GFOS wird nach der Wahl von GFOS zunächst versuchen, auf Kosten von GFOS für die betreffenden Arbeitsergebnisse entweder ein Nutzungsrecht zu erwirken oder die Arbeitsergebnisse so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird. Ist GFOS dies nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden seine gesetzlichen Rechte zu, die sich jedoch nach diesen AGB-IT-Services richten.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, GFOS über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich zu informieren, eine Verletzung nicht anzuerkennen und GFOS alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorzubehalten. Stellt der Kunde die Nutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist. Wird der Kunde in Folge der Benutzung der IT-Services bzw. der Arbeitsergebnisse von Dritten wegen Schutzrechtsverletzungen angegriffen, verpflichtet sich der Kunde, GFOS hiervon unverzüglich zu unterrichten und GFOS sowie ggf. betroffenen Vorlieferanten von GFOS (z.B. Softwarehersteller, von dem GFOS Drittsoftware bezogen hat) Gelegenheit zu geben, sich an einem eventuellen Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat GFOS und ggf. die Vorlieferanten von GFOS bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat Handlungen zu unterlassen, die die Rechtsposition von GFOS oder der Vorlieferanten von GFOS beeinträchtigen könnten.

- 9.4 Die Verpflichtung von GFOS nach § 9.2 und § 9.3 erstreckt sich nicht auf Fälle,
- a) in denen die Schutzrechtsverletzung sich daraus ergibt, dass GFOS die Arbeitsergebnisse nach Informationen oder sonstigen Angaben ausgerichtet hat, die GFOS der Kunde zur Verfügung gestellt oder vorgegeben hat, oder
  - b) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine von GFOS nicht voraussehbare Anwendung durch den Kunden oder dadurch verursacht wird, dass die Arbeitsergebnisse vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von GFOS gelieferten Produkten oder erbrachten IT-Services vermischt oder ein-gesetzt werden, oder
  - c) in denen die Schutzrechtsverletzung durch eine Verwendung der Lieferungen oder IT-Services in einem nicht vereinbarten Einsatz- und Nutzungsumfeld verursacht wird.
- 9.5 Die Haftung von GFOS nach § 8 bleibt unberührt.
- § 10 Geheimhaltung, Datenschutz
- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit GFOS zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über das Unternehmen GFOS beinhalten, sofern GFOS die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt vertrauliche Informationen). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit GFOS sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.
- 10.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 10.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 10.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt sind oder werden oder
  - b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
  - c) von dem Kunden ohne Zutun von GFOS und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
  - d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 10.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeitenden und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch GFOS verantwortlich. GFOS wird die personenbezogenen Daten des Kunden nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.

- 10.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).
- 10.6 Im Hinblick auf personenbezogene Daten des Kunden wird GFOS die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen wahren. Personenbezogene Daten des Kunden werden von GFOS erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des IT-Servicevertrags mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. GFOS ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Lieferung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. GFOS wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b)

und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.

- 10.7 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz/>.

- 10.8 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des IT-Servicevertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird GFOS die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB-IT-Services vor.

### § 11 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 11.1 Erhält GFOS aus von GFOS nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von GFOS geschuldeten Leistung dafür erforderliche IT-Services der Subunternehmer von GFOS trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die IT-Services um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Fälle Höherer Gewalt sind insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, behördliche Eingriffe, Epidemien und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden - und alle sonstigen Behinderungen, die bei

## A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

objektiver Betrachtungsweise nicht von GFOS schuldhaft herbeigeführt worden sind.

- 11.2 Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach § 11.1 überschritten, ist der Kunde nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den Vertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis nach § 11.1. bereits länger als 2 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte IT-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

### § 12 Laufzeit und Kündigung, Schriftform, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

- 12.1 Ist die Dauer des IT-Servicevertrages weder vereinbart noch aus der Beschaffenheit oder dem Zweck der IT-Services zu entnehmen, kann dieser von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende einer im IT-Servicevertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer. Im IT-Servicevertrag kann eine andere Kündigungsfrist vereinbart werden. Zudem kann der IT-Servicevertrag von jeder Partei bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist – innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartner die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugezogen werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolgreichem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V.m. § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Im

Falle der Kündigung aus wichtigem Grund hat GFOS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des IT-Servicevertrages erbrachten IT-Services. Die Vergütung entfällt aber für solche IT-Services, für die der Kunde darlegt, dass sie für ihn aufgrund der Kündigung ohne Interesse sind.

