

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Services

Stand: Januar 2023

§ 1 Geltungsbereich, Abweichende Bedingungen des Kunden

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Hostingleistungen („**AGB-Hostingleistungen**“) regeln den rechtlichen Rahmen für die Bereitstellung von Systemressourcen zur Speicherung und zum Betrieb von GFOS Software in der GFOS knownCloud (nachfolgend „**Hostingleistungen**“ genannt), die durch die Gesellschaft für Organisationsberatung und Softwareentwicklung mbH (nachfolgend „**GFOS**“) angeboten werden. Die GFOS knownCloud besteht aus Hard- und Software im Rechenzentrum von GFOS inkl. Betriebssysteme, Datenbanken und Infrastruktur, die GFOS dem Kunden für die Nutzung der Hostingleistungen zur Verfügung stellt.
- 1.2 Diese AGB-Hostingleistungen 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-Hostingleistungen einen Vertrag über die Erbringung von Hostingleistungen abschließt (nachfolgend „**Hostingvertrag**“ genannt).
- 1.3 Diese AGB-Hostingleistungen und die hierin in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als GFOS ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GFOS in Kenntnis der Allgemeinen Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des

Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

- 1.4 Die in diesen AGB-Hostingleistungen in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Produkt- und/oder Leistungsbeschreibung und/oder das Angebot von GFOS zur Ausführung der konkreten Hostingleistungen, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Hostingvertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.5 Im Einzelfall zwischen GFOS und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB-Hostingleistungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GFOS maßgebend.
- 1.6 Ohne ausdrückliche Regelung im Hostingvertrag erbringt GFOS die Hostingleistungen für den Kunden als Unterstützungsleistung auf dienstvertraglicher Basis im Sinne der §§ 611 ff. BGB, ohne einen konkreten Leistungserfolg zu schulden.

§ 2 Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand und Leistungsfristen

- 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 Vertragsabschluss – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung durch GFOS zustande (ausreichend auch per E-Mail), sofern der Kunde eine solche wünscht. In allen anderen Fällen erfolgt der

Vertragsschluss durch Bereitstellung der Hostingleistungen. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des Vertrages, insbesondere für den Umfang der Hostingleistungen sowie die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein diese maßgebend.

2.2 Gegenstand des Hostingvertrages ist die Zurverfügungstellung von Systemressourcen der GFOS knownCloud durch GFOS zur Speicherung und zum Betrieb von GFOS Software zur Nutzung durch den Kunden. Die Einräumung von Nutzungsrechten an der GFOS Software ist nicht im Leistungsumfang des Hostingvertrages enthalten; die erforderlichen Nutzungsrechte müssen vom Kunden separat von GFOS erworben werden.

2.3 Der Funktionsumfang der Hostingleistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind in der Produkt- und/oder Leistungsbeschreibung für die Hostingleistungen festgelegt. GFOS wird die Hostingleistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen. Die Angaben in der Produkt- und/oder Leistungsbeschreibung sind indes nicht als Beschaffenheitsgarantie für die Hostingleistungen zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche in der Produkt- und/oder Leistungsbeschreibung bezeichnet werden.

2.4 Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart. GFOS kommt mit einer Leistungspflicht erst dann in Verzug, wenn der Kunde GFOS zuvor schriftlich abgemahnt und erfolglos eine angemessene Frist zur Leistungserbringung gesetzt hat.

§ 3 Umfang der Hostingleistungen, Zugangssperrung

3.1 Im Einzelnen erbringt GFOS folgende Hostingleistungen:

a) GFOS stellt dem Kunden nach Entscheidung von GFOS ausreichende Systemressourcen auf einem virtuellen Server zur Nutzung durch den Kunden zur Verfügung.

b) GFOS stellt die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet bis zu dem Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router des von GFOS genutzten Rechenzentrums) her und wird diese gemäß der in § 5 vereinbarten Verfügbarkeit aufrecht erhalten, so dass die vom Kunden erworbene *gfos* Software über das Internet genutzt werden kann. Hierbei schuldet GFOS innerhalb ihres Verantwortungsbereichs eine dem anerkannten Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung bis zum Leistungsübergabepunkt.

c) Die im Rahmen der Hostingleistungen gespeicherten Daten, werden gemäß der in der separaten Leistungsbeschreibung aufgeführten technischen Spezifikationen regelmäßig gesichert. Darüber hinaus implementiert GFOS die in der Leistungsbeschreibung genannten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Verhinderung eines unbefugten Zugriffs auf die Daten durch Dritte.

d) GFOS stellt dem Kunden einen Benutzernamen und ein initiales Passwort zum Zugriff auf den Server über das Secure File Transfer Protocol (SFTP) sowie weitere ggf. in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Protokolle zur Verfügung.

