

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TERRITORY GmbH

- I. Rahmenbedingungen für sämtliche Lieferungen und Leistungen
- II. Besondere Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Unternehmenskommunikation des Kunden und im Bereich Employer Branding/Recruiting
- III. Besondere Bedingungen für Beratungsleistungen
- IV. Besondere Bedingungen für Druckaufträge
- V. Besondere Bedingungen für die Erstellung von Software
- VI. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Sprachdienstleistungen
- VII. Besondere Bedingungen für Digital Services, Hosting und ASP-Dienste mit Anhang SLA

I. Rahmenbedingungen für sämtliche Lieferungen und Leistungen

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Rahmenbedingungen sind Grundlage sämtlicher von der TERRITORY GmbH, Am Baumwall 11, 20459 Hamburg, Deutschland (nachfolgend »TERRITORY« oder »wir«) zu erbringenden Lieferungen und Leistungen einschließlich Beratungsleistungen, sofern individualvertraglich nichts anderes vereinbart ist. Sie sind für den Business-to-Business-Bereich konzipiert und gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten nicht gegenüber Verbrauchern. Unsere Geschäftsbedingungen (AGB) gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote an Sie, unseren Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

1.2. In diesen AGB wird für eine bessere Lesbarkeit und eine Barrierefreiheit für Sehbehinderte einheitlich das generische Maskulinum verwendet. Erfasst sind grundsätzlich Personen jeden Geschlechts (m/w/d), sofern der Sinngehalt nichts anderes gebietet.

1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden finden keine Anwendung, selbst, wenn wir deren Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprochen haben oder ohne ausdrücklichen Widerspruch Lieferungen oder Leistungen erbracht oder entgegengenommen haben. Selbst wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit deren Geltung. Mit Auftragserteilung erkennen Sie unsere Bedingungen als allein maßgeblich an. Diesen AGB gehen allein diejenigen Regelungen der Vertragspartner vor, die diese im Auftrag oder in sonstigen Vereinbarungen oder Absprachen abweichend von diesen AGB regeln.

2. Angebot und Vertragsschluss

2.1. Alle Angebote der TERRITORY sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge kann die TERRITORY innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen.

2.2. Allein maßgeblich für die Rechtsbeziehungen zwischen uns und Ihnen ist der schriftlich geschlossene Vertrag, einschließlich dieser AGB. Der Vertrag gibt alle Abreden zwischen den Vertragsparteien zum Vertragsgegenstand vollständig wieder. Mündliche Zusagen der TERRITORY vor Abschluss des Vertrages sind rechtlich unverbindlich und mündliche Abreden der Vertragsparteien werden durch den schriftlichen Vertrag ersetzt, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.

2.3. Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Form der ursprünglichen Vereinbarungen. Mit Ausnahme von Geschäftsführern oder Prokuristen sind die Mitarbeiter der TERRITORY nicht berechtigt, hiervon abweichende mündliche

Abreden zu treffen. Zur Wahrung der Schriftform genügt die telekommunikative Übermittlung, insbesondere per Telefax oder per E-Mail. Bei Messenger-Diensten (z.B. WhatsApp) handelt es sich um keinen für eine geschäftliche Korrespondenz mit uns autorisierten Kommunikationsweg.

2.4. Angaben der TERRITORY zum Gegenstand der Lieferung oder Leistung (z.B. Gewichte, Maße, Gebrauchswerte, Belastbarkeit, Toleranzen und technische Daten) sowie unsere Darstellungen desselben (z.B. Zeichnungen und Abbildungen) sind nur annähernd maßgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie sind keine garantierten Beschaffenheitsmerkmale, sondern Beschreibungen oder Kennzeichnungen der Lieferung oder Leistung. Handelsübliche Abweichungen und Abweichungen, die aufgrund rechtlicher Vorschriften erfolgen oder technische Verbesserungen darstellen, sowie die Ersetzung von Bauteilen durch gleichwertige Teile sind zulässig, soweit sie die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen.

2.5. Wir behalten uns das Eigentum oder Urheberrecht an allen von uns abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie dem Kunden zur Verfügung gestellten Zeichnungen, Abbildungen, Berechnungen, Prospekten, Katalogen, Modellen, Werkzeugen und anderen Unterlagen und Hilfsmitteln vor. Der Kunde darf diese Gegenstände ohne ausdrückliche Zustimmung der TERRITORY weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Er hat auf Verlangen der TERRITORY diese Gegenstände vollständig zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie von ihm im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrages führen. Ausgenommen hiervon ist die Speicherung elektronisch zur Verfügung gestellter Daten zum Zwecke üblicher Datensicherung.

3. Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug des Kunden

3.1. Die Preise gelten für den in der Auftragsbestätigung aufgeführten Leistungs- und Lieferungsumfang. Mehr- oder Sonderleistungen werden gesondert berechnet. Es gelten unsere zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Listenpreise, soweit nicht andere Preise vereinbart wurden. Soweit den vereinbarten Preisen unsere Listenpreise zugrunde liegen und die Lieferung erst mehr als vier Monate nach Vertragsschluss erfolgen soll, gelten die bei Lieferung gültigen Listenpreise (jeweils abzüglich eines vereinbarten prozentualen oder festen Rabatts). Alle Preise verstehen sich in EURO. Die gesetzliche Umsatzsteuer ist nicht in unseren Preisen eingeschlossen; sie wird in gesetzlicher Höhe am Tag der Rechnungstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Nebenkosten (Verpackungen, Versandkosten, Transport-Versicherungen, bei Exportlieferungen Zoll, Gebühren und andere öffentliche Abgaben) werden ebenfalls gesondert berechnet.

3.2. Rechnungsbeträge sind innerhalb von dreißig (30) Tagen zu zahlen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist. Maßgebend für das Datum der Zahlung ist der Eingang bei uns. Der Abzug von Skonto bedarf besonderer schriftlicher Vereinbarung. Teilzahlungen sind nicht zulässig.

3.3. Leistet der Kunde bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit mit 5 % p.a. zu verzinsen; die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt.

3.4. Wir sind berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn uns nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen der TERRITORY durch den Kunden aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis (einschließlich aus anderen Einzelaufträgen, für die derselbe Rahmenvertrag gilt) gefährdet wird.

3.5. An allen vom Kunden beigestellten Materialien, Unterlagen und Datenträgern steht uns bis zur vollständigen Bezahlung ein Zurückbehaltungsrecht zu.

3.6. Eine Geldschuld des Kunden ist während des Verzuges mit einem Zinssatz von neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz für das Jahr zu verzinsen, mindestens aber mit einem Zinssatz von neun (9) Prozent für das Jahr. Die Geltendmachung weiterer Schäden und einer gesetzlichen Kostenpauschale im Falle des Verzugs bleibt unberührt.

3.7. Wir haben bei Verzug des Kunden Anspruch auf Zahlung einer Pauschale (Verzugspauschale) in Höhe von 40 EUR. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung gegenüber dem Kunden um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Verzugspauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz nur insoweit anzurechnen, als der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

4. Lieferung, Versicherung, Lieferzeit, Gefahrübergang, Abnahme

4.1. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, sind Lieferung und Leistung "ab Werk" vereinbart. Transport- und alle sonstigen Verpackungen werden nicht zurückgenommen; ausgenommen sind Paletten. Der Kunde ist verpflichtet, für eine Entsorgung der Verpackungen auf eigene Kosten zu sorgen.

4.2. Sendungen werden von uns nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und auf seine Kosten gegen Diebstahl, Bruch-, Transport-, Feuer- und Wasserschäden oder sonstige versicherbare Risiken versichert. Versandart und Verpackung unterstehen unserem pflichtgemäßen Ermessen.

4.3. Von der TERRITORY in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten stets nur annähernd, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder vereinbart ist. Sofern Versendung vereinbart wurde, beziehen sich Lieferfristen und Liefertermine auf den Zeitpunkt der Übergabe der körperlichen Gegenstände an das Transportunternehmen oder die Postauflieferung.

4.4. Der Beginn der von uns angegebenen Lieferzeit setzt die Klärung aller technischen Fragen voraus. Die Einhaltung unserer Lieferverpflichtung setzt weiter die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus. Die TERRITORY kann, unbeschadet ihrer Rechte aus Verzug des Kunden, vom Kunden eine Verlängerung von Liefer- und Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Liefer- und Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen der TERRITORY gegenüber nicht nachkommt.

4.5. Die Gefahr geht spätestens mit der Übergabe des Liefergegenstandes (wobei der Beginn des Verladevorgangs maßgeblich ist) an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Dritten auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen oder wir noch andere Leistungen (z.B. Versand oder Installation) übernommen haben. Verzögert sich der Versand oder die Übergabe infolge eines Umstandes, dessen Ursache beim Kunden liegt, geht die Gefahr von dem Tag an auf den Kunden über, an dem die TERRITORY versandbereit ist und dies dem Kunden angezeigt hat. Lagerkosten nach Gefahrübergang trägt der Kunde. Bei Lagerung durch die TERRITORY betragen die Lagerkosten 0,25 % des Netto-Rechnungsbetrages der zu lagernden Gegenstände pro abgelaufene Woche. Die Geltendmachung und der Nachweis weiterer oder geringerer Lagerkosten bleiben uns und Ihnen vorbehalten.

4.6. Soweit eine Abnahme stattzufinden hat, gilt die Vertragsleistung als abgenommen, wenn a) die Lieferung und, sofern wir auch die Installation schulden, die Installation abgeschlossen ist, b) wir dies dem Kunden unter Hinweis auf die Abnahmefiktion nach dieser Ziff. 4.6 mitgeteilt und ihn zur Abnahme aufgefordert haben, c) seit der Lieferung oder Installation zwölf Werktagen vergangen sind oder der Kunde mit der Nutzung der Vertragsleistung begonnen hat und in diesem Fall seit Lieferung oder Installation sechs (6) Werktagen

vergangen sind und d) der Kunde die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums aus einem anderen Grund als wegen eines der TERRITORY angezeigten Mangels, der die Nutzung der Vertragsleistung unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt, unterlassen hat.

5. Haftung bei Lieferverzug

5.1. Wir haften nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit der zugrundeliegende Vertrag ein Fixgeschäft ist. Wir haften auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, a) sofern als Folge eines von uns zu vertretenden Lieferverzugs der Kunde berechtigt ist geltend zu machen, dass sein Interesse an der weiteren Vertragserfüllung in Fortfall geraten ist oder b) sofern der Lieferverzug auf einer von uns zu vertretenden vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung beruht; ein Verschulden unserer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen wird uns zugerechnet. Im Übrigen ist unsere Schadensersatzhaftung bei Lieferverzug gemäß Ziff. I. 7. beschränkt.

5.2. Sofern wir die Lieferung einer Ware nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen, so müssen Sie uns zur Bewirkung der Leistung eine Nachfrist setzen. Ansonsten sind Sie nicht berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

5.3. Die TERRITORY haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, welche die TERRITORY nicht zu vertreten hat. Sofern solche Ereignisse uns die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.

6. Leistungspflichten und Gewährleistung

6.1. Unsere Leistungsbeschreibungen, die Angabe des gestatteten Verwendungszwecks und unsere werblichen Aussagen stellen keine Eigenschaftszusicherungen oder Beschaffenheitsgarantien dar und sind nicht mit unserer vertraglichen Leistungspflicht gleichzusetzen. Nicht schriftlich oder in Textform bestätigte mündliche Auskünfte oder Zusagen sind unverbindlich.

6.2. Entstehen im Rahmen der Vertragsdurchführung zwischen den Vertragsparteien Uneinigigkeiten über den Inhalt technischer Begriffe und Symbole, Qualitätserfordernisse, Formatanforderungen oder Ähnlichem, gilt die Einhaltung der jeweiligen zur Zeit des Vertragsabschlusses geltenden DIN/EN/ISO-Normen als vereinbart.

6.3. Mängelrügen für offensichtliche Leistungsmängel (das sind Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar sind) haben innerhalb von sieben Werktagen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme zu erfolgen. Hinsichtlich anderer Mängel gelten unsere Lieferungen oder Leistungen als genehmigt, wenn uns die Mängelrüge nicht binnen sieben Werktagen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte; war der Mangel bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt offensichtlich, ist jedoch dieser frühere Zeitpunkt für den Beginn der Rügefrist maßgeblich. Voraussetzung für jegliche Gewährleistungsrechte ist, dass der Kunde seinen

handelsrechtlichen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist.

6.4. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne unsere Zustimmung den Liefer- oder Leistungsgegenstand ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.

6.5. Der Kunde wird die TERRITORY bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben. Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung nicht einer Mängelhaftungsverpflichtung der TERRITORY zuzuordnen ist und der Kunde dies hätte erkennen können, kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung entstandenen Aufwendungen der TERRITORY zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen belastet werden.

6.6. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme; diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen der TERRITORY oder ihrer Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren. Bei Geltendmachung von Mängelansprüchen haben wir zunächst ein Recht auf Nacherfüllung, nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Nach zwei erfolglosen Nacherfüllungsversuchen oder im Falle der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung kann der Kunde den Preis angemessen mindern oder er kann vom Vertrag zurücktreten, sofern die Pflichtverletzung erheblich ist. Beruht ein Mangel auf unserem Verschulden, kann der Kunde unter den Voraussetzungen von Ziff. I. 7. Schadensersatz verlangen.

6.7. TERRITORY wird dem Kunden Leistungsverzögerungen unverzüglich anzeigen. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (der Hinderungsgrund liegt außerhalb des Einflussbereichs der Parteien und es konnte bei Vertragsschluss vernünftigerweise nicht erwartet werden, diesen Grund in Betracht zu ziehen oder ihn oder seine Folgen zu vermeiden, wie z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation, Epidemien und in diesem Zusammenhang ohne Verschulden der Parteien getroffene behördliche Anordnungen, Tod oder längere Krankheit eines nicht ohne weiteres ersetzbaren Mitarbeiters mit speziellen Fähigkeiten usw.) oder Umständen im Einflussbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Auftraggeber zuzurechnende Dritte etc.) hat TERRITORY nicht zu vertreten und berechtigen sie, das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Leistungsfristen oder verschieben sich die Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlauffrist. Soweit einer der Parteien die Verzögerung der Leistung nicht zuzumuten ist, kann diese durch schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten.

7. Haftung auf Schadensersatz wegen Verschuldens

7.1. Die Geltendmachung von Schadens- oder Aufwendungsersatz setzt eine schuldhaftes Pflichtverletzung unsererseits voraus, wobei wir grundsätzlich nur für grob fahrlässiges und vorsätzliches Handeln unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen haften. Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Lieferung und Installation des Liefergegenstandes bzw. zur rechtzeitigen Leistung, die Freiheit der Lieferung oder Leistung von Rechtsmängeln sowie

solchen Sachmängeln, die eine Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obliegenheitspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung des Liefer- oder Leistungsgegenstandes ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken. In diesem Fall ist die Schadensersatzhaftung auf den bei Vertragsschluss als mögliche Folge vorhersehbarer, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. In dem Fall einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist unsere Ersatzpflicht zudem für Vermögensschäden auf einen Betrag von 250.000,- Euro je Schadensfall beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt; liegt die Deckungssumme unserer Haftpflichtversicherung höher als 250.000,- Euro, ist die Ersatzpflicht in dieser Höhe beschränkt. 7.2. Unsere Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, die Folge von Mängeln des Liefer- oder Leistungsgegenstands sind, ist auf die Höhe unseres vertraglichen Entgelts begrenzt, soweit bei Vertragsschluss bei bestimmungsgemäßer Verwendung kein höherer Schaden vorhersehbar war und uns kein vorsätzliches Handeln vorwerfbar ist. Soweit die TERRITORY technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihr geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

7.3. Wir haften für Datenverluste des Kunden, wenn wir oder unsere Erfüllungsgehilfen diese Datenverluste grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben und der Kunde durch zumindest arbeitstäglige Datensicherung sichergestellt hat, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Wir haften daher weder für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Online-Angebote noch für technische und elektronische Fehler während eines Bestellvorgangs, auf die wir keinen Einfluss haben, insbesondere nicht für die verzögerte Bearbeitung oder Annahme von Angeboten. Auch bei Anwendung einer SSL-Verschlüsselung kann kein vollständiger Schutz dagegen bestehen, dass Dritte von in Übermittlung befindlichen Daten ohne Berechtigung Kenntnis erlangen.