- 12.2 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 12.3 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.
- 12.4 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung der Schriftformabrede selbst. Soweit in diesen AGB-IT-Services Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax oder E-Mail, digitaler/elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. Docu-Sign). Der Vorrang einer Individualvereinbarung (§ 305 b BGB) bleibt unberührt.
- 12.5 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem IT-Servicevertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Essen, Deutschland; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandsvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.
- 12.6 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und GFOS gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG)

## B. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

### § 1 Anwendungsbereich

Diese Zusatzbedingungen für werkvertragliche IT-Services (nachfolgend „Zusatzbedingungen“ genannt) gelten ergänzend zu den vorstehenden AGB-IT-Services, wenn GFOS nach Maßgabe des IT-Servicevertrages im Rahmen der Erbringung der IT-Services einen konkreten Leistungserfolg schuldet und insoweit Werkvertragsrecht Anwendung findet, z.B. bei kundenindividuellen Hard- und/oder Softwareanpassungen im Rahmen einer Hard- und/oder Softwareimplementierung. Im Fall von Widersprüchen zwischen den AGB-IT-Services und diesen Zusatzbedingungen gehen die Zusatzbedingungen vor.

### § 2 Leistungsumfang

- 2.1 Die durch GFOS zu erbringenden IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse werden im IT-Servicevertrag festgelegt.
- 2.2 Soweit IT-Services vor Ort beim Kunden erbracht werden, ist der Kunde gegenüber den von GFOS eingesetzten Beratern nicht weisungsbefugt. Die Berater werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur dem im IT-Servicevertrag für die Projektkoordinierung bestimmten Ansprechpartner von GFOS Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Beratern.
- 2.3 Der Kunde trägt das Risiko, dass die im Rahmen des IT-Servicevertrages vereinbarten IT-Services sowie die zu erzielenden Arbeitsergebnisse seinen Anforderungen entsprechen. Bei Zweifeln hat er sich rechtzeitig durch Berater von GFOS oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.
- 2.4 Falls GFOS über den Umfang des IT-Servicevertrags hinaus im Einvernehmen (Textform genügt) mit dem Kunden IT-Services erbringt, gelten für die insoweit erbrachten IT-Services die Regelungen und Konditionen des IT-Servicevertrags entsprechend.

- 2.5 Sofern im IT-Servicevertrag nicht explizit anders vereinbart, ist die Projektsprache Deutsch; die Projektdokumentation erfolgt ebenfalls auf Deutsch. Sofern im Rahmen der Leistung die Erstellung oder Anpassung von Software geschuldet ist, kann eine etwaig geschuldete Dokumentation des Codes auch „in-line“, also Kommentierungen im Code direkt, erfolgen.

### § 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

In Ergänzung zu § 4 der AGB-IT-Services gelten die folgenden zusätzlichen Mitwirkungspflichten für den Kunden:

- 3.1 Sofern dies im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich ist, gewährt der Kunde den von GFOS eingesetzten Beratern unmittelbar oder mittelbar Zugang zu Software und IT-Systemen sowie ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des IT-Servicevertrags beschränktes Nutzungsrecht zur vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung von Systemen und Applikationen des Kunden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Software und IT-Systeme sicherzustellen. Soweit der Kunde GFOS für die Leistungserbringung Inhalte, Materialien, Daten und Informationen bereitstellt, stellt er sicher, dass diese frei von Rechten Dritter sind, die der Leistungserbringung durch GFOS entgegenstehen könnten.
- 3.2 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass IT-Services und/oder Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfungen). Soweit im Einzelfall kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis seitens des Kunden erfolgt, können die von GFOS eingesetzten Berater jederzeit davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen können, gesichert sind.