3.2 Sofern nicht in der Leistungsbeschreibung im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist,

a) beschränkt sich die Datenübermittlungsleistung von GFOS auf die Kommunikation zwischen dem Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router des von GFOS genutzten Rechenzentrums) an das Internet und dem, dem Kunden zur Verfügung gestellten virtuellen Server. Die Herstellung der Verbindung über das Internet oder sonstige nicht ausschließlich von GFOS betriebene Netze oder der erfolgreiche Zugriff auf Daten hierüber sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht von GFOS;

- b) GFOS dazu berechtigt, die zur Leistungserbringung eingesetzt Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. GFOS wird den Kunden, soweit möglich, vorab unverzüglich via E-Mail über die geplanten Anpassungen informieren.
- 3.3 GFOS ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur GFOS knownCloud vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB-Hostingleistungen, den Hostingvertrag und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn GFOS ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Wartungsmaßnahme zur Wiederherstellung IT-Sicherheit, Abwehr Cyberangriff). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird GFOS die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen bzw. ankündigen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung/Ankündigung von GFOS vorgenommen werden, um die von GFOS mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung/Ankündigung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs gilt nicht zugleich als Kündigung des Hostingvertrages. Die Zugangssperre ohne Kündigung kann GFOS nur für eine angemessene Frist, bei Vertragsverletzungen des Kunden maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von GFOS auf Zahlung der Vergütung für die Hostingleistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat im Fall von Vertragsverletzungen einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 4 Unterauftragnehmer, GFOS-Unternehmen

- 4.1 GFOS bleibt berechtigt, Teile der Hostingleistungen durch geeignete, fachkundige Unterauftragnehmer erbringen zu lassen.

- 4.2 GFOS behält sich bei der Erbringung der Hostingleistungen ferner vor, auf personelle Ressourcen sowie auf technische, fachliche und/oder administrative Unterstützungsleistungen von den mit GFOS im Sinn der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen (nachfolgend „GFOS-Unternehmen“) zurückzugreifen und dementsprechend auftragsbezogene vertrauliche Informationen des Kunden an diese weiterzugeben. Alle GFOS-Unternehmen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unbeschadet dessen verbleibt die Verantwortung für die Erbringung der Hostingleistungen in vollem Umfang bei GFOS. Etwaige Erfüllungs- und Haftungsansprüche können daher ausschließlich gegen GFOS geltend gemacht werden, nicht aber gegen andere GFOS-Unternehmen, deren Organe oder Mitarbeitende.

§ 5 Verfügbarkeit der Hostingleistungen

- 5.1 Die Verfügbarkeit der Hostingleistungen pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommasechs Prozent (99,6%) (die „**Verfügbarkeit**“ oder kurz „**V**“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router des von GFOS genutzten Rechenzentrums) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Systeme des Kunden selbst bleiben außer Betracht.
- 5.2 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.
- 5.3 Die „Systembetriebszeit“ (kurz „**SL**“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die Hostingleistungen gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- a) Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von GFOS bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDOS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- b) Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von GFOS zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDOS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von GFOS;
- c) Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß nachfolgendem § 5.5;
- d) in Fällen höherer Gewalt gemäß § 10.1;
- e) bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von GFOS oder den GFOS Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;
- f) Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

5.4 „Nichtverfügbarkeit“ (kurz „**NV**“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Hostingleistungen gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

5.5 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind sowie für die Durchführung von Datensicherungen und dem Einspielen von Updates oder Upgrades werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

- a) Geplante Wartungsfenster: täglich, 23:00 bis 05:00 Uhr sowie an bis zu zwei Sonntagen im Kalenderquartal (nach vorheriger Information) ganztägig.
- b) Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen GFOS und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden. GFOS bleibt zudem im Einzelfall berechtigt, auch ohne Vereinbarung mit dem Kunden Wartungsarbeiten vorzunehmen, wenn diese für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes zwingend erforderlich sind und eine vorherige Abstimmung mit dem Kunden aus Zeitgründen nicht möglich ist. GFOS wird den Kunden über die Wartungsarbeiten spätestens nach Abschluss der Wartungsarbeiten informieren.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „**Geplante Nichtverfügbarkeiten**“ bezeichnet.