7.4. Vorstehende Haftungsbegrenzungen gelten nicht, wenn zugesicherte Eigenschaften oder Garantieleistungen nicht erbracht wurden, eine zwingende Haftung nach gesetzlichen Vorschriften zur Produkthaftung besteht, für die Haftung aufgrund vorsätzlichen Verhaltens oder wenn durch das Handeln unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit) eingetreten sind.

7.5. Ein etwaiges Recht des Kunden, sich bei einer von uns zu vertretenden, nicht in einem Mangel der Leistung bestehenden, Pflichtverletzung vom Vertrag zu lösen, bleibt unberührt.

7.6. Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung auf Schadensersatz ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen. Soweit die Schadensersatzhaftung uns gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der TERRITORY.

8. Schutzrechte

8.1. In dem Fall, dass der Liefergegenstand ein gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht eines Dritten verletzt, werden wir nach unserer Wahl und auf unsere Kosten den Liefergegenstand derart abändern oder austauschen, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden, der Liefergegenstand aber weiterhin die vertraglich vereinbarten

Funktionen erfüllt, oder dem Kunden durch Abschluss eines Lizenzvertrages das Nutzungsrecht verschaffen. Gelingt uns das innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht, ist der Kunde berechtigt, von dem Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis angemessen zu mindern. Etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden unterliegen den Beschränkungen vorstehender Ziff. I. 7.

8.2. Bei Rechtsverletzungen durch von uns gelieferte Produkte anderer Hersteller werden wir nach unser Wahl unsere Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Ansprüche gegen uns bestehen in diesen Fällen nach Maßgabe der Ziff. I. 7. und dieser Ziff. I. 8. nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen die Hersteller und Vorlieferanten erfolglos war oder, etwa aufgrund Insolvenz, aussichtslos ist.

9. Aufrechnung und Zurückbehaltung durch den Kunden

9.1. Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt oder sich aus demselben Auftrag ergeben, unter dem die betreffende Lieferung oder Leistung erfolgt ist.

9.2. Der Kunde kann nur ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, das auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

10. Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns das Eigentum an gelieferter Ware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem zugrundeliegenden Vertrag vor. Bei schuldhaftem vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, sind wir nach angemessener Fristsetzung berechtigt, den Liefergegenstand zurückzunehmen; der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. In der Zurücknahme des Liefergegenstandes durch uns liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. Das gilt auch bei einer Pfändung des Liefergegenstandes durch uns.

11. Informationssicherheit und Auditing

11.1. Der Kunde verpflichtet sich zur Gewährleistung eines angemessenen Informationssicherheitsniveaus nach dem aktuellen Stand der Technik hinsichtlich Informationen der TERRITORY, auf die er im Rahmen der Vertragsdurchführung einen Zugriff erhält. Bei hohem Schutzbedarf der Informationen kann TERRITORY einen Nachweis für ein dem Schutzbedarf der Informationen angemessenes Level der Informationssicherheit des Kunden (z.B. Zertifikat, Testat, eigene Auditierung) verlangen. Unabhängig davon wird der Kunde uns unaufgefordert aber auch jederzeit nach Aufforderung über informationssicherheitsrelevante Zertifizierungen (z.B. nach ISO 27001/27002 oder TISAX) einschließlich deren Status, Umfang und Anwendbarkeit auf den Vertrag informieren; gleiches gilt bei Änderung der Zertifizierungen. Die Integrität und Revisionsfähigkeit von Aufzeichnungen gemäß vertraglichen, regulatorischen oder gesetzlichen Verpflichtungen und Geschäftsanforderungen ist vom Kunden zu gewährleisten.

11.2. Wir können die Einhaltung der Informationssicherheit im erforderlichen Umfang in den Räumlichkeiten und dem Rechenzentrum des Kunden durch ein Audit kontrollieren oder kontrollieren lassen. Der Kunde gewährt dazu nach Absprache und ggfs. Beteiligung der jeweiligen Datenschutzbeauftragten ungehinderten Zutritt und Zugang zu informationsverarbeitenden Systemen, Dateien und Informationen, die mit der Durchführung des Vertrages in Verbindung stehen oder nach objektiver Auffassung stehen könnten. TERRITORY sind durch den Kunden alle Auskünfte zu erteilen, die zur Erfüllung der Kontrollfunktion benötigt werden. Das Auditrecht besteht auch nachvertraglich für drei Jahre, gerechnet ab dem Ende des Kalenderjahres, in dem der Vertrag endet.

12. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss jedweden Kollisionsrechts. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist Hamburg Erfüllungsort. Schulden wir auch die Installation einer verkauften Sache, ist Erfüllungsort der Ort, an dem die Installation zu erfolgen hat. Gerichtsstand ist an unserem Sitz. Der Kunde und wir sind auch zur Erhebung der Klage oder der Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand der anderen Partei berechtigt. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

II. Besondere Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen sowie Leistungen in der Unternehmenskommunikation des Kunden und im Bereich Employer Branding/Recruiting

1. Abwicklung von Aufträgen

1.1. Angebote der TERRITORY an den Kunden, die Preise enthalten, kann der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Zugang annehmen. Nach Ablauf der Frist ist die TERRITORY an dieses Angebot nicht mehr gebunden. Erstellt die TERRITORY einen bloßen Kostenvoranschlag, so ist darin lediglich die Aufforderung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden an die TERRITORY zu sehen, das der Annahme durch uns bedarf. Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweils bei Erteilung des Auftrags vorgenommenen Produkt-/Leistungs-Beschreibung. Zusätzliche und/oder nachträgliche Veränderungen der Produkt-/Leistungs-Beschreibung bedürfen der Schriftform. Alle Angebote der TERRITORY werden aufgrund der ihr bei Angebotserstellung über das Projekt vorliegenden Informationen und Unterlagen sowie ihres Verständnisses der Anforderungen des Kunden mit branchenüblicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik erstellt. Konzeptänderungen oder Verzögerungen im Projektplan, die vom Kunden zu verantworten sind, können zur Erbringung von zusätzlichen Leistungen und damit zu einer Kostenerhöhung führen.

1.2. Besprechungsprotokolle, welche die TERRITORY fertigt und dem Kunden übermittelt, werden hinsichtlich der darin enthaltenen Absprachen, Weisungen, Auftragserteilungen und sonstigen Erklärungen der weiteren Leistungserbringung zugrunde gelegt, wenn der Kunde ihnen nicht binnen sechs Werktagen widerspricht.

1.3. Vorlagen, Dateien und sonstige Arbeitsmittel wie Negative, Modelle, Originalillustrationen u.Ä., welche die TERRITORY erstellt oder erstellen lässt, um die nach dem Vertrag geschuldete Leistung zu erbringen, bleiben Eigentum der TERRITORY. Eine Herausgabepflicht besteht nicht. Bei der Erstellung von Software gilt dies auch für den Quellcode und die entsprechende Dokumentation.

1.4. Ein vereinbarter Postauflieferungs- oder Veröffentlichungstermin ist nur dann ein Fixtermin, wenn er ausdrücklich in der Auftragsbestätigung als solcher bezeichnet wird, eine Bezeichnung als „geplanter PAL“ oder ein „ca.“ Termin genügt dem nicht.

1.5. Änderungen und Erweiterungen des Leistungskatalogs bleiben vorbehalten, soweit diese für den Kunden unter Berücksichtigung seines objektiven Interesses zumutbar sind, es sich etwa um technische Verbesserungen, handelsübliche oder geringfügige Abweichungen innerhalb einer Leistungsposition oder um gesetzesbedingte Anpassungen handelt. Über geplante Änderungen des Leistungskatalogs wird der Kunde rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. Mehrkosten für den Auftraggeber sind damit nicht verbunden.

2. Beauftragung Dritter

2.1. Die TERRITORY ist berechtigt, die ihr übertragenen Arbeiten selbst auszuführen oder Erfüllungsgehilfen, Freie Mitarbeiter und Subunternehmer im eigenen Namen damit zu beauftragen.

2.2. Die TERRITORY ist berechtigt, Aufträge zur Produktion von Werbemitteln, an denen die TERRITORY vertragsgemäß mitgewirkt hat, im Namen und auf Rechnung des Kunden zu erteilen, sofern die TERRITORY dem Kunden vorher den Namen und die Anschrift des Dritten genannt und der Kunde nicht innerhalb einer Frist von einer Woche in Schriftform widersprochen hat.

2.3. Beauftragt der Kunde die TERRITORY als Mediaagentur mit dem Einkauf von Medialeistungen zur Schaltung von Werbemaßnahmen in Medien oder Portalen wie Jobbörsen, so bucht TERRITORY im eigenen Namen und für eigene Rechnung unter Angabe des Kunden im Rahmen des Budgets und platziert die Werbung nach dem zwischen den Parteien vereinbarten Mediaplan oder, sofern ein solcher nicht

verabschiedet ist, nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Sie verkauft die gebuchten Medienleistungen dem Kunden nach Maßgabe der dortigen allgemeinen Preisliste, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben. Werden Mengenrabatte oder Malstaffeln in Anspruch genommen, erhält der Kunde bei Nichterfüllung der Rabatt- und Staffelvoraussetzungen eine Nachbelastung, die sofort zur Zahlung fällig wird. Der Kunde stellt insoweit die TERRITORY gegenüber den Medien und Portalen auf erstes Anfordern frei.

2.4. Der Kunde stellt der TERRITORY die für eine Werbeschaltung/Online-Integration auf Medien oder Portalen vorgesehenen Werbemittel unter Beachtung von deren, ihm von TERRITORY mitgeteilten, administrativen und technischen Vorgaben spätestens fünf (5) Werktagen vor erster Schaltung eben jener Werbung vollständig, fehlerfrei, den vertraglichen Vereinbarungen entsprechend und für die vereinbarte Schaltung tauglich zur Verfügung. Die jeweiligen Zieladressen der Links (URL im Internet) sind ebenfalls mit anzugeben. Der Kunde verpflichtet sich, etwaig von ihm verlinkte Inhalte während der Vertragslaufzeit vorzuhalten. Sind die gelieferten Daten erkennbar ungeeignet oder beschädigt, wird unverzüglich Ersatz angefordert. Bei verspäteter Anlieferung, nachträglicher Änderung oder fernmündlich übermittelten Korrekturen besteht keine Gewähr für eine ordnungsgemäße Veröffentlichung des Eintrags. Das gilt auch, wenn sich Mängel an der Vorlage erst bei der Veröffentlichung zeigen. Als Mediaagentur haftet die TERRITORY nicht für die rechtliche Zulässigkeit der vom Kunden übermittelten Inhalte; der Kunde wird die TERRITORY insoweit von Ansprüchen Dritter freistellen. Klarstellend wird festgehalten, dass TERRITORY berechtigt ist, jedoch nicht verpflichtet, eine inhaltliche oder technische Prüfung vorzunehmen. Sie wird den Kunden allerdings rechtzeitig auf ihr erkennbare Risiken hinweisen.

2.5. Der Kunde ist nur mit vorheriger Zustimmung der TERRITORY berechtigt, eine weitere Agentur oder einen sonstigen Dritten in den Leistungsprozess zu integrieren, welche konzeptionell und/oder produktiv an den von uns erbrachten Medienleistungen durch die Erbringung von Vorleistungen (insbesondere die Zulieferung von Informationen, Daten und Inhalten zur Einbindung in die Medienleistungen Print/Online) mitwirken sollen.

2.6. Der Kunde garantiert, dass diese Vorleistungen nach Ziffer II. 2.5. vor einer Überstellung an uns auf alle erheblichen Eigenschaften geprüft und als ordnungsgemäß anerkannt zu haben (Freigabe erteilt). Er haftet im Innenverhältnis der Parteien dafür, dass damit eine geeignete Vorleistung für die Leistungen der TERRITORY vorliegt, letztere treffen hinsichtlich der Inhalte der Vorleistungen keine Prüf- und Hinweispflichten. Die TERRITORY wird den Kunden aber auf mögliche Mängel der Vorleistungen hinweisen, soweit ihr solche bei Vorbereitung oder Durchführung ihrer Tätigkeit bekannt werden. Wir haben hinsichtlich dieser Vorleistungen keine Gewährleistungspflichten, das heißt, wir sind insofern nicht zur unentgeltlichen Behebung vorhandener Fehler verpflichtet, die – unabhängig von Verjährungsvorschriften – der Mängelgewährleistung der vorleistenden Agentur oder eines sonstigen vom Kunden beauftragten Dritten unterfallen.

2.7. Der Kunde hat auch bei einer von uns nach Ziff. II. 2.5. erteilten Zustimmung zur Einschaltung von Dritten sicherzustellen, dass bestehende Bildrechte durch die Einschaltung der weiteren Agentur nicht verletzt werden, konzeptionelle Inhalte, die über die Agentur laufen, über alle Werbekanäle einheitlich entwickelt und durch professionelle Briefing-Vorgaben des Kunden der TERRITORY zur produktiven Abwicklung fristgerecht zur Verfügung gestellt werden, alle Kommunikations- und Freigabeprozesse weiterhin ausschließlich zwischen dem Kunden und uns nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen stattfinden und dass uns keine inhaltliche und/oder rechtliche Haftung für Microsites und/oder andere Webinhalte, die nicht durch uns, sondern durch vom Kunden beauftragte Dritte konzipiert und technisch entwickelt wurden, trifft.

3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

3.1. Von uns durchgeführte Werbeberatungen sind honorarpflichtig. Urhebernutzungs- und Eigentumsrechte an den von uns im Rahmen von Präsentationen vorgelegten Arbeiten verbleiben, soweit nicht besondere Vereinbarungen getroffen wurden, bei uns. Ziff. II. 11. bleibt unberührt.

3.2. Sofern in dem Auftrag nichts anderes vereinbart ist, werden die von der TERRITORY erbrachten Leistungen auf Stundenhonorarbasis nach Zeitaufwand und den aktuellen Stundensätzen der beteiligten Mitarbeiter der TERRITORY abgerechnet. Technische Kosten werden nach den aktuellen Kostensätzen der TERRITORY für technische Kosten abgerechnet.

3.3. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist die TERRITORY bei Dauerschuldverhältnissen berechtigt, ihre Leistungen jeweils monatlich am Ende des Monats abzurechnen.

3.3. Für Leistungen Dritter, derer sich die TERRITORY zur Erfüllung des Vertrags/Auftrags zulässigerweise bedient, und die vereinbarungsgemäß an den Kunden offen weiter berechnet werden sollen, berechnet die TERRITORY, vorbehaltlich abweichender Vereinbarung, eine Handling-Pauschale von 15 Prozent des Nettobetrages der Rechnung des Dritten. Bei dem Weiterverkauf von Mediaschaltungen sind bei der Abrechnung einer Handling-Pauschale die der TERRITORY von den Medien oder Portalen gewährten, an das isolierte Schaltvolumen des Kunden geknüpften, Rabatte und sonstigen Vorteile einschließlich der Agenturprovision an den Kunden weiterzureichen.

3.4. Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, können wir für künftig zu erbringende Leistungen Vorauszahlungen verlangen.

3.5. Vereinbarte Preise sind Nettopreise, zu denen die jeweils geltende Mehrwertsteuer hinzukommt. Gebühren von Verwertungsgesellschaften (z.B. für in der Werbung des Kunden eingesetzte Musik), Zölle und sonstige, auch nachträglich entstehende, Abgaben werden an den Kunden weiterberechnet. Leistungen, die dem Künstlersozialversicherungsgesetz unterliegen (z.B. bei Fotografen oder Webdesignern), verstehen sich zuzüglich der gültigen Abgabesätze.

3.6. Bei Dauerschuldverhältnissen sind die Preise vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung für die Dauer von zwei Jahren fest vereinbart und können dann angepasst werden. Hat sich der vom Statistischen Bundesamt amtlich festgestellte Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen (Gesamtindex; 2015 = 100) dann seit Vertragsschluss oder dem Datum des Wirksamwerdens der letzten Anpassung aufgrund dieser Klausel Ziff. II. 3.6. nach zumindest zweijähriger Laufzeit um mehr als 5 % nach oben oder unten verändert, kann jede Partei durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Vertragspartner eine entsprechende Anpassung der Vergütung verlangen. Die Anpassung kann frühestens mit Wirkung zu dem auf den Zugang der Erklärung folgenden Monatsersten verlangt werden.