## B. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

### § 4 Abnahme

4.1 Die Abnahme erfolgt nach Prüfung der im Rahmen der IT-Services zu erstellenden Arbeitsergebnisse. Hierzu kann GFOS eine schriftliche Abnahmeerklärung und/oder ein vom Kunden unterzeichnetes Abnahmeprotokoll verlangen.

4.2 Werden in einem IT-Servicevertrag (Teil-)Arbeitsergebnisse definiert, so kann GFOS jedes (Teil-)Arbeitsergebnis zur Abnahme bereitstellen.

4.3 Der Kunde hat zur Abnahme gestellte (Teil-)Arbeitsergebnisse unverzüglich nach der Mitteilung der Fertigstellung, jedoch maximal innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen (nachfolgend „Abnahmefrist“ genannt), zu prüfen und schriftlich entweder die Abnahme zu erklären und/oder etwaige Mängel mit genauer Beschreibung mitzuteilen. Erklärt sich der Kunde innerhalb der Abnahmefrist nicht oder nutzt er die Arbeitsergebnisse ohne Rüge, gilt das (Teil-)Arbeitsergebnis als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produktive Einsatz, die Inbetriebnahme oder Nutzung von (Teil-)Arbeitsergebnissen durch den Kunden gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-)Arbeitsergebnisse.

4.4 Teilt der Kunde festgestellte Mängel innerhalb der Abnahmefrist mit, nimmt GFOS eine Zuordnung in eine der folgenden Fehlerklassen vor:

Fehlerklasse 1: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder unzumutbar beeinträchtigt.

Fehlerklasse 2: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit mehr als nur unerheblich einschränkt, wenngleich kein Mangel der Fehlerklasse 1 vorliegt.

Fehlerklasse 3: Das (Teil-)Arbeitsergebnis ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.

4.5 Der Kunde kann die Abnahme verweigern, wenn Mängel der Fehlerklasse 1 bestehen oder wenn mehrere Mängel der Fehlerklasse 2 zusammen zu Auswirkungen der Fehlerklasse 1 führen.

4.6 GFOS beseitigt die gemäß § 4.3 dieser Zusatzbedingungen gerügten Mängel in einer der Kategorie des Mangels angemessenen Frist und stellt – im Fall der verweigerten Abnahme – das Arbeitsergebnis dem Kunden erneut zur Abnahme bereit. Für diese und ggf. weitere Abnahmen gelten §§ 4.3 bis 4.5 dieser Zusatzbedingungen entsprechend.

### § 5 Gewährleistung für Werkleistungen

5.1 GFOS leistet Gewähr dafür, dass die im Rahmen der IT-Services erstellten Arbeitsergebnisse die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und dass der Einräumung der in § 7.3 der AGB-IT-Services vereinbarten Nutzungsrechte an den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Soweit keine ausdrückliche Beschaffenheit vereinbart ist, bezieht sich die Gewährleistung darauf, dass sich die Arbeitsergebnisse für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Arbeitsergebnissen dieser Art üblich ist und die der Kunde bei Arbeitsergebnissen dieser Art erwarten kann.

5.2 Der Kunde wird GFOS auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen. GFOS leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass GFOS nach eigener Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Stand der Arbeitsergebnisse überlässt oder den Mangel beseitigt. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet GFOS Gewähr durch Nacherfüllung, indem

## B. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services Stand: Dezember 2023

GFOS dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder nach Wahl von GFOS an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschafft. Der Kunde muss einen neuen Stand der Arbeitsergebnisse (z.B. Update einer Software) übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung.

- 5.3 Falls die Nacherfüllung nach fruchtlosem Ablauf von zwei durch den Kunden zu setzenden angemessenen Nachfristen endgültig fehlschlägt, kann er den IT-Servicevertrag kündigen, den Rücktritt erklären oder die Vergütung mindern. Bei unerheblichen Fehlern oder Abweichungen ist jedoch ein Rücktritt vom IT-Servicevertrag ausgeschlossen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GFOS im Rahmen der in § 8 der AGB-IT-Services festgelegten Grenzen.
- 5.4 Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt ein Jahr ab Abnahme. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus einer Garantie, der Übernahme eines Beschaffungsrisikos, wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit, vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Handelns.