5.6 In Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit hat der Kunde keinen Rechtsanspruch auf Nutzung der Hostingleistungen, selbst wenn diese zu diesen Zeiten ganz oder teilweise zur Verfügung stehen. Kommt es bei einer Nutzung der Hostingleistungen in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde hat GFOS eine Kontaktperson als zentralen Ansprechpartner zu benennen, der während der Durchführung des Hostingvertrages 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.
- 6.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der Hostingleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden.
- 6.3 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.
- 6.4 Soweit der Kunde feststellt, dass die von ihm genutzten Hostingleistungen seinen tatsächlichen Bedarf nicht ausreichend abdecken (z. B. erhöhte Anzahl von Anwendern), ist er verpflichtet, dies unverzüglich GFOS in Textform mitzuteilen. Eine Nutzung von Hostingleistungen über den vereinbarten Leistungsumfang hinaus, werden dem Kunden zu den vereinbarten Konditionen nachberechnet.
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, GFOS im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu unterstützen und insbesondere sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebs-sphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der Hostingleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere
- a) GFOS sämtliche für die Erfüllung der vereinbarten Hostingleistungen erforderlichen Rechte an den zu speichernden Anwendungen und Daten des Kunden, einräumen;
 - b) Zugangsdaten vertraulich behandeln und das ihm von GFOS mitgeteilte Passwort unverzüglich ändern. Die Wahl und regelmäßige Aktualisierung eines eigenen Passworts erfolgen gemäß dem jeweils anerkannten Stand der Technik. Der Kunde wird das Passwort nur an solche Personen weitergeben, denen er Zugriff eingeräumt hat. Hegt der Kunde den Verdacht, dass die Zugangsdaten abhandengekommen oder anderweitig Dritten zugänglich gemacht wurden, wird er das Passwort unverzüglich ändern und GFOS informieren. Wird das Passwort wiederholt falsch eingegeben oder liegen GFOS Anhaltspunkte für eine unsachgemäße Nutzung vor, wird GFOS den Zugriff auf das System sperren und nach einer Klärung des Sachverhalts neue Zugangsdaten vergeben (insbes. ein neues Passwort setzen) und dieses dem Kunden mitteilen;
 - c) dafür Sorge tragen, dass seine Daten einschließlich der von ihm installierten Programme, Skripte oder sonstigen Anwendungen keine Gefährdung für die Sicherheit und Integrität der GFOS knownCloud oder der sonstigen Infrastruktur von GFOS sowie der darauf befindlichen Daten ausgeht. Hegt der Kunde den Verdacht, dass ein solcher Fall eingetreten ist, hat er GFOS unverzüglich hierüber in Kenntnis zu setzen. Besteht der begründete Verdacht, dass eine der vorgenannten Situationen eingetreten ist, ist GFOS berechtigt, Inhalte einschließlich Programmen, Skripten oder sonstigen Applikationen, sofern dies zur Schadensbehebung oder -begrenzung zum konkreten Zeitpunkt erforderlich scheint, zu isolieren, zu deaktivieren, zu deinstallieren und/oder die Anbindung der betroffenen Inhalte an das Internet zu unterbrechen;
 - d) dafür Sorge tragen, dass die vom Kunden gespeicherten Daten nicht gegen geltendes Recht, insbesondere Strafrecht, oder behördliche Auflagen verstoßen oder Dritte in ihren Rechten verletzen.
 - e) Hat GFOS in den vorgenannten Fällen (§ 6.4 c) und d)) selbst

Maßnahmen ergriffen, wird er den Kunden unverzüglich hierüber per E-Mail informieren. Der Kunde wird GFOS unverzüglich alle für die Aufklärung des Sachverhalts erforderlichen Informationen zukommen lassen und an der Sachverhaltsaufklärung im erforderlichen Umfang mitwirken. Ferner stellt der Kunde GFOS von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte sowie der damit verbundenen Kosten frei.

- 6.6 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 Hostingleistungen, ist GFOS von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen Hostingleistungen 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.
- 6.7 Soweit der Kunde aufgrund entsprechender Vereinbarung mit GFOS berechtigt ist, den Zugang zu den Hostingleistungen seinen Konzernunternehmen zu gewähren, hat der Kunde für ein Verschulden dieser Konzernunternehmen wie für sein eigenes Verschulden einzustehen. Der Kunde wird sämtliche Bestimmungen des Hostingvertrages an solche Nutzungsberechtigten Konzernunternehmen weiterreichen und diese zur Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen verpflichten, bevor der Kunde den Zugang gewährt.

§ 7 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Preisanpassung

- 7.1 Soweit im Angebot von GFOS oder der Leistungsbeschreibung keine abweichenden Regelungen getroffen sind, werden die Hostingleistungen durch Zahlung einer Pauschale je Mitarbeitenden des Kunden und

Kalendermonat vergütet, die jeweils im Voraus zum 1. eines jeden Monats fällig ist.