3.7. Rechnungen der TERRITORY sind vorbehaltlich abweichender Vereinbarung binnen 30 Tagen nach Erhalt einer den Vorschriften des UStG entsprechenden Rechnung ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.

3.8. Im Rahmen von Agenturleistungen werden technische Fremdkosten wie z.B. Satz-, Foto- und Reproduktionskosten getrennt berechnet und sind im Honorar für Konzeption, Text, Layout und Reproduktionsvorlagen nicht enthalten. Nachträglich vom Kunden gewünschte Änderungen werden nach Zeitaufwand, Fremdkosten, Material usw. in Rechnung gestellt.

3.9. In der Vergütung der TERRITORY sind Reisen zu Abstimmungsgesprächen mit dem Kunden an dessen Sitz nicht enthalten. Diese sind gesondert zu vergüten. Weitere Reisen erfolgen nur nach Aufforderung durch den Kunden und werden durch den Kunden vergütet. Die TERRITORY lässt sich hierfür im Vorhinein die anfallenden Kosten freigeben. Angefallene Reisekosten werden dem Kunden nach den

steuerlichen Höchstätzen in Rechnung gestellt, soweit nicht höhere Sätze vereinbart wurden.

4. Stornoregelung

4.1. Ist eine vorzeitige Beendigung des Vertrages nicht von uns zu vertreten, hat der Kunde Leistungen bestellt, aber nicht in Anspruch genommen oder haben wir bei Vertragsende in Kenntnis des Kunden bereits mit Vorarbeiten begonnen, etwa für noch nicht erschienene Ausgaben einer Publikation, so sind die bereits ausgeführten Leistungen zu vergüten. Durch Drittbeauftragung vorbereitete Leistungen stehen bereits ausgeführten Leistungen gleich, wobei die Drittbeauftragung vor Erhalt einer auf die Beendigung des Vertrages zielenden Erklärung oder Mitteilung des Kunden erfolgt sein muss.

4.2. Für die bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages (Ziff. II. 4.1.) noch nicht ausgeführten Leistungen erhalten wir eine Stornopauschale. Hierzu ist von dem für die Gesamtleistung vereinbarten Entgelt die Vergütung für die bereits ausgeführten Leistungen abzuziehen und das Ergebnis mit 0,15 zu multiplizieren. Der Nachweis eines höheren Ausfallschadens bleibt uns vorbehalten; der Kunde kann den Nachweis führen, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist. § 648 BGB bleibt unberührt. Die Stornopauschale ist nicht zu zahlen, soweit der Stornierung des Kunden höhere Gewalt (Ziff. 2.3. Satz 2) zugrunde liegt.

5. Unterlagen

5.1. Von allen uns übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die wir jederzeit kostenlos zurückgreifen können. Nach Erbringung der Leistungen sind wir berechtigt, die vom Kunden erhaltenen Unterlagen nach vorheriger unwidersprochen gebliebener Anzeige zu vernichten, sofern vorab keine Rücksendung grundsätzlich auf Kosten des Kunden vereinbart worden war.

5.2. Soweit wir eigene schriftliche Unterlagen als „vertraulich“ bezeichnet haben, dürfen diese nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen Zustimmung an Dritte weitergegeben werden.

5.3. TERRITORY archiviert nach Vertragsende für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungs- und Haftungsfristen eine Dokumentation zum Nachweis der ordnungsgemäßen Leistungserbringung.

6. Urheber- und Nutzungsrechte

6.1. Die Einräumung urheberrechtlicher oder sonstiger Nutzungsrechte an den von uns erbrachten und vom Kunden freigegebenen sowie bezahlten Arbeitsergebnissen (Entwürfe, Texte, Skizzen, Grafiken, Konzepten, Dokumentationen, spezielle Produktionstechniken, Programme etc.) erfolgt vorbehaltlich individueller Vereinbarung nicht-exklusiv im Rahmen des jeweiligen konkreten Vertragszweckes. Rechte der Urheber nach § 40a UrhG bleiben in jedem Fall unberührt. Hinsichtlich eingebundener Drittkomponenten bzw. Standardlayouts/-gestaltungen, vorbestehender Rechte und sonstiger üblicherweise nicht-exklusiver Fremdleistungen werden stets nur einfache Nutzungsrechte eingeräumt und Bearbeitungsrechte ausgeschlossen. Das gilt insbesondere für Rechte an Planungsverfahren, Methoden und sonstigem Know-How, für geistige Eigentumsrechte und gewerbliche Schutzrechte der TERRITORY oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens, welche die Arbeitsergebnisse betreffen oder sich darin verkörpern oder abbilden, die aber bereits vor dem Beginn der vom Kunden beauftragten Leistung bestanden (Background-IP) oder zwar während des Auftrages entstehen, aber ohne unmittelbaren Zusammenhang mit den zu erbringenden Leistungen (Sideground-IP). Werkbearbeitungen oder Übersetzungen bedürfen unserer Zustimmung. Nicht erfasst ist auch die Bereitstellung der offenen Daten der Leistungsergebnisse (d.h. in einer elektronischen Version, die nicht verschlüsselt oder schreibgeschützt ist) zur eigenständigen Bearbeitung. Dieses Recht kann unter Berücksichtigung etwaig eingebundener Drittkomponenten, z.B. Stockphotos, durch separate Regelung im Einzelfall

erworben werden. Der Kunde kann die ihm eingeräumten Nutzungsrechte durch technische oder sonstige Dienstleister im erforderlichen Rahmen ausüben lassen.

6.2. Die Rechte an sämtlichen Konzepten, ausgearbeiteten Plänen, Texten, Dokumenten oder sonstigen Trägern gestalterischer Ideen, die nicht beauftragt oder umgesetzt werden, verbleiben uneingeschränkt bei uns, sodass diese Materialien nicht ohne unsere vorherige Zustimmung vom Kunden verwendet werden dürfen. Nicht Gegenstand der Rechteübertragung auf den Kunden sind von diesem abgelehnte Leistungen der TERRITORY (Konzepte, Ideen, Entwürfe etc.). Diese Nutzungsrechte verbleiben bei der TERRITORY, ebenso die daran bestehenden Eigentumsrechte. TERRITORY bleibt in jedem Fall berechtigt, im Zuge des Auftrags entwickelte Methoden, Techniken und Erfahrungen ohne Bezug zum Kunden bei anderen Kunden der TERRITORY zu verwenden. Der Kunde ist bei Einräumung „übertragbarer Rechte“ nur berechtigt, die Nutzungsrechte ganz oder teilweise auf Tochtergesellschaften oder verbundene Gesellschaften innerhalb eines Konzerns weiter zu übertragen. Jede über die vorstehende Regelung hinausgehende Nutzung bedarf der gesonderten Zustimmung der TERRITORY. Bei der Ergebnispräsentation einer Werbeberatung vorgestellte Werbemittel dienen nur der Veranschaulichung, dort enthaltene Fotos sind nicht für eine Veröffentlichung gedacht.

6.3. Bei üblicherweise nicht-exklusiven Fremdleistungen und Drittlizenzen (z.B. Stockfotos, Videos, Musik, Töne, Schriftfonts) werden sich die Parteien im Vorfeld über die erwerbenden Nutzungsrechte abstimmen, ein Recht auf Bearbeitung oder zur Rechtsübertragung auf Dritte kann insoweit nicht erworben werden. Die TERRITORY gewährleistet insoweit eine Nutzungsmöglichkeit in dem Umfang, wie es der Zweck des jeweiligen Kundenauftrags erfordert. Bei Fremdagenturbildern sind die Nutzungsrechte grundsätzlich nicht-exklusiv und auf die einmalige Verwendung für eine Printausgabe oder eine Online-Publikation bzw. eine Werbemaßnahme beschränkt. Eine Archivnutzung ist nur im Kontext der ursprünglichen Bildverwendung möglich.

6.4. Zieht die TERRITORY zur Vertragserfüllung Dritte heran, wird sie die Nutzungsrechte an deren Leistungen im Umfang der Ziff. II. 6.1. bis 6.3. erwerben und dementsprechend dem Kunden übertragen. Sollten diese Rechte im Einzelfall in diesem Umfang nicht erhältlich oder deren Erwerb nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich sein, wird die TERRITORY den Kunden darauf hinweisen und nach seinen Weisungen verfahren. Dadurch entstehende Mehrkosten trägt der Kunde.

6.5. TERRITORY erwirbt über die Nutzung im vertraglichen Rahmen keinerlei Rechte an Marken, Logos oder ähnlichen Formaten des Kunden. Benutzungsbedingungen an allen für den Kunden entwickelten Titeln und Kennzeichnungen werden dem Kunden zugerechnet.

6.6. Erstellt die TERRITORY im Rahmen ihrer vertraglichen Leistungen elektronische Programme oder Programmteile, so sind der jeweilige Quellcode und die entsprechende Dokumentation nicht Gegenstand der Rechteinräumung an den Kunden.

6.7. Alle Nutzungsrechte an unseren Arbeiten verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung bei uns. Sollten bereits Nutzungsrechte nach der vertraglichen Vereinbarung an den Kunden übertragen worden sein, der Kunde aber mit Leistungspflichten nach diesem Vertrag in Verzug geraten, fallen sämtliche Rechte nach fruchtloser Nachfristsetzung zur Vertragserfüllung an uns zurück. Gleiches gilt im Falle eines Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen Gründen.

6.8. Soweit kein überwiegendes Interesse des Kunden entgegensteht, sind wir berechtigt, auf unsere Urheberschaft an den Vertragserzeugnissen in selbigen hinzuweisen. Die TERRITORY ist – auch bei Übertragung ausschließlicher Nutzungsrechte auf den Kunden – berechtigt, die Arbeitsergebnisse und den Kundennamen im Rahmen ihrer Eigenwerbung unentgeltlich zu verwenden, auch nach

Vertragsende, in allen Medien einschließlich Internet und im Rahmen von Wettbewerben und Präsentationen. Wir sind auch berechtigt, die Marken und Unternehmenskennzeichen des Kunden für Referenzzwecke zu nutzen, solange der Kunde dem nicht widerspricht. Wir erhalten von jedem von uns ganz oder teilweise gestalteten Werbemittel und den eventuell zu der entsprechenden Aktion gehörenden Elementen eine angemessene Anzahl kostenloser Belegexemplare. Wir sind berechtigt, diese Werbemittel nach erfolgter Streuung zum Zwecke der Eigenwerbung in allen Medien zu verwenden (z.B. zur Veröffentlichung, Besprechung, Abbildung, PR-Aktionen, Teilnahme an Wettbewerben), es sei denn, der Kunde widerspricht ausdrücklich einer Nutzung der für ihn erstellten Werbemittel für Eigenwerbung.

6.9. Für die Verhandlung von Buy-outs für die Verwendung von Arbeitsergebnissen Dritter ist an die TERRITORY vom Kunden eine Service-Fee von 15 Prozent auf die Nettonutzungsvergütung des jeweiligen Dritten zu zahlen.

6.10. Die TERRITORY übernimmt keine Haftung für gesetzliche Ansprüche von Urhebern auf nachträgliche Vergütungserhöhung oder weitere Beteiligung des Urhebers an den Erträgen und Vorteilen aus der Nutzung des Werkes; von solchen Ansprüchen stellt der Kunde die TERRITORY auf erstes Auffordern frei.

7. Gewährleistung

7.1. TERRITORY erbringt ihre vertraglichen Leistungen mit der branchenüblichen Sorgfalt nach dem Stand der Technik sowie den anerkannten fachlichen Grundsätzen. Die von der TERRITORY erbrachten Arbeiten und Leistungen hat der Kunde unverzüglich nach Erhalt, in jedem Falle aber vor einer Nutzung, zu überprüfen und Mängel unverzüglich nach Entdeckung zu rügen. Unterbleibt die unverzügliche Überprüfung oder Mängelanzeige, bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden bezüglich offensichtlicher Mängel, bekannter Mängel oder Folgemängel.

7.2. Die Rechtsgewährleistung und die Haftung für entgegenstehende Rechte Dritter gelten nur für eine auf Deutschland ausgerichtete Verwendung der Leistungsergebnisse, sofern der Vertrag kein anderes Verbreitungsgebiet festlegt. Hat der Kunde das Recht zur Bearbeitung der Leistungsergebnisse erworben und erfolgen Änderungen über technische Anpassungen in Format und Layout hinaus ohne vorherige Abstimmung mit TERRITORY in einer Weise, die inhaltliche Änderungen, etwa von Sachaussagen, eines Titels, Logos oder einer Kennzeichnung, zur Folge haben, so geschieht das in alleiniger Verantwortung des Kunden.

7.3. Liegt ein Mangel vor, den die TERRITORY zu vertreten hat, so kann sie nach eigener Wahl den Mangel beseitigen (nachbessern) oder Ersatz liefern. Im Falle der Nachbesserung hat sie das Recht auf zweimalige Nachbesserung jeweils innerhalb angemessener Zeit. Ansonsten gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

7.4. Die Gewährleistungspflicht der TERRITORY erlischt mit dem Ablauf eines Jahres nach Erhalt der Lieferung/Leistung der TERRITORY oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme durch den Kunden. Das gilt nicht bei der Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nicht bei einer Haftung für sonstige Schäden, die auf grobem Verschulden beruhen.

7.5. Bei Schaltaufträgen haftet die TERRITORY nicht für mangelhafte Leistung der Medien (Werbeträger). Sie wird in diesen Fällen aber ihre Schadensersatz- oder Gewährleistungsansprüche an den Kunden abtreten.

8. Pflichten des Kunden und Haftung für Inhalte

8.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen durch ihn und seine Erfüllungsgehilfen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für uns kostenlos erbracht werden. Wir können – unbeschadet unserer Rechte aus Verzug – eine Verschiebung von

Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

8.2. Der Kunde stellt uns die zur Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und Materialien (z. B. Produkte, Fotos, Texte, Insights usw.) zur Verfügung. Stellt der Kunde derartige Vorlagen für die geplanten Leistungen bei, trägt allein er die Verantwortung für den Inhalt und die rechtliche Zulässigkeit dieser Vorlagen. Es obliegt dem Kunden, diese daraufhin überprüfen zu lassen, ob sie rechtlich unbedenklich sind. Wir werden den Kunden auf rechtliche Risiken hinweisen, sofern uns diese bei der Vorbereitung bekannt werden, leisten aber keine rechtliche oder steuerliche Beratung im Einzelfall.

8.3. Stellt der Kunde für Produkttests oder Werbung Produkte zur Verfügung, dann stellt er uns von allen Ansprüchen frei, die wegen auf einen Fehler des Produkts zurückgeführte Schäden gegen TERRITORY oder gegen deren Mitarbeiter und Organe geltend gemacht werden. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass alle erforderlichen technischen, chemischen, medizinischen, pharmazeutischen oder sonstigen Prüfungen / Untersuchungen / Analysen des Produkts durchgeführt worden sind. Er übernimmt die Verantwortung dafür, dass das Produkt für die vertragliche Verwendung geeignet ist, und sofern eine Überprüfung (siehe oben) notwendig war und stattgefunden hat, sich dabei kein Hinweis ergab, dass das Produkt irgendwelche Schäden hervorrufen kann. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass alle durch Gesetz oder Verordnung vorgeschriebenen und/oder für die Verwendung des Produkts notwendigen Informationen der TERRITORY zur Verfügung gestellt werden, damit diese den Testpersonen weitergegeben werden können. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung. Sollte für die Nutzung der Produkte eine Bedienungsanleitung notwendig sein, so stellt der Kunde auch diese zur Verfügung. Für Gebrauchsgüter hat der Kunde für einen ausreichenden Versicherungsschutz gegen Verlust und Beschädigung durch die Testpersonen Sorge zu tragen.

8.4. Grundsätzliche Unterstützung

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass nach Anfrage Ansprechpartner, Arbeitsmittel und Informationen für TERRITORY seitens des Kunden rechtzeitig zur Verfügung stehen, um die im Rahmen der Tätigkeiten zu klärenden Fragen zu besprechen und gegebenenfalls erforderliche Entscheidungen zu treffen.

8.5. Arbeitsmittel und Informationen

Der Kunde unterstützt TERRITORY in der Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen im Hause des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten unter anderem durch:

- Bereitstellung von ausreichender Büro- und Kommunikationsausstattung bei Leistungserbringung am Standort des Kunden.
- Verfügbarkeit und Benennung der für die Leistungserbringung fachlich und technisch kompetenten Ansprechpartner und Stellvertreter (Urlaub, Krankheit etc.).
- Bereitstellung von Informationen, Texten, Abbildungen und anderen Materialien, soweit diese für die Erstellung der beauftragten Leistung und eventuell zu integrierenden Content benötigt werden. Diese Materialien werden dem Kunden nach Projektabschluss zurückgegeben, sofern dies von dem Kunden explizit gewünscht wird. Wird vom Kunden nichts Anderes kommuniziert, kann TERRITORY davon ausgehen, dass die bereit gestellten Materialien lizenz- und nutzungsrechtlich frei im Rahmen des Projekts verwendet werden können.
- Zugang zu den relevanten technischen Systemen.
- Gegebenenfalls Bereitstellung aller von TERRITORY noch eventuell benannten Dokumente und Systeme, soweit dies erforderlich und dem Kunden zumutbar ist.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle Beistellungen ordnungsgemäß und rechtzeitig erfolgen. Im Vorfeld schriftlich abgestimmte Mitwirkungsleistungen sind eigenständige Pflichten des Kunden.

8.6. Konsequenzen unzureichender Mitwirkung

Werden Mitwirkungsleistungen oder sonstige Voraussetzungen nicht rechtzeitig geschaffen, können übernommene Aufgaben nicht gemäß den zeitlichen Absprachen ausgeführt werden und es kann zu Mehraufwand und Verzögerungen führen. Versäumnisse des Kunden können u.a. sein:

- Lieferverzögerungen von relevanten Materialien/Informationen seitens des Kunden.
- Abnahmeverzögerungen (Urlaub/Krankheit/fehlende Vertretung).
- Bereits eingeplante und beauftragte Leistungen werden verschoben.
- Zulieferungstermine werden nicht eingehalten.

Sollen die durch den Kunden zu erbringenden Leistungen ersatzweise durch die TERRITORY erbracht werden, so sind daraus resultierende Mehraufwendungen und Terminverschiebungen als solche zu vergüten. Sofern aus Sicht der TERRITORY eine Verletzung von Mitwirkungspflichten vorliegt, wird sie das dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.

8.7. Der Kunde garantiert, dass er Inhaber des Rechtes ist, uns die erforderlichen Inhalte zur Vertragsdurchführung zu übermitteln. Das gilt auch für das Vorliegen erforderlicher Einwilligungen der Urheber und sonstiger Personen, die über Rechte an den Inhalten verfügen, sowie bei Bildern von urheberrechtlich geschützten Werken (einschließlich Bauwerken) oder natürlichen Personen auch für die erforderliche Einwilligung dieser Urheber oder der abgebildeten Personen, bei Minderjährigen auch von deren Erziehungsberechtigten. Von Ansprüchen Dritter aus behaupteten Persönlichkeits-, Lizenz-, Schutz- oder Verwertungsrechten wird uns der Kunde, nach unserer Wahl auch durch Geldzahlung, freihalten. Alle Ansprüche von Verwertungsgesellschaften gehen zu Lasten des Kunden.

8.8. Datenträger, die uns der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei (auch virenfrei) sein und nicht in Persönlichkeits-, Schutz- oder Verwertungsrechte Dritter eingreifen. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt uns der Kunde alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt uns von allen Ansprüchen Dritter, auf erstes Anfordern auch durch Zahlung von Geld, frei.

8.9. Sofern wir für die Vertragsdurchführung Texte, Ton und/oder Bilder beistellen, stehen wir im Rahmen des vereinbarten Haftungsmaßstabs dafür ein, dass diese Materialien für den vertraglichen Zweck genutzt werden können. Wir haften nicht für die rechtliche Unbedenklichkeit bei dem Kunden vorgelegten und von ihm freigegebenen Konzepten, Briefingunterlagen, Inhalten und Gestaltungen. Das Risiko, dass eine durchzuführende Werbemaßnahme rechtlich zulässig ist, insbesondere im Einklang mit den Bestimmungen des Wettbewerbsrechts und speziellen werberechtlichen Vorschriften steht, trägt der Kunde. Wir werden den Kunden jedoch auf rechtliche Risiken hinweisen, sofern uns diese bei der Vorbereitung der Werbemaßnahme bekannt werden. Besteht der Kunde gleichwohl auf der Realisierung der Werbemaßnahme, so haftet TERRITORY nicht für daraus resultierende Nachteile und Risiken. TERRITORY hat allerdings bei ausschließlich vom Kunden stammenden Sachaussagen über dessen Unternehmen, Produkte und Leistungen keine Prüf- oder Hinweispflichten. Das gilt auch für übernommene aktuelle Produktbeschreibungen oder Verpackungstexte aus dem Online-Shop, Prospekten oder sonstigen Werbematerialien des Kunden, sofern die Aufnahme/ Abbildung dieser Inhalte vom Kunden freigegeben wurde.

8.10. Zur Veröffentlichung bestimmte Slogans, Claims, Titel, Logos und Kennzeichnungen werden vom Kunden in eigener

und alleiniger Verantwortung festgelegt. Titelvorschläge der TERRITORY sind Arbeitstitel; sie ist vorbehaltlich einer Vereinbarung im Einzelvertrag zu keiner rechtlichen Prüfung hinsichtlich Schutzrechten Dritter (etwa Titel- oder Markenrechten) verpflichtet, die über eine Identitätsrecherche bei Google sowie im nationalen Markenregister ihres Sitzlandes hinaus geht. Unberührt bleibt die Pflicht der TERRITORY, auf die ihr mit der Sorgfalt eines ordentlichen Werbekaufmanns erkennbaren rechtlichen Risiken hinzuweisen.

8.11. Wenn nicht anders vereinbart, ist eine zur Abnahme vorgelegte Agenturdienstleistung oder sonstige Medienleistung (z.B. Internetseiten, Mailings, Inhalte sonstiger Medien) schriftlich oder in Textform vom Kunden freizugeben. Der Kunde hat sich uns gegenüber bei einer zur Freigabe vorgelegten Leistung, auch bei abgrenzbaren Teilleistungen, wenn im Einzelfall keine Abnahmefrist oder kein bestimmter Abnahmetermin vereinbart ist, sobald im ordnungsgemäßen Geschäftsgang tunlich zu erklären, wenn inhaltliche Änderungen gewünscht werden. Die Freigabe gilt als erteilt, wenn der Kunde unsere Leistung ohne Rüge mit Außenwirkung verwendet.

9. Datenschutz und Datensicherung

9.1. Der Kunde bestätigt, dass von ihm oder auf seine Veranlassung von Dritten an die TERRITORY übermittelte, personenbezogene Daten entsprechend den einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes verarbeitet wurden, dass etwa erforderliche Einwilligungen Betroffener vorliegen und dass die Nutzung der Daten durch die TERRITORY im Rahmen des erteilten Auftrags keine dieser Bestimmungen verletzt oder den Rahmen erteilter Einwilligungen überschreitet.

9.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen wie Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Verbindungen, Zugangskennwörter, Up- und Downloads, von der TERRITORY während der Dauer des Vertrags/Auftrags gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung des Vertrags erforderlich oder dienlich ist.

9.3. Der Kunde wird Daten und Programme jeweils vor Übergabe an die TERRITORY sichern, um bei Datenverlust die Wiederherstellung zu ermöglichen.

9.4. Verarbeiten wir im Rahmen des Auftrages personenbezogene Daten nach Weisung des Kunden, dann werden wir auf Initiative des Kunden eine Regelung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 (3) DS-GVO treffen, nach Wahl des Kunden gemäß BITKOM-Standard oder eines Musters der Datenschutz-Aufsichtsbehörden. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DS-GVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis (Art. 28 (3) b) DS-GVO).

10. Verschwiegenheit

10.1. Der Kunde verpflichtet sich hiermit, sämtliche ihm im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung zugänglichen oder übermittelten Informationen und Unterlagen, die als vertraulich gekennzeichnet oder nach den sonstigen Umständen als Geschäftsgeheimnisse der TERRITORY im Sinne von § 2 Nr. 1 GeschGehG erkennbar sind, während der Vertragsdurchführung und auch bis zu fünf (5) Jahre nach Vertragsende gegenüber Dritten geheim zu halten und sie – soweit nicht zu Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen, zu speichern noch weiterzugeben, weder zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Hilfspersonen wie Berater, Subunternehmer etc., sofern diese selbst zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden oder einer Berufsverschwiegenheit unterliegen. Bei einem digitalen Austausch vertraulicher Informationen sind von den Parteien

hierfür einvernehmlich genutzte Telekommunikations-, Filehosting-, Storage- oder Messagingdienste ebenfalls nicht als „Dritte“ anzusehen.

10.2. Eine Offenlegung geheimhaltungsbedürftiger Informationen nach Ziff. II. 10.1. ist nur möglich, sofern die TERRITORY vorher eingewilligt hat, der Kunde gesetzlich oder aufgrund der Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde zur Offenlegung verpflichtet ist, was der TERRITORY unverzüglich anzuzeigen ist, die Informationen bereits vor Offenlegung rechtmäßig im Besitz des Kunden waren, bereits öffentlich bekannt sind oder während der Laufzeit des Vertrages öffentlich bekannt werden, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hätte, oder wenn die Informationen dem Kunden auf anderem Wege als durch Mitteilung der TERRITORY ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen bekannt geworden sind (ein Reverse Engineering („Rückbau“ im Sinne von § 3 (1) Nr. 2 b) GeschGehG) ist dabei ausgeschlossen). Eine Offenlegung gegenüber Dritten kann unter den Voraussetzungen des § 5 GeschGehG gerechtfertigt sein. Wenn sich der Kunde auf eine dieser Ausnahmen beruft, hat er ihr Vorliegen zu beweisen.

11. Pitchvereinbarung

11.1. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber der TERRITORY, die ihm von TERRITORY vor einer Auftragserteilung präsentierten Ideen, Konzeptionen und Ausarbeitungen als Geschäftsgeheimnis streng vertraulich zu behandeln und unbefugten Dritten weder ganz noch teilweise weiterzugeben noch für eigene Zwecke ohne Zustimmung der TERRITORY unbearbeitet oder bearbeitet zu verwerten.

11.2. Erhält die TERRITORY nach erfolgter Präsentation den Auftrag zur Umsetzung, so wird sie dem Kunden alle erforderlichen Nutzungsrechte im Rahmen des jeweiligen konkreten Vertragszweckes einräumen. Erhält die TERRITORY keinen Auftrag, so ist der Kunde nicht befugt, die präsentierte Idee und die präsentierten Konzeptionen und Ausarbeitungen der TERRITORY, seien sie urheberrechtlich geschützt oder nicht, zu nutzen, weder ganz noch teilweise, weder selbst oder durch Überlassung an Dritte.

12. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen besonderen Bedingungen für Marketing- und Agenturleistungen.

III. Besondere Bedingungen für Beratungsleistungen

1. Anwendungsbereich

1.1. Diese Bedingungen sind Grundlage für die Durchführung der im Hauptvertrag beschriebenen Beratungs- und Unterstützungsleistungen auf dienstvertraglicher Basis, welche die TERRITORY gegenüber Ihnen, unserem Kunden, erbringt. Das erstreckt sich nicht auf Beratungen in Rechts-, Steuer- und Versicherungsfragen; diese wird von uns nicht geleistet.

1.2. Erfordern die internen Organisationsrichtlinien des Kunden neben der schriftlichen Vereinbarung, dass der Kunde zusätzlich noch eine eigene Bestellung generiert, so wird er dafür Sorge tragen, dass der Inhalt der Bestellung nicht von dem Vertragsangebot der TERRITORY abweicht.

2. Vertragsgegenstand

2.1. Die Leistungsbeschreibung, die voraussichtlichen Aufwände, Leistungsbeginn, Laufzeit und voraussichtliches Leistungsende ergeben sich aus dem Hauptvertrag. Genereller Einsatzort für die Projektdurchführung sind die Geschäftsräume des Kunden an dessen Sitz. Projektarbeiten, die keine lokale Präsenz beim Kunden erfordern, können in den Räumlichkeiten der TERRITORY durchgeführt werden.

2.2. Die TERRITORY bietet ihren Kunden Qualitätssicherheit hinsichtlich der fachkompetenten Durchführung von Management-, Organisations- und Systementwicklungsprojekten. Die TERRITORY führt sämtliche Beratungsleistungen mit großer Sorgfalt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung durch, die der Entwicklung der Branche und den Bedürfnissen des Kunden gerecht werden. Die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges unserer Leistung oder ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg in Folge unserer Beratung ist nicht vereinbart oder geschuldet.

2.3. Die Benennung der zur Durchführung der im Hauptvertrag festgelegten Dienstleistungen eingesetzten Berater entspricht dem Kenntnis- und Planungsstand zum Zeitpunkt der Ausfertigung des Hauptvertrages. Sollte im Bedarfsfall ein Berater austausch erforderlich werden, wird die TERRITORY auf vergleichbare Qualifikation achten. Die Namensnennung ist vertraulich und hat keine Arbeitnehmerüberlassung zur Folge. Das eingesetzte Personal unterliegt nicht den Weisungen des Kunden, unabhängig vom Leistungsort.

2.4. Die Verantwortung für die Projektorganisation und -planung sowie für das Projektberichtswesen obliegt dem Kunden. Der Projektleiter des Kunden trägt die Gesamtverantwortung für die fach-, termin- und budgetgerechte Realisierung des Projekts. Der Projektverantwortliche der TERRITORY wird den Projektleiter des Kunden hierbei unterstützen. Er ist ferner für die Leitung des Projektteams der von der TERRITORY eingesetzten Erfüllungsgehilfen in fachlicher und disziplinarischer Hinsicht zuständig, unabhängig vom Leistungsort.

3. Mitwirkung des Kunden

3.1. Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, der zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht und berechtigt ist, verbindliche Auskünfte zu geben und Entscheidungen zu treffen.

3.2. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für die TERRITORY kostenfrei erbracht werden. Sämtliche vom Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für die vertragsgemäße Leistungserbringung der TERRITORY. Auch ohne besondere Aufforderung wird der Kunde uns von allen Umständen in Kenntnis setzen, die für die Ausführung der Beratung von Bedeutung sein können und uns insofern alle Informationen, Unterlagen und Kontaktdaten übermitteln. Erfüllt der Kunde diese Mitwirkungsleistungen nicht oder nicht rechtzeitig, so gehen sich daraus ergebende Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.

3.3. Der Kunde stellt für die TERRITORY, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen sicher. Der Zugang erfolgt über Arbeitsplätze beim Kunden und, soweit erforderlich, unter Wahrung des Datenschutzes über eine Remote-Anbindung für die TERRITORY. Der Kunde stellt für die Leistungserbringung adäquate Büroräume mit angemessener Ausstattung zur Verfügung, welche zumindest Telefon mit Wahlmöglichkeit im Inland und Ausland, Zugang zum Telefonnetz der TERRITORY, Whiteboard und/oder Flipchart sowie Zugang zu Kopierern, Druckern, Telefax und Besprechungsräumen umfasst.

4. Vergütung und Nebenkosten

4.1. Ein Beratungstag umfasst durchschnittlich acht Stunden. Ein entsprechender Status über durchgeführte Leistungen mit den dafür verbrauchten Beratungsaufwänden wird durch die TERRITORY geführt und kann vom Kunden jederzeit eingesehen werden. Reise- und Übernachtungskosten und Aufwand für vom Kunden veranlasste Reisen werden der TERRITORY im angemessenen Rahmen erstattet.

4.2. Sollte die TERRITORY im Laufe der Leistungsdurchführung feststellen, dass die geschätzten Aufwandsschätzungen vermutlich überschritten werden, wird sie den Kunden darüber unterrichten. Der Kunde wird unverzüglich über das weitere Vorgehen entscheiden und die TERRITORY darüber schriftlich oder in Textform informieren.

4.3. Soweit nicht ausdrücklich anders ausgewiesen, verstehen sich alle Preisangaben zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die erbrachten Leistungen werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

4.4. Sollte es nicht zu einem Vertragsabschluss kommen, die TERRITORY aber bereits in Kenntnis des Kunden mit Vorarbeiten begonnen haben, steht der TERRITORY dafür eine angemessene Vergütung zu.

5. Unterlagen und Nutzungsrechte

Ziffer II. 5. und II. 6. gelten entsprechend.

6. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen besonderen Bedingungen für Beratungsleistungen.

IV. Besondere Bedingungen für Druckaufträge

1. Geltung der AGB Druckindustrie

Soweit der Druckvertrag nichts Abweichendes regelt, gelten für Druck und Versand von Werbemitteln die vom Bundesverband Druck und Medien herausgegebenen AGB Druckindustrie in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Fassung.

2. Einlagerung

Bei vereinbarter Lagerung der von uns gefertigten Druckerzeugnisse mit einer Auslieferung auf Abruf beginnen angemessene Abnahmefristen mit Anzeige des erfolgten Drucks und der Einlagerung in Textform gegenüber dem Kunden. Nach zwei Jahren kann TERRITORY die dann noch lagernden Restbestände vernichten und die Gesamtvergütung abrechnen, soweit noch nicht geschehen. Der Kunde wird hiervon im Vorfeld informiert.

3. Preisanpassung

Wir überprüfen unsere Papierpreise regelmäßig anhand des Euwidpreisspiegels und der Marktentwicklung der Einkaufspreise. Im Rahmen halbjährlicher Preiskorrekturen übernehmen wir dabei Veränderungen im Papierpreis unserer Lieferanten bis +/- 5 %, Veränderungen darüber hinaus werden an unsere Kunden weitergegeben, wenn es sich um regelmäßig wiederkehrende Druckarbeiten handelt oder die Abwicklung des Auftrages den Zeitraum von vier Monaten überschreitet. Bei einer Preiserhöhung um mehr als 8 % innerhalb eines Jahres kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.

4. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen besonderen Bedingungen für Druckaufträge.

V. Besondere Bedingungen für die Erstellung von Software

1. Regelungsgegenstand

Gegenstand dieser besonderen Bedingungen ist die entgeltliche Erstellung einer Software durch die TERRITORY zur dauerhaften Überlassung an den Kunden auf der Grundlage einer vereinbarten Leistungsbeschreibung. Das umfasst auch Software, die auf mobilen Endgeräten ablaufen soll.

2. Zeitplan

2.1. Für die zu erbringenden Leistungen und deren Abfolge gilt ein von den Parteien verabschiedeter Zeitplan. Das Initiativrecht hierzu liegt beim Kunden.

2.2. Termine zur Leistungserbringung können im Übrigen auf Seiten der TERRITORY nur durch den Ansprechpartner/Projektleiter oder die Geschäftsführung zugesagt werden. Termine sind schriftlich oder in Textform festzulegen.

2.3. Die TERRITORY wird dem Kunden Leistungsverzögerungen anzeigen. Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation, Tod oder längere Krankheit eines nicht ohne weiteres ersetzbaren Mitarbeiters mit speziellen Fähigkeiten usw.) und Umständen im Einflussbereich des Kunden (z.B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Kunden zuzurechnende Dritte etc.) hat die TERRITORY nicht zu vertreten und berechtigen sie, das Erbringen der betroffenen Leistungen um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.

3. Freigaben/Abnahmen

3.1. Grundsätzlich erfolgt eine abschnittsweise Erbringung von Leistungen mit der Maßgabe, dass die Verpflichtung zur Leistungserbringung nach jedem abgeschlossenen Leistungsabschnitt enden kann.

3.2. Nach der Fertigstellung eines Leistungsabschnitts wird die TERRITORY den Kunden hierüber informieren und ihm die Leistungsergebnisse zur Prüfung und Freigabe zugänglich machen. Die Verpflichtung zur Erbringung der Leistungen des folgenden Leistungsabschnitts ist davon abhängig, dass keine Kündigung erfolgt, weder nach § 648 BGB, noch aus wichtigem Grund (§ 648a BGB), und auch der in Ziff. V. 7.1. vorgesehene Beendigungsgrund nicht eingreift.

3.3. Nach der Meldung der Fertigstellung der auf einen Abschnitt bezogenen Leistungen und deren Zugänglichmachen erfolgt eine unverzügliche Prüfung durch den Kunden, ob die Leistungen im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurden.

3.4. Die im Zusammenhang mit der Freigabeproofung auftretenden Fehler werden gemäß den folgenden Fehlerklassen klassifiziert.

Fehlerklasse 1

Ein betriebswirtschaftlich oder technisch sinnvoller produktiver Einsatz der betreffenden Leistung ist nicht oder nur wesentlich eingeschränkt möglich und kann im Rahmen der vereinbarten Leistungsbeschreibung auch nicht auf einem anderen Weg erreicht werden, oder wesentliche Leistungsmerkmale werden verfehlt.

Fehlerklasse 2

Die Kern- und Hauptfunktionalität der Leistung ist gewährleistet, es treten aber Fehler oder Verfehlungen vereinbarter Leistungsmerkmale in wesentlichen Teilfunktionen oder Teilmodulen auf, die das Arbeiten mit diesen Funktionen oder Modulen verhindern oder wesentlich einschränken.

Fehlerklasse 3

Die Kern- und Hauptfunktionalität der Leistung ist gewährleistet, Fehler oder Verfehlungen vereinbarter Leistungsmerkmale treten aber in nicht wesentlichen Teilfunktionen oder Teilmodulen auf (Beispiel: Ein Report bricht ab, die notwendigen Informationen stehen jedoch zur Verfügung). Es treten Fehler, welche die Funktionalität des

betreffenden Moduls nur unwesentlich beeinträchtigen auf (Beispiel: Rechtschreibfehler in der Bildschirmmaske).

3.5. Die Einordnung eines Mangels in die Fehlerklassen nach Ziff. V. 3.4. erfolgt in Abstimmung mit dem Ansprechpartner bzw. Projektleiter der TERRITORY. Sollte eine einvernehmliche abgestimmte Einordnung nicht möglich sein, werden sich die Parteien im Wege des Eskalationsverfahren einigen.

3.6. Der Kunde hat die Freigabe zu erklären, wenn die Leistung mangelfrei erbracht ist. Mangelfrei bedeutet, dass keine Fehler der Fehlerklassen 1 oder 2 (wesentliche Mängel) vorliegen. Etwaige Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 hindern die Abnahme und sind von der TERRITORY innerhalb einer angemessenen, im Protokoll gemeinsam festzulegenden Frist zu beseitigen. Danach ist die Leistung erneut zur Abnahme zu stellen. Für die Behebung von Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 hat die TERRITORY das Recht zur zweimaligen Nacherfüllung innerhalb angemessener Fristen. Schlägt auch die dritte Abnahme fehl, kann der Kunde die entsprechende Leistung ablehnen. Die Parteien haben in diesem Fall bereits erhaltene Leistungen der jeweils anderen Partei zurück zu gewähren. Etwaige Fehler der Fehlerklasse 3 („Restmängel“) werden in das Abnahmeprotokoll aufgenommen, und sind von der TERRITORY ebenfalls binnen einer angemessenen, im Abnahmeprotokoll gemeinsam festzulegenden, Frist zu beseitigen.

3.7. Führt der Kunde eine Prüfung zur Freigabe nicht unverzüglich durch oder erklärt der Kunde die Abnahme dann nicht innerhalb von 6 Werktagen, mahnt die TERRITORY nochmals schriftlich oder in Textform mit einer angemessenen Frist von mindestens weiteren 6 Werktagen. Führt der Kunde die Prüfung auch innerhalb dieser weiteren Frist nicht durch oder erklärt er nicht die Abnahme, obwohl er hierzu verpflichtet ist oder teilt er keine Fehler mit, welche abnahmeverhindernd gemäß Ziff. V. 3.6. sind, so gelten die betreffenden Leistungen als abgenommen und die Zahlung des entsprechenden Entgelts wird fällig. Setzt der Kunde die Software länger als eine Woche im Produktivbetrieb ein, gilt eine Freigabe ebenfalls als erteilt.

4. Zusammenarbeit

4.1. Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen.

4.2. Der Kunde unterstützt die TERRITORY bei der Erfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen. Dazu gehört insbesondere das rechtzeitige Zurverfügungstellen von Informationen, von fachkundigen Mitarbeitern, von Kommunikationsmitteln und -anschlüssen sowie von Hard- und Software und das Zugänglichmachen von Räumlichkeiten, soweit dies erforderlich ist. Der Kunde wird die TERRITORY hinsichtlich zu beachtender Umstände bei Arbeiten der TERRITORY in den Räumlichkeiten und an den technischen Einrichtungen des Kunden eingehend instruieren. Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor.

4.3. Der Kunde wird des Weiteren zur Aufrechterhaltung seines Geschäftsbetriebs angemessene Vorkehrungen für den Fall treffen, dass die von der TERRITORY zu erbringenden und für den Betriebsablauf beim Kunden bedeutenden Leistungen kurzfristig nicht zur Verfügung stehen.

5. Projektleitung

5.1. Die Vertragsparteien nennen einander Ansprechpartner und deren Stellvertreter, die die Erfüllung der vertraglichen Pflichten für die sie benennende Vertragspartei verantwortlich und sachverständig leiten.

5.2. Der Projektmanager der TERRITORY ist Leiter des Projektes und demgemäß für alle während des Projektes auftretenden Fragen sowie für das Einfordern und die Entgegennahme aller vom Kunden geschuldeten Informationen und sonstigen Mitwirkungshandlungen zuständig. Der Projektmanager hat dem Kunden stets und unverzüglich alle das Projekt betreffenden Informationen zu erteilen und Entscheidungen zu treffen. Der Projektmanager kontrolliert regelmäßig die Einhaltung des Zeitrahmens und des Inhalts des Projektauftrages sowie die Qualität der geleisteten Arbeit.

5.3. Veränderungen in den benannten Personen haben die Parteien sich jeweils unverzüglich mitzuteilen. Bis zum Zugang einer solchen Mitteilung gelten die zuvor benannten Ansprechpartner und/oder deren Stellvertreter als berechtigt, im Rahmen ihrer bisherigen Vertretungsmacht Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.

5.4. Die Ansprechpartner verständigen sich in regelmäßigen Abständen über Fortschritte und Hindernisse bei der Vertragsdurchführung, um gegebenenfalls lenkend in die Durchführung des Vertrages eingreifen zu können.

5.5. Als Eskalationsgremium wird ein Lenkungsausschuss aus verantwortlichen Mitgliedern des Kunden sowie aus Mitgliedern der Geschäftsleitung der TERRITORY gebildet, der insbesondere unverzüglich einzuberufen ist, wenn die Einhaltung des Zeitrahmens und des Inhalts des Projektauftrages in nicht nur unerheblicher Weise gefährdet ist oder wenn über die Erweiterung des Projektauftrages zu entscheiden ist und die Entscheidungen zusätzliche Zeit und Ressourcen erfordern. Der Lenkungsausschuss tritt bei Anrufung baldmöglichst zusammen und soll seine Entscheidungen innerhalb der Sitzung treffen.

5.6. Vereinbarte Änderungen der Leistungen sind vom Projektmanager der TERRITORY zu dokumentieren und vom Kunden ausdrücklich zu bestätigen. Die Dokumentation soll schriftlich erfolgen.

6. Änderungswünsche des Kunden

6.1. Will der Kunde den nach Endabstimmung vertraglich bestimmten Umfang der von der TERRITORY zu erbringenden Leistungen ändern, so wird er diesen Änderungswunsch gegenüber der TERRITORY äußern. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Der Kunde ist berechtigt, seinen Änderungswunsch jederzeit zurückzuziehen; das eingeleitete Änderungsverfahren endet dann.

6.2. Die TERRITORY prüft, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung und Terminen haben wird. Erkennt die TERRITORY, dass aktuell zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden sollten, so teilt sie dies dem Kunden mit und weist ihn darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Erklärt der Kunde sein Einverständnis mit dieser Verschiebung, führt die TERRITORY die Prüfung des Änderungswunsches durch.

6.3. Nach Prüfung des Änderungswunsches wird die TERRITORY dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.

6.4. Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis einer erfolgreichen Abstimmung dem Text der Vereinbarung, auf die sich die Änderung bezieht, als Nachtragsvereinbarung beifügen.

6.5. Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde mit einer Verschiebung der Leistungen zur

weiteren Durchführung der Prüfung nach Ziff. V. 6.2. nicht einverstanden ist.

6.6. Die von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben. Die TERRITORY wird dem Kunden die neuen Termine mitteilen.

6.7. Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der üblichen Vergütung der TERRITORY berechnet.

7. Änderungsvorschläge der TERRITORY

7.1. Die TERRITORY kann dem Kunden für nachfolgende Leistungsabschnitte einen Vorschlag zur Änderung der Leistungen, des Zeitplans und der bisher vereinbarten Vergütung unterbreiten, um neu gewonnene Erkenntnisse in das Projekt einfließen zu lassen und/oder dem jeweiligen Stand der Technik Rechnung zu tragen. Soweit nichts anderes vereinbart wird, ist die TERRITORY nur verpflichtet weiterhin tätig zu werden, wenn über diesen Vorschlag binnen einer Frist von zwei Wochen nach Unterbreitung des Vorschlags Einvernehmen erzielt wird. Scheitert ein Einvernehmen und zieht die TERRITORY ihren Änderungsvorschlag nicht gemäß Ziff. V. 7.2 zurück, wird der Vertrag beendet.

7.2. Ist der Kunde mit dem Änderungsvorschlag nicht einverstanden, kann die TERRITORY die Beendigung des Vertrages verhindern, wenn sie dem Kunden unverzüglich, spätestens aber drei Arbeitstage nach Ablauf der in Ziff. V. 7.1. genannten oder anderweitig vereinbarten Frist mitteilt, dass sie die Leistungen auf der bisherigen Vertragsgrundlage erbringen wird. Etwaige Leistungstermine verlängern sich um den von der TERRITORY nach Satz 1 in Anspruch genommenen Zeitraum.

7.3. Die Rechte der Beteiligten aus § 648 BGB bleiben im Übrigen unberührt.

8. Test

8.1. Auf Wunsch der TERRITORY übernimmt es der Kunde als selbständige Pflicht, bei der Überprüfung der von der TERRITORY erbrachten Leistungen auf ihre Vertragsgemäßheit unentgeltlich mitzuwirken (Test). Das Testverfahren nach dieser Ziff. V. 8. ersetzt dann das Freigabe-/Abnahmeverfahren nach Ziff. V. 3.

8.2. Die TERRITORY wird den Kunden rechtzeitig vor der Durchführung des Tests den Leistungsabschnitt, auf den sich der Test bezieht, das Testverfahren, den Ort, die Zeit sowie die bei dem Test vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungshandlungen mitteilen und ihn zur Teilnahme an dem Test auffordern. Bei der Festlegung des Test-Zeitpunktes wird die TERRITORY auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

8.3. Im Rahmen des Tests wird ein schriftliches Testprotokoll erstellt, in dem der Ort, die Zeit, die technischen Umstände des Tests, das Testergebnis sowie die Teilnehmer an dem Test festgehalten werden. Der Kunde wird im Rahmen des Tests die Leistungen auf ihre Vertragsgemäßheit prüfen und für ihn erkennbare nachteilige Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit in das Protokoll aufnehmen lassen.

8.4. Gibt der Kunde von ihm im Rahmen des Tests erkannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht erkannte nachteilige Abweichungen der Leistungen von der vereinbarten Beschaffenheit nicht zu Protokoll, so gelten die Leistungen hinsichtlich dieser nicht gemeldeten Abweichungen als vertragsgemäß erbracht. Für den Fall, dass der Kunde seiner Pflicht zur Teilnahme an dem Test nicht oder nicht vollständig

nachkommt, gelten die Leistungen als vertragsgemäß erbracht, es sei denn es liegen Abweichungen vor, die bei einer pflichtgemäßen Teilnahme erkennbar gewesen wären. Die TERRITORY wird dem Kunde mit der Mitteilung nach Ziff. V. 8.2. auf diese Bedeutung seines Verhaltens hinweisen. Soweit die TERRITORY Beschaffenheitsabweichungen arglistig verschwiegen hat, kann sie sich auf die Regelungen dieser Ziff. V. 8.4. nicht berufen.

8.5. Eine etwaig bestehende weitere Obliegenheit des Kunden, auf erkannte Mängel hinzuweisen, bleibt unberührt.

9. Rügeobliegenheit

9.1. Der Kunde hat die Software einschließlich der Dokumentation, sofern weder das Freigabeverfahren nach Ziff. V. 3, noch ein Test gemäß Ziff. V. 8. durchgeführt wird und kraft Gesetzes kein Werkvertragsrecht Anwendung findet, unverzüglich nach der Ablieferung durch die TERRITORY, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, der TERRITORY unverzüglich Anzeige zu machen.

9.2. Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gilt die Software einschließlich der Dokumentation als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.

9.3. Zeigt sich, unabhängig von einem Test gemäß Ziff. V. 8., später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Software einschließlich der Dokumentation auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

9.4. Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.

9.5. Hat die TERRITORY den Mangel arglistig verschwiegen, so kann sie sich auf Ziff. V. 9.2. und V. 9.3. nicht berufen.

10. Leistungstörungen

10.1. Setzt der Kunde der TERRITORY eine Frist zur Leistung oder Nacherfüllung, so kann er den erfolglosen Ablauf dieser Frist nur dann dazu nutzen vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz statt der Leistung geltend zu machen, wenn er der TERRITORY bei der Fristsetzung mitgeteilt hat, dass er die Leistung der TERRITORY nach erfolglosem Ablauf der Frist nicht mehr in Anspruch nehmen will. Hat der Kunde statt der Fristsetzung eine Abmahnung auszusprechen, so hat er auch hier zugleich mit der Abmahnung der TERRITORY mitzuteilen, dass er deren Leistung nach ausbleibendem Erfolg der Abmahnung nicht mehr in Anspruch nehmen will.

10.2. Der Kunde kann wegen einer nicht in einem Mangel einer Kaufsache oder eines Werks bestehenden Pflichtverletzung nur zurücktreten, wenn die TERRITORY diese Pflichtverletzung zu vertreten hat.

10.3. Tritt der Kunde wegen der Verletzung einer Pflicht, die sich auf eine abgrenzbare Leistung bezieht, die von anderen zu erbringenden Leistungen unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden unabhängig erbracht werden kann, zurück, so werden die anderen Leistungen von diesem Rücktritt nicht erfasst.

10.4. Wird die Software nicht termingerecht für einen vereinbarten Abnahmetest bereitgestellt, muss der Kunde der TERRITORY eine Mahnung übersenden. Ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ist nur zulässig, wenn der Kunde der TERRITORY nach dem vereinbarten Bereitstellungstermin eine angemessene Frist zur Fertigstellung gesetzt hat. Die Frist muss mindestens zwei Wochen betragen. Mahnung und Fristsetzung dürfen nur vorgenommen werden, wenn die Überschreitung des Bereitstellungstermins nicht auf nachträgliche Änderungswünsche des Kunden zurückzuführen ist.

11. Sach- und Rechtsmängelhaftung

11.1. Die Software und die Benutzerdokumentation haben die nach der Leistungsbeschreibung geschuldete Beschaffenheit. Diese beschreibt die Funktionalität der Software abschließend. Soweit eine Kompatibilität zu oder der Einsatz von bestimmter

Fremdsoftware (Browserversionen, Betriebssysteme etc.) zugesagt wird, bezieht sich dies auf deren jeweils letzte Version (Release) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.

11.2. Die Mängelansprüche des Kunden, ausgenommen Schadensersatzansprüche, verjähren in zwölf Monaten, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt mit Überlassung der Software.

11.3. Die Durchsetzung von Mängelhaftungsansprüchen ist davon abhängig, dass Mängel innerhalb von zwei Wochen nach ihrem erstmaligen Erkennen gemeldet werden und reproduzierbar sind.

11.4. Eine Fehlerbeseitigung einschließlich der Behebung von Kompatibilitätsproblemen ist während der Gewährleistungsfrist TERRITORY vorbehalten und erst dann durch Dritte zulässig, wenn TERRITORY hierzu nicht willens oder in der Lage ist.

11.5. Solange der Kunde die nach diesem Vertrag fällige Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und er kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat, ist die TERRITORY berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern.

11.6. Die TERRITORY haftet nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an den von der TERRITORY erbrachten Leistungen vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren. Bei Veränderung des Quellcodes durch den Kunden oder einen von diesem beauftragten Dritten bestehen Gewährleistungsansprüche hinsichtlich der Leistung der TERRITORY nur, wenn der Kunde nachweist, dass die Veränderung des Quellcodes keinen Einfluss auf den zu beurteilenden Mangel hat.

11.7. Der Kunde wird die TERRITORY bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

11.8. Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen der TERRITORY zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der TERRITORY zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

11.9. Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz der TERRITORY. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Kunden, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.

12. Allgemeine Haftung

12.1. Die TERRITORY haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die TERRITORY nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde als Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

12.2. Bei der Erstellung der Software schuldet die TERRITORY die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob die TERRITORY ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.

12.3. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

12.4. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die TERRITORY insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen

durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

12.5. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen der TERRITORY.

13. Vergütung

13.1. Die Höhe der Vergütung für die von der TERRITORY zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung. Soweit dort nichts anderes geregelt ist, erfolgt die Leistungserbringung nach Aufwand zu den in der Preisliste der TERRITORY genannten Vergütungssätzen. Leistungen werden nur dann zu einem festen Preis zugesagt, wenn unsere Vergütung im Vertrag ausdrücklich als „Festpreis“ oder „Pauschalpreis“ bezeichnet wird. Diese Zusage wird hinfällig, wenn die Projektanforderungen einvernehmlich oder auf Wunsch des Kunden geändert oder erweitert werden. Treffen die Parteien dann keine neue Vergütungsvereinbarung, wird nach Aufwand abgerechnet. Von der TERRITORY erstellte Kostenvorschläge oder Budgetplanungen sind unverbindlich. Wir werden den Kunden frühzeitig informieren, wenn eine wesentliche (> 20 %) Überschreitung eines Kostenvorschlages oder eines ursprünglich vereinbarten, dann aber hinfällig gewordenen, Festpreises zu erwarten ist.

13.2. Der Kunde trägt gegen Nachweis sämtliche Auslagen wie Reise- und Übernachtungskosten, Spesen und im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallende Entgeltforderungen Dritter (etwa für Lizenzen). Reisezeiten sind zu vergüten.

13.3. Haben die Parteien keine Vereinbarung über die Vergütung einer Leistung der TERRITORY getroffen, deren Erbringung der Kunde den Umständen nach nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, so hat der Kunde die für diese Leistung übliche Vergütung zu entrichten. Im Zweifel gelten die von der TERRITORY für ihre Leistungen verlangten Vergütungssätze als üblich.

13.4. Die einen Leistungsabschnitt betreffende Vergütung ist, wenn nichts anderes in den Anlagen vereinbart wurde, mit Freigabe eines Leistungsabschnitts zur Zahlung fällig. Zahlungen sind 14 Tage nach Zugang der Rechnung zu leisten. Alle vertraglich vereinbarten Vergütungen verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

14. Nutzungsrechte, Schutzrechtsverletzungen

14.1. Die TERRITORY räumt dem Kunden an der nach diesem Vertrag überlassenen und von der TERRITORY erstellten Software, einschließlich der von der TERRITORY erstellten Dokumentation, vorbehaltlich einer abweichenden Regelung im Einzelfall, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte und übertragbare einfache Nutzungsrechte im Rahmen des Vertragszwecks ein. Dazu zählen insbesondere

14.1.1. das weltweite Recht zur dauerhaften oder vorübergehenden Vervielfältigung, ganz oder teilweise, mit jedem Mittel und in jeder Form, beispielsweise zur dauerhaften und/oder flüchtigen Speicherung auf elektrischen, elektromagnetischen, optischen Speichermedien, wie jeder Art von Festplatten, RAM, DVD, CD-ROM, Speicherkarten, USB-Sticks etc.;

14.1.2. das weltweite Recht zur Verbreitung der Software und von Vervielfältigungsstücken hiervon in jeder Form und mit jedem Mittel, einschließlich des Rechts zur Vermietung und zur Leihe, gleich, ob die Verbreitung in körperlicher oder körperloser Form erfolgt, insbesondere zur Übertragung der Software über drahtgebundene und drahtlose Netze (z.B. zum Download, in Client-Server-Umgebungen oder im Wege des Application-Service-Providing);

14.1.3. das weltweite Recht zur drahtgebundenen oder drahtlosen öffentlichen Wiedergabe einschließlich der öffentlichen Zugänglichmachung in der Weise, dass die Software Mitgliedern der Öffentlichkeit von Orten und zu Zeiten ihrer Wahl zugänglich ist.

14.2. Der Kunde ist bei ausdrücklicher Einräumung eines „Bearbeitungsrechts“ berechtigt, die abgenommene Software

auch in Verbindung mit anderen Werken auszuwerten, sie zu bearbeiten, nachträglich zu ändern, zu ergänzen, zu erweitern, ganz oder teilweise auszutauschen oder zu löschen, sie selbst oder durch andere Dienstleister umzugestalten, zu zerlegen, neu zusammensetzen oder in andere Sprachen zu übersetzen. Eine Veränderung oder Bearbeitung kann allerdings zum Entfallen der Gewährleistung führen (Ziff. V. 11.6.). Ohne die ausdrückliche Einräumung eines „Bearbeitungsrechts“ ist der Kunde nur im Rahmen der gesetzlichen Ausnahmetatbestände in § 69d und § 69e UrhG zu einer Bearbeitung berechtigt.

14.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorstehenden Rechte ohne weitere Zustimmung der TERRITORY ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen oder einfache Rechte hiervon abzuspalten und Dritten einzuräumen.

14.4. Die vorstehende Rechteeinräumung nach Ziff. V. 14.1. bis Ziff. V. 14.3. gilt nicht für Open Source Software oder sonstige eingebundene Standardsoftware, die nicht speziell für einen Kunden erstellt wird. Diese Software wird in einer Anlage zum Vertrag aufgeführt. Die dem Kunden hieran zustehenden Rechte, etwa aus einer GPL Lizenz, ergeben sich aus der vorgenannten Anlage.

14.5. Die TERRITORY sichert dem Kunden - unter Ausnahme der in Ziff. V. 14.4. bezeichneten Standardsoftware einschließlich Dokumentation - den Bestand der eingeräumten Rechte zu. Sie sichert des Weiteren zu, dass an dieser Software nebst Benutzerdokumentation keine weiteren Schutzrechte bestehen, die der vorstehend beschriebenen Nutzungsmöglichkeit entgegenstehen. Die TERRITORY stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter aus von der TERRITORY zu vertretenden Schutzrechtsverletzungen frei. Der Kunde wird die TERRITORY unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren. Informiert der Kunde die TERRITORY nicht unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche, erlischt der Freistellungsanspruch. Im Falle von Schutzrechtsverletzungen darf die TERRITORY – unbeschadet etwaiger Schadenersatzansprüche des Kunden – nach eigener Wahl und auf eigene Kosten hinsichtlich der betroffenen Leistung entweder nach vorheriger Absprache mit dem Kunden Änderungen vornehmen, die gewährleisten, dass eine Schutzrechtsverletzung nicht mehr vorliegt oder für den Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte erwerben.

14.6. Ein Anspruch auf Übergabe des der überlassenen Software zugrundeliegenden Quellcodes ergibt sich aus der vorstehenden Rechteeinräumung nicht. Die Herausgabe des Quellcodes ist in einer eigenständigen Vereinbarung zu regeln.

14.7. Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt für die in Ziffer V. 1. genannten Werke nach deren Erstellung und Übergabe an den Kunden und erst in dem Zeitpunkt der vollständigen Vergütungszahlung für die das Werk betreffenden Leistungsabschnitte durch den Kunden. Bis zur vollständigen Vergütungszahlung duldet die TERRITORY die Nutzung der Software durch den Kunden widerruflich. Die TERRITORY kann den Einsatz solcher Software, mit deren Vergütungszahlung sich der Kunde in Verzug befindet, für die Dauer des Verzuges widerrufen. Für die in der Anlage nach Ziff. V. 14.4. genannte Software gelten die dort genannten Regeln zum Zeitpunkt der Rechteübertragung.

15. Geheimhaltung, Mitteilungen

15.1. Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, mitgeteilten Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages verwendet und Dritten nicht zugänglich gemacht werden, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Hilfspersonen wie freie Mitarbeiter, Subunternehmer etc. sowie konzernverbundene Unternehmen (§§ 15 ff. AktG) der Bertelsmann SE & Co. KGaA, Gütersloh, und die Bertelsmann SE & Co. KGaA selbst. Bei einem digitalen Austausch vertraulicher Informationen sind von den Parteien hierfür einvernehmlich

genutzte Telekommunikations-, Filehosting-, Storage- oder Messagingdienste ebenfalls nicht als „Dritte“ anzusehen.

15.2. Darüber hinaus vereinbaren die Vertragsparteien, Vertraulichkeit über die bei Abwicklung des Vertrages gewonnenen Erkenntnisse zu wahren. Eine Ausnahme besteht bei einer gesetzlichen Pflicht zur Offenbarung.

15.3. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus. Den eingeschalteten Hilfspersonen ist eine entsprechende Geheimhaltungspflicht aufzuerlegen.

15.4. Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen wie Strategiepapiere, Briefingdokumente etc. nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann.

15.5. Die TERRITORY darf den Kunden auf ihrer Website oder in anderen Medien als Referenzkunden nennen. Die TERRITORY darf ferner die erbrachten Leistungen zu Demonstrationszwecken öffentlich wiedergeben oder auf sie hinweisen, es sei denn, der Kunde kann ein entgegenstehendes berechtigtes Interesse geltend machen.

16. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen besonderen Bedingungen für Softwareerstellung.

VI. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Sprachdienstleistungen

1. Auftrag

1.1. Gegenstand dieser besonderen Bedingungen ist die Erbringung folgender Sprachdienstleistungen durch die TERRITORY gegenüber dem Kunden: Leistungen aus den Bereichen Übersetzung, Lokalisierung, Korrektorat (Orthografie, Zeichensetzung, Syntax, Typografie), Lektorat (Korrektorat plus Inhalt, Aufbau, Struktur) sowie die Erstellung werblicher oder redaktioneller fremdsprachlicher Texte, insbesondere zur Verwendung in der Unternehmenskommunikation des Kunden.

1.2. Nicht vom Lektorat umfasst sind tiefgreifende Änderungen des Textes, Eingriffe in die Struktur des Textes oder seine konkrete Ausdrucksweise, das Umschreiben einzelner Passagen oder wesentliche Änderungen des Textes. Orthografie sowie die anwendbaren Korrekturzeichen-Regelungen beurteilen sich nach der bei Vertragsschluss aktuellen Ausgabe des „Duden – Die deutsche Rechtschreibung“ (Dudenverlag Mannheim).

1.3. Der jeweilige Auftrag erfolgt in schriftlicher oder elektronischer Form unter Übersendung des zu bearbeitenden, etwa zu übersetzenden, Dokuments (grundsätzlich im Word-Format .docx) und regelt die Details (insbesondere Sprache, in die das Dokument übersetzt werden soll und den gewünschten Liefertermin).

1.4. Der Kunde wird uns alle für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen notwendigen Informationen und Dokumentationen zur Verfügung stellen. Der Kunde stellt insbesondere den verbindlichen Originaltext für die Leistungen der TERRITORY zur Verfügung. Hierdurch sichert er auch ohne gesonderte Erklärung zu, alle erforderlichen Rechte daran zu besitzen, welche die Leistungserbringung der TERRITORY ermöglichen. Der Kunde trägt im Innenverhältnis allein die Verantwortung für den Inhalt und die rechtliche Zulässigkeit dieser Vorlagen. Der Kunde verpflichtet sich, die TERRITORY - diesbezüglich und im Hinblick auf die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen des Vertrages - von Ansprüchen Dritter freizustellen.

2. Leistungserbringung

2.1. Wenn nichts anderes bestimmt ist, wird die TERRITORY ihr Leistungsergebnis auf elektronischem Wege, etwa per E-Mail, an den Kunden liefern.

2.2. Die TERRITORY setzt für Übersetzungen grundsätzlich nur Übersetzer ein, die entweder Muttersprachler der Zielsprache sind und/oder einen Universitäts- oder Fachhochschulabschluss in Übersetzung, Dolmetschen, Sprachwissenschaft oder eine entsprechende Qualifikation haben.

2.3. Die TERRITORY lässt juristische Fachübersetzungen (z.B. forensische Texte, Verträge, AGB, individuelle Rechtstexte im Onlinebereich wie Impressum, Datenschutzerklärung, Nutzungsbedingungen, Informationen im elektronischen Geschäftsverkehr und Fernabsatz) nur dann von Juristen bzw. Anwälten vornehmen, wenn dies ausdrücklich zuvor mit dem Kunden vereinbart wurde. Die TERRITORY leistet keine rechtliche oder steuerliche Beratung im Einzelfall. Wenn der Kunde die Übersetzung für das vorgesehene Zielland (Verwendungsgebiet der Zielsprache) als rechtlich verbindlich erklären möchte und keine entsprechende ausdrückliche Zusage seitens der TERRITORY erfolgt ist, muss er die Übersetzung eigenverantwortlich von einem Anwalt im Zielland bzw. ansonsten rechtlich prüfen lassen. TERRITORY ist dann nicht zu einer solchen Prüfung verpflichtet.

2.4. Die TERRITORY wird – sofern möglich und sinnvoll – Übersetzer für die Übersetzung einsetzen, die bereits für den Kunden tätig waren. Mit der Angebotserstellung – speziell für umfangreichere Übersetzungsleistungen – vereinbart die TERRITORY mit dem Kunden die Zielgruppe des Textes in Bezug auf den Anspruch der Übersetzung (erforderliches Hintergrundwissen, Ausbildung, Anspruch der späteren Leser

etc.), sodass der geeignete Übersetzer für die Übersetzung herangezogen werden kann. Weitere Möglichkeiten der Qualitätssicherung sind zwischen den Parteien abzustimmen.

2.5. Die TERRITORY erbringt ihre Leistungen nicht ausschließlich durch eigenes Personal, sondern auch durch Dritte, trägt aber die Verantwortung für die Qualität der Leistung. Der Kunde stimmt der Hinzuziehung von Dritten für die von uns zu erbringenden Leistungen ausdrücklich zu. Die TERRITORY wird die Hilfskräfte entsprechend schulen. Für das Verhalten dieser Hilfspersonen haftet die TERRITORY wie für eigenes Personal.

2.6. Die TERRITORY kann zur Reduzierung der Korrekturaufwände einen Übersetzungs- und Terminologiespeicher (Translation Memories) einsetzen. Eine vom Kunden gewünschte maschinelle Übersetzung mit anschließendem Post-Editing durch einen Fachübersetzer erfolgt erst nach Prüfung der TERRITORY auf Eignung des Textes hierfür sowie auf Posteditierbarkeit.

2.7. Der Kunde wird nachträgliche Änderungs- und/oder Ergänzungswünsche (Change Requests) in der vertraglich vereinbarten Form übermitteln. Uns steht es frei, derartige Change Requests zu berücksichtigen; wir sind jedoch bereit, Änderungs- bzw. Ergänzungswünschen nachzukommen, sofern uns dies technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar ist. Soweit sich hierdurch der Aufwand erhöht oder Termine beeinflusst werden, hat die TERRITORY Anspruch auf eine angemessene Erhöhung der Vergütung bzw. Verschiebung der Termine. Soweit sich dadurch der Aufwand verringert, kann der Kunde eine Kürzung der Vergütung verlangen; jedoch steht uns eine angemessene Entschädigung für den Anteil der ursprünglich vereinbarten Vergütung zu, der bei der Vertragsdurchführung endgültig entfällt.

2.8. Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges sind in einem schriftlichen Nachtrag zum Vertrag, der auch eine Regelung zur Vergütung der Leistungsänderung beinhaltet, zu vereinbaren.

3. Gewährleistung und Haftung

3.1. Verbindliche Termine für die Dienstleistung werden innerhalb der individuellen Beauftragung vereinbart. Hat die TERRITORY nicht rechtzeitig, nicht vollständig oder nicht vertragsgemäß geleistet, hat ihr der Kunde für die Leistung, Ergänzung oder Nachbesserung eine Frist von mindestens einer Woche zu setzen, bevor er weitergehende Gewährleistungsansprüche geltend machen kann.

3.2. Die TERRITORY erbringt ihre vertraglichen Leistungen mit der üblichen kaufmännischen Sorgfalt und technische Leistungen nach dem allgemeinen Stand der Technik. Sie verpflichtet sich, innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Qualitätsstufe eine einwandfreie Leistung mittlerer Art und Güte ohne Kürzungen, Zusätze oder sonstige Veränderungen gegenüber dem Originaltext zu liefern. Sie steht dafür ein, dass ihre Leistung, insbesondere eine Übersetzung, nicht mit Mängeln behaftet ist, die ihren Wert unter Berücksichtigung des Originaltextes aufheben oder mindern, also weder sinnenstellende Übersetzungsmängel, welche einer zweckentsprechenden Nutzung entgegenstehen würden, noch gehäufte grammatikalische Fehler in einem nicht unerheblichen Umfang vorliegen. Eine Garantie für völlige Fehlerfreiheit ist damit nicht verbunden. Für eine qualitätsvolle Übersetzung braucht es eine notwendige Gestaltungsfreiheit, so dass stilistische Verbesserungen keinen Übersetzungsmangel darstellen.

3.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung der Übersetzung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme; diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen der TERRITORY, ihrer gesetzlichen Vertreter oder ihrer Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

3.4. Die von der TERRITORY erbrachten Arbeiten und Leistungen hat der Kunde unverzüglich nach Erhalt, in jedem Falle aber vor einer Nutzung, zu überprüfen und Mängel unverzüglich nach Entdeckung zu rügen. Unterbleibt die unverzügliche Überprüfung oder Mängelanzeige, bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Kunden bezüglich offensichtlicher Mängel, bekannter Mängel oder Folgemängel. Auf Ziffer VI. 2.3. wird verwiesen.

3.5. Bei von TERRITORY im Rahmen der Vertragsdurchführung verursachte Schäden haftet TERRITORY bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, auch ihrer Erfüllungsgehilfen, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften die TERRITORY und ihre Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. In diesem Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist unsere Ersatzpflicht zudem für Vermögensschäden auf einen Betrag von 250.000,- Euro je Schadensfall beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt; liegt die Deckungssumme unserer Haftpflichtversicherung höher als 250.000,- Euro, ist die Ersatzpflicht in dieser Höhe beschränkt.

3.6. Die Haftung für Vermögensschäden ist in allen Fällen ausgeschlossen, in denen wir kraft des Vertrages nach den ausdrücklichen Weisungen oder ausdrücklichen Vorgaben des Kunden handeln.

3.7. Eine unmittelbare Inanspruchnahme der Mitarbeiter und Subunternehmer der TERRITORY, die Pfändung von Freistellungsansprüchen dieser gegen uns durch den Kunden oder die Abtretung derselben an den Kunden ist ausgeschlossen.

4. Nutzungsrechte des Kunden

4.1. Die Ausstattung, den Titel, den Preis und alle sonstigen Merkmale des zu veröffentlichenden Leistungsergebnisses und dessen Vertriebs und der Werbung bestimmt allein der Kunde in eigener Verantwortung.

4.2. Der Kunde erhält - vorbehaltlich seiner Rechte am Originaltext - im Rahmen des Vertragszwecks alle Rechte zur umfassenden, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkten, Nutzung und Verwertung (selbst und/oder durch Dritte) der urheberrechtlich geschützten Werke (Übersetzungen u.a.), welche die TERRITORY in Erfüllung ihrer Pflichten aus dem Vertrag mit dem Kunden schafft. Das umfasst das Recht zu Änderungen, Ergänzungen, Kürzungen, Zusammenfassungen sowie zur Aktualisierung und sonstigen Bearbeitung, und zwar ganz oder in kleinen oder größeren Teilen auch in anderen Werken des Kunden. Das Werk und dessen Teile können in der Werbung des Kunden genutzt werden. Alle Nutzungsrechte an unseren Arbeiten verbleiben bis zur vollständigen Bezahlung bei uns. Sollten bereits Nutzungsrechte nach der vertraglichen Vereinbarung an den Kunden übertragen worden sein, der Kunde aber mit Leistungspflichten nach diesem Vertrag in Verzug geraten, fallen sämtliche Rechte nach fruchtloser Nachfristsetzung zur Vertragserfüllung an uns zurück.

4.3. Der Kunde kann die ihm nach diesem Vertrag eingeräumten Rechte ganz oder teilweise auf Dritte übertragen, ohne dass es hierzu der Zustimmung der TERRITORY bedarf.

4.4. Sofern nicht abweichend vereinbart, verzichtet die TERRITORY auf eine Nennung als Urheber. Eine Druckfreigabe durch die TERRITORY hinsichtlich der erbrachten Leistungen ist nicht erforderlich.

4.5. Die TERRITORY steht vorbehaltlich der Regelung in Ziffer VI. 1.3. dafür ein, dass durch ihre Tätigkeit die Urheberrechte Dritter nicht verletzt werden. Sie steht außerdem dafür ein, dass sie sich von Personen, die an den Übersetzungen oder sonstigen Leistungen mitarbeiten, die Rechte gemäß dieser Ziffer VI. 4.2. und VI. 4.3. in gleichem Umfang einräumen lässt,

sowie die Berechtigung, diese Rechte an den Kunden weiter zu übertragen.

4.6. Das gesamte zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages bestehende geistige Eigentum der jeweiligen Partei sowie Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen des zum Zeitpunkt des Abschlusses bestehenden geistigen Eigentums bleiben im Eigentum der jeweiligen Partei. Die TERRITORY bleibt in jedem Fall berechtigt, im Zuge des Auftrags entwickelte Methoden, Techniken und Erfahrungen ohne Bezug zum Kunden bei anderen Kunden der TERRITORY zu verwenden.

5. Vergütung

Die erbrachten Leistungen werden auftragsbezogen abgerechnet; die in Rechnung gestellten Beträge sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der ordnungsgemäßen Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Die vereinbarte Vergütung für Übersetzungen und Korrektur ist nach Lieferung des entsprechenden Leistungsergebnisses nur zur Zahlung fällig, wenn der Kunde im kaufmännischen Verkehr nicht binnen einer Woche nach Ablieferung konkrete Mängel der Leistung rügt oder wenn er von der Leistung mit Außenwirkung Gebrauch macht.

6. Verschwiegenheit

6.1. Die TERRITORY verpflichtet sich, über alle im Laufe ihrer vertraglichen Tätigkeit bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des Kunden Stillschweigen zu bewahren. Veröffentlichungen über die Tätigkeit und deren Ergebnisse bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden.

6.2. Die TERRITORY verpflichtet sich, alle ihr vom Kunden überlassenen Unterlagen als vertraulich zu behandeln, ausschließlich für die Erbringung ihrer Leistungen zu nutzen und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Bei einem digitalen Austausch vertraulicher Informationen sind von den Parteien hierfür einvernehmlich genutzte Telekommunikations-, Filehosting-, Storage- oder Messagingdienste nicht als „Dritte“ anzusehen. Gleiches gilt für nach Art. 28 DS-GVO ordnungsgemäß verpflichtete Auftragsverarbeiter. Soweit nicht aus buchhalterischen oder gesetzlichen Gründen oder aufgrund vertraglicher Vereinbarung der Parteien eine Speicherung oder das Aufbewahren von diesen Unterlagen erforderlich ist, sind sie durch die TERRITORY unverzüglich nach Leistungserbringung zurückzugeben oder auf Wunsch des Kunden zu vernichten. Bei elektronisch übermittelten Informationen sind Zwischendatenträger, elektronische Kopien und Sicherungsbestände dann für die weitere Verarbeitung zu sperren und sobald möglich zu löschen. Die Regelung in Ziff. VI. 6.3. bleibt unberührt. Diese Verpflichtung zum Schutze vertraulicher Information beinhaltet nicht solche Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verschulden der TERRITORY öffentlich bekannt werden.

6.3. Die TERRITORY kann ihre Translation Memories zur Qualitätssicherung hinsichtlich eventueller künftiger Aufträge speichern. Eine Kopie der Translation Memories ist dem Kunden auf Anforderung in einem zur Weiterverarbeitung üblicherweise geeigneten Format zur Verfügung zu stellen. Die Translation Memories sind zu löschen, wenn eine Prüfung der TERRITORY am Ende des dritten Kalenderjahres beginnend mit dem Kalenderjahr, das der erstmaligen Speicherung folgt, ergibt, dass eine länger währende Speicherung nicht erforderlich ist, etwa, weil der Kunde in der Zwischenzeit keine weiteren Aufträge erteilt hat.

6.4. Eine Offenlegung geheimhaltungsbedürftiger Informationen gegenüber Dritten ist möglich, sofern der Kunde vorher eingewilligt hat, die Informationen bereits vor Offenlegung rechtmäßig im Besitz der TERRITORY waren, ohne ihr Verschulden allgemein bekannt geworden sind, ihr auf anderem Wege als durch Mitteilung des Kunden bekannt wurden und hierbei durch niemanden eine Geheimhaltungspflicht verletzt wurde oder bei einer Offenlegung aufgrund gesetzlicher Erlaubnis, Pflicht und/oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung. Die Pflicht zur

Vertraulichkeit besteht ebenfalls nicht gegenüber Gerichten und Behörden, soweit eine (auch strafrechtliche) Rechtspflicht zur Weitergabe/Herausgabe besteht oder die jeweilige Information in einem zivilrechtlichen Prozess zwischen den Parteien oder einer der Parteien und einem Dritten relevant ist. Eine Offenlegung gegenüber Dritten kann auch unter den Voraussetzungen des § 5 GeschGehG gerechtfertigt sein.

6.5. Die TERRITORY trifft in Ihrem Einflussbereich alle erforderlichen Maßnahmen, um die Kenntnisnahme und Verwertung der geheimhaltungsbedürftigen Informationen durch Dritte zu verhindern. Sie sorgt dafür, dass die geheimhaltungsbedürftigen Informationen bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung dieser Informationen durch Einrichtungen zur Datenübertragung erfolgt ist.

7. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu den vorstehenden besonderen Bedingungen für Sprachdienstleistungen.

VII. Besondere Bedingungen für Digital Services, Hosting und ASP-Dienste

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die TERRITORY GmbH (nachfolgend: Provider) stellt dem Kunden beim Hosting Systemressourcen auf einem virtuellen Server und je nach Vereinbarung ergänzende Dienstleistungen zur Datenverarbeitung (u.a. Databasemanagement, Datenstatistik und Datenanalyse, Datenselektionen, -pflege und -abgleiche) zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte gemäß der vereinbarten technischen Spezifikation ablegen. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Provider erfolgt gemäß einer gesondert auf Initiative des Kunden zu treffende Regelung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO. Zusätzliche Leistungen können bei Bedarf abgerufen werden. Der Leistungsumfang kann jederzeit nach gemeinsamer Absprache zwischen den Parteien aktualisiert werden.

1.2. Im Vertrag werden die von Provider zu erbringenden Leistungen abschließend beschrieben. Die vorliegenden Bedingungen gelten ausschließlich für Leistungspakete/Verträge, in denen explizit auf diese Bedingungen bzw. auf die AGB des Providers Bezug genommen wird. Alle weiteren bestehenden oder neuen Verträge mit dem Provider, die nicht darauf verweisen, bleiben von den in diesen Bedingungen festgelegten Regelungen unberührt. Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen der Verträge in folgender Reihenfolge: 1) der jeweilige Vertrag, 2) diese Bedingungen.

1.3. Der Kunde darf die vom Provider zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten nur zur Nutzung überlassen, wenn ihm dies zuvor gestattet worden ist.

2. Hosting

2.1. Technische organisatorische Maßnahmen

Die im Vertrag vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sind Bestandteil der Regelung zur Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien. Die getroffenen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Provider gestattet, nach Zustimmung durch den Kunden alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Eilbedürftige bzw. sicherheitsrelevante Maßnahmen sind zunächst umzusetzen und sodann dem Kunden zu berichten. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

2.2. Private Cloud

Der Provider betreibt eine dedicated Private Cloud. Auf diesem Host-System werden Kundensysteme virtualisiert, um eine Hochverfügbarkeit und auch Skalierbarkeit zu gewährleisten.

2.3. Infrastruktur und Datensicherheit

Die Festlegungen zu Infrastruktur und Datensicherheit ergeben sich aus dem Vertrag. Im Zweifel ist eine Leistung mittlerer Art und Güte geschuldet.

2.4. Server Kunden-System

2.4.1. Dem Kunde wird eine virtuelle und skalierbare Maschine (VPS) in der Private Cloud zur Verfügung gestellt:

Full-Managed virtueller Server in der Private Cloud
Jederzeit erweiterbare Ressourcen sowohl des Host-Systems als auch der dedizierten virtuellen Maschine
Komplette Wartung der Applikationen

2.4.2. Initiale Serverkapazitäten werden im Vertrag definiert. Durch das System-Monitoring wird der Provider auf mögliche Ressourcen-Anpassungen hingewiesen. Mit einem Vorlauf von 24 Stunden (an Werktagen) können daraufhin die Ressourcen erhöht oder verringert werden. Die monatliche Vergütung kann entsprechend angepasst werden.

2.4.3. Die Inhalte des für den Kunden bestimmten Speicherplatzes werden vom Provider arbeitstäglich gesichert.

Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgreichen Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten weiterer Kunden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

2.4.4. Der Provider ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Providers zu gewährleisten, so wird der Provider dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Provider das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

2.4.5. Außerhalb von Releasewechseln kann der Provider die Datenbanksoftware im Rahmen der technischen Möglichkeiten ändern und in der vom Hersteller jeweils aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software unter Berücksichtigung der Interessen des Providers für den Kunden zumutbar ist. Der Provider wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der genannten Software besteht jedoch nicht.

2.4.6. Hat der Provider dem Kunden statische IP-Adressen zur Verfügung gestellt, kann der Provider die dem Kunden zugewiesenen IP-Adressen ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte. Der Kunde wird unverzüglich über die anstehende Änderung informiert.

3. Technische Betreuung

3.1. Update Management

Das Update Management obliegt dem Provider und beinhaltet alle Revisionen innerhalb der Haupt- oder Nebenversionen.

3.1.1. Grundsätzliche Definition von Versionen

Die Hauptversionsnummer (Major) indiziert äußerst signifikante Änderungen an der Software.

Die Nebenversionsnummer (Minor) indiziert funktionale Erweiterungen.

Die Revisionsnummer (Patch) indiziert Fehlerbehebungen (Bugfixes und Sicherheitsupdates).

Upgrades und Updates der Haupt- oder Nebenversionen werden hinsichtlich der Vor- und Nachteile bewertet und erst nach Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt und sind nicht Bestandteil dieses Vertrags. Die daraus resultierenden Mehraufwände führen nach gemeinsamer Klärung zwischen den Parteien zu einer gesonderten Abrechnung.

3.1.2. Standardvorgehen für das Einspielen von Nebenversionen & Revisionen

- Information über Nebenversionen und Revisionen erreicht den Provider.
- Prüfung und Bewertung der Update-Informationen, insbesondere hinsichtlich des Themas Sicherheit.

- In dringenden Fällen sofortiges Einspielen der Revision und Information an den Kunden.
- Einspielen des Updates auf dem Stagingserver.
- Qualitätssicherung auf dem Stagingserver mittels automatisierter Testfälle
- Einspielen des Updates auf dem Liveserver
- Qualitätssicherung auf dem Liveserver mittels automatisierter Testfälle

Das Standardvorgehen beinhaltet auch die Prüfung auf Abhängigkeiten in den jeweiligen Installationen.

3.1.3. Freigabe Going Live

Für das Einspielen von Revisionen im laufenden System ist keine kundenseitige Freigabe erforderlich. Für inhaltliche oder funktionale Änderungen ist es dem Kunden vorbehalten, den Going Live freizugeben.

3.2. Monitoring

Der Provider übernimmt das System- und Application-Monitoring mit den folgenden Teilaufgaben:
Einrichtung und Konfiguration des Dienstes
Regelmäßige Prüfung und Überwachung der Monitoring-Anzeige durch einen technischen Verantwortlichen des Providers

Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb des vereinbarten Service Levels

Das System Monitoring beinhaltet die Überwachung der Erreichbarkeit mittels eines durch den Provider auszuwählenden internen Monitoring-Dienstes.

Das Application Monitoring ist die Überwachung von Verfügbarkeit und Ladezeit von Software.

Zwecks Einbindung in die Kommunikation bei Monitoringalarmierung, kann der Provider eine E-Mailadresse des technischen Ansprechpartners auf Kundenseite in den Empfängerkreis aufnehmen.

4. ASP-Dienste

Der Begriff „ASP-Dienste“ umfasst Application Service Providing nebst zugehöriger Serviceleistungen.

4.1. Gegenstand des Application Service Providing ist die Überlassung von Software durch den Provider zur Nutzung durch den Kunden über eine Datenfernverbindung. Der Provider stellt dem Kunden die Nutzung der im Vertrag bezeichneten Client- und Anwendungssoftware in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die Anwendungssoftware wird von dem Provider an dem vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Provider betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die Anwendungssoftware verbleibt dabei auf dem Server des Providers. Vom Provider nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt.

4.2. Außerhalb von Releasewechslern kann der Provider die Anwendungssoftware im Rahmen der technischen Möglichkeiten ändern und in der vom Hersteller jeweils aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software unter Berücksichtigung der Interessen des Providers für den Kunden zumutbar ist. Der Provider wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der im Vertrag genannten Software besteht jedoch nicht.

4.3. Auf Wunsch des Kunden übernimmt der Provider die Planung und Durchführung von Release-Wechseln. Diese Leistung muss im Einzelnen, auch hinsichtlich etwaig zu modifizierender Hardware und Datenbankerweiterungen sowie der Folgen für den Betrieb der Software und dessen Kosten, zwischen Kunde und Provider vereinbart werden. Die Durchführung eines Release-Wechsels erfolgt aufgrund einer gesondert zu treffenden Vereinbarung.

4.4. Der Kunde darf von der im Vertrag genannten Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig auf die für ihn bereit gehaltene Anwendungssoftware zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die im Vertrag angegebenen technischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenverbindung gemäß den Angaben im Vertrag.

4.5. Die Anwendungssoftware wird dem Kunden nach dessen Wahl gemäß den Regelungen im Service Level Agreement (SLA) zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Die Parteien können im Vertrag den Kunden unterstützende Serviceleistungen des Providers bei den ASP-Diensten vorsehen.

4.6. Soweit der Provider zur Erbringung der Leistung Software nutzt, deren Beschaffung und Beistellung gemäß eines Einzelvertrages vom Provider geschuldet wird (nachfolgend „Provider-Software“ genannt), gilt:

4.6.1. Soweit Provider-Software die von einem Dritten erstellte oder sonst von einem Dritten bezogene Software beinhaltet, gelten für diese Software die vom Provider mitgeteilten Nutzungsrechte gemäß den Vorgaben des Dritten (z.B. Hersteller); gleiches gilt für Open-Source-Software (z.B. Software, welche der General Public Licence (GPL) unterliegt). Im Übrigen gewährt der Provider dem Kunden das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare Recht, die Provider-Software während der Dauer des betreffenden Hauptvertrages in dem zur Entgegennahme der vom Provider vertraglich geschuldeten Leistungen erforderlichen Umfang zu nutzen.

4.6.2. Der Provider leistet Gewähr dafür, dass er zur Einräumung der bezeichneten Nutzungsrechte an den Kunden berechtigt ist. Der Provider verpflichtet sich, den Kunden gegen die Ansprüche zu verteidigen und ihn von allen Ansprüchen Dritter sowie von allen mit der Verteidigung verbundenen Kosten einschließlich der Kosten für die Rechtsverfolgung im Rahmen der Haftungsbeschränkung, die dadurch verursacht werden, dass die Nutzung der Provider-Software durch den Kunden Rechte Dritter verletzt, freizustellen.

4.6.3. Der Provider wird den Kunden über neue Releases von Provider-Software informieren, die nach Auffassung vom Provider die Anpassungen auf Seiten des Kunden (z. B. dessen Hard- oder Software) erfordern, um die vereinbarte Leistung sicherzustellen. Der Provider wird auf Wunsch des Kunden die Vorgänger-Releases bis zu einer etwaigen Anpassung auf Seiten des Kunden weiter einsetzen. Der Kunde ist im Falle der Weiterbenutzung von Vorgänger-Releases nicht berechtigt, aus den daraus resultierenden Einschränkungen oder Mängeln der Leistung Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen den Provider geltend zu machen

4.7. Soweit der Provider zur Erbringung der Leistung Software nutzt, deren Beschaffung und Beistellung gemäß eines Einzelvertrages vom dem Kunden geschuldet wird (nachfolgend „Kunden-Software“ genannt), gilt:

4.7.1. Wird im Rahmen der Leistungserbringung vom Provider Kunden-Software genutzt, gewährt der Kunde dem Provider für die Dauer des betreffenden Einzelvertrages das nicht-ausschließliche, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Nutzung der Kunden-Software, einschließlich Updates, Upgrades und Weiterentwicklungen der Kunden-Software. Der Kunde wird dem Provider die zur Kunden-Software gehörige Dokumentation zur Verfügung stellen, soweit dies vom Provider im Rahmen der Leistungserbringung für erforderlich gehalten wird.

4.7.2. Der Kunde ist für Updates und Upgrades sowie für Weiterentwicklungen der Kunden-Software verantwortlich.

4.7.3. Der Kunde sichert zu, dass er zur Einräumung der Nutzungsrechte an den Provider berechtigt ist. Der Kunde verpflichtet sich, den Provider gegen die Ansprüche zu verteidigen und ihn von allen Ansprüchen Dritter sowie von allen mit der Verteidigung verbundenen Kosten einschließlich der Kosten für die Rechtsverfolgung freizustellen, die dadurch verursacht werden, dass die Nutzung der Kunden-Software durch den Provider Rechte Dritter verletzt.

5. Verfügbarkeit und Service Level Agreement

5.1. Der Provider erbringt Hostingleistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5 %. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der nachfolgend definierten Wartungszeiten.

5.2. Der Provider ist berechtigt, an zwei (2) Kalendertagen je Woche in der Zeit von 3:00–6:00 Uhr morgens für insgesamt zehn (10) Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

5.3. Der Provider ist des Weiteren berechtigt, an bis zu sechs (6) Terminen pro Kalenderjahr Wartungsarbeiten für zentrale Rechenzentrumsinfrastrukturen, insbesondere für Stromversorgung, Netzwerke, Router, Switche, LAN, Systemmanagement, Firewalls und shared Storagesysteme durchzuführen. Die Wartungsarbeiten erfolgen jeweils am letzten Sonntag eines Kalendermonats von 02:00 Uhr bis 08:00 Uhr (MEZ bzw. MESZ); Der Provider wird den Kunden vierzehn (14) Kalendertage vor Durchführung schriftlich oder per E-Mail über den Beginn der Wartungsarbeiten informieren. Weiterhin ist der Provider bei Gefahr im Verzug, insbesondere bei drohenden Angriffen aus dem Internet sowie bei drohenden Datenverlusten, berechtigt, jederzeit Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Provider wird sich jedoch stets bemühen, die Dauer der Wartungsarbeiten auf ein möglichst geringes Maß zu beschränken. Während der Durchführung der Wartungsarbeiten können dem Kunden die in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Dieser Zeitraum wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit einer Anwendung oder eines Systems nicht zulasten des Providers berücksichtigt; Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, aus solchen Einschränkungen Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen den Provider geltend zu machen.

5.4. Der Provider setzt zur besseren Erreichbarkeit und schnelleren Umsetzung von Aufgaben ein dediziertes Ticketmanagementsystem zur Auftragsannahme sowie -verarbeitung auf und gewährleistet generell seine Erreichbarkeit und Reaktionszeit per E-Mail und Telefon immer arbeitstäglich (Standort Garbsen) von 9 – 18 Uhr.

5.5. Die Leistungspflichten hinsichtlich der nach Ziffer VII. 4. vereinbarten ASP-Dienste werden im SLA im Anhang konkretisiert, sofern die Parteien im Vertrag keine abweichende Regelung treffen.

5.6. Sofern der Provider nach ausdrücklicher Regelung im Vertrag mit dem Kunden das Hosting an einen Hostingpartner auslagern kann, gelten die dem Kunden bekannt gegebenen technisch-organisatorischen Maßnahmen und das SLA des Hostingpartners auch im Verhältnis zwischen Provider und Kunde und zwar vorrangig zu den Regelungen dieser AGB. Außerhalb der in Ziff. VII. 5.4. genannten Zeiten ist der Hostingpartner immer per Telefon zu kontaktieren, es erfolgt dann auch keine E-Mail-Überwachung durch den Provider. Bei Service-Anfragen dringlicher technischer Art ist der Kunde jederzeit ausdrücklich berechtigt und angehalten, den Hostingpartner des Providers direkt per Telefon zu kontaktieren. Die Reaktionszeit beginnt generell mit der Monitoringalarmierung oder dem Eingang der Meldung des Kunden. Der Hostingpartner ist Erfüllungsgehilfe des Providers; der Provider haftet dem Kunden wie für eigenes Verschulden für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung.

6. Voraussetzungen für die Vertragserfüllung

6.1. Infrastrukturelle Voraussetzungen

Um Weiterentwicklung, Optimierungen und Gewährleistungsfälle nicht im Livesystem (LIVE) vornehmen zu müssen, was beispielsweise Ausfallzeiten verursachen würde, trennt der Provider die Kundenseitige Serverumgebung in drei Instanzen ein: INT, STAGE und LIVE.

Zur Abnahme zukünftiger technischer Weiterentwicklungen wird ein Integrations-System (INT) bereitgestellt. Dieses

befindet sich in einer eigenen Linux-Benutzer-Umgebung und kann unabhängig von LIVE und STAGE konfiguriert werden.

Zur Abnahme inhaltlicher Anpassungen oder notwendiger Sicherheitsupdates werden STAGE und LIVE bereitgestellt. Beide befinden sich in der gleichen Linux-Benutzer-Umgebung und teilen sich daher die Einstellungen. Die technische Konfiguration von STAGE und LIVE ist somit identisch, die Datenbanken und Docroots unterscheiden sich hingegen.

In unregelmäßigen Abständen und nach Abstimmung aller Beteiligten wird der Stand von LIVE nach STAGE oder/und INT gespielt, um die Systeme nicht zu weit auseinander laufen zu lassen.

6.2. Systemseitige Voraussetzungen

Voraussetzung für einen sicheren Betrieb ist ein für den Kunden definiertes Rechte-/Rollenkonzept. Administrationsrechte erhält nur der Provider. Sofern vom Kunden gewünscht, kann der Provider jedoch die Rolle eines Benutzeradministrators hinzufügen. Nicht abgestimmte Veränderungen durch den Benutzeradministrator können Auswirkungen auf die Gewährleistung haben.

6.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.3.1. Der Kunde stellt dem Provider die für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Daten oder Inhalte zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, diese Daten oder Inhalte in einem Standardformat oder sonst vereinbarten Format zu übermitteln. Der Kunde trägt die hiermit verbundenen Aufwände selbst. Der Kunde wird auf eigene Kosten alle notwendigen Maßnahmen durchführen, um dem Provider die Leistungserbringung zu ermöglichen. Insbesondere wird der Kunde alle Anfragen vom Provider beantworten, um dadurch dem Provider die Leistungserbringung zu ermöglichen.

6.3.2. Der Kunde räumt dem Provider das Recht ein, die für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen, bearbeiten und zugänglich machen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Provider zudem berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

6.3.3. Für den Fall, dass der Provider zur Leistungserbringung Hardware am Standort vom Kunde nutzen oder installieren muss, wird der Kunde insbesondere die folgenden