- 7.2 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 schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 7.3 Die Rechnungen von GFOS sind ohne jeden Abzug (z.B. Skonto) zahlbar binnen vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei GFOS oder der Gutschrift auf dem Konto von GFOS.
- 7.4 Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist GFOS berechtigt, die Vergütung für die Hostingleistungen anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Vertragsschluss und nur einmal jährlich zulässig. GFOS wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS wie der Kunde berechtigt, den Hostingvertrag im Ganzen mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als fünf Prozent (5 %) des bisherigen Preises ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.
- 7.5 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GFOS nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist

ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

§ 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 Hostingvertrages 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 Vertragsabschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrsüblicher 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 Hostingleistungen typischerweise zu erwarten sind. § 8.1 bleibt unberührt.
- 8.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 8.3 auf zweihundertfünfzig 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 Hostingvertrag 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 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 Eine Haftung für Schäden wegen eines bereits bei Vertragsschluss bestehenden Mangels gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen.
- 8.8 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitende, Vertreter und Organe von GFOS.
- 8.9 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 Erfüllungsgehilfen von GFOS beruhen.

- 8.10 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 9 Geheimhaltung, Datenschutz

- 9.1 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.

- 9.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.

- 9.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 9.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:

- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird 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.

- 9.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen 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.

- 9.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).

- 9.6 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 Hostingvertrags 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 Leistungserbringung, 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.

- 9.7 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz>.
- 9.8 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des Hostingvertrages 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-Hostingleistungen vor.

§ 10 Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 10.1 Treten Ereignisse Höherer Gewalt ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die Hostingleistungen um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils den Hostingvertrag ganz oder teilweise zu kündigen, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Ein Fall „**höherer Gewalt**“ ist jedes außerhalb des Einflussbereiches von GFOS liegende unvorhergesehene, außergewöhnliche Ereignis, durch das GFOS unvermeidbar ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, und das auch durch die zumutbare Sorgfalt seitens GFOS nicht hätte abgewendet oder unschädlich gemacht werden können. Als höhere Gewalt in diesem Sinne gelten insb. unvorhergesehene politische Ereignisse oder Unruhen, einschließlich Krieg, Terror-Anschläge, Feuer-schäden, Streiks und rechtmäßige Aussper-rungen sowie nicht verschuldete Betriebs-schließungen, nicht vermeidbare Hacker-und/oder Cyber-Angriffe Dritter, wie DDOS-Attacken, Naturkatastrophen, wie Überschwemmungen, behördliche Anord-nungen, Epidemien und Pandemien, wie das Covid19-Virus.

- 10.2 Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird dieser aufgrund von Ereignissen nach § 10.1 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 § 10.1. bereits länger als zwei (2) Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte Hostingleistungen nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 11 Laufzeit und Kündigung, Vertragsbeendigung

- 11.1 Soweit die Parteien keine abweichende Regelung getroffen haben, hat der Hostingvertrag eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren („**Mindestlaufzeit**“). Danach verlängert sich der Hostingvertrag um jeweils zwölf (12) Monate, wenn er nicht vorher mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, danach zum Ende der jeweiligen Verlängerung schriftlich gekündigt wird.
- 11.2 Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. 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 anderen Partei die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann („**wichtiger Grund**“). Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 11.3 GFOS ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, falls sich der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen im Verzug befindet.

- 11.4 Nach Beendigung des Hostingvertrages gleich aus welchem Grund
- a) enden automatisch alle Nutzungs- und sonstigen Rechte, die dem Kunden unter diesem Hostingvertrages erteilt worden sind;
 - b) sind alle vertraulichen Informationen, die eine Partei der jeweils anderen Partei unter diesem Hostingvertrag oder in Verbindung mit den beendeten Hostingleistungen geliefert hat, auf Anforderung der jeweiligen Partei zurückzugeben; dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien sowie für andere nach den gesetzlichen Vorschriften von der jeweiligen Partei aufzubewahrende Unterlagen;
 - c) werden alle unbezahlten Vergütungen und Auslagen sofort zur Zahlung fällig.
- 11.5 Nach Zugang einer Kündigung von GFOS oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass seine in der GFOS knownCloud verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des Hostingvertrages gesichert und auf ein System des Kunden migriert werden. Nach Beendigung des Hostingvertrages wird GFOS die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils geltenden Dienstleistungssätzen unterstützt GFOS den Kunden im Rahmen der Migration.
- 11.6 Soweit GFOS vom Kunden mit der Unterstützung der Migration beauftragt wird, werden die Daten des Kunden in Absprache mit dem Kunden durch GFOS in einem Standardformat (marktüblichen Format) auf einem Datenträger oder digital zum Download bereitgestellt
- 12.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 12.2 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Hostingvertrag auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG (GFOS-Unternehmen) zu übertragen.
- 12.3 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB-Hostingleistungen und des Hostingvertrages sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit dem Hostingvertrag, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Rücktritt), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu dieser Schriftformklausel. Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen, insbesondere per E-Mail, ist hierfür nicht ausreichend.
- 12.4 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem Hostingvertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Essen, Deutschland; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.
- 12.5 Diese AGB-Hostingleistungen und der Hostingvertrag unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

§ 12 Schlussbestimmungen

B. Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services

Stand: Januar 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 „inline“, 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.

§ 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, wengleich 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 verweigerter 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 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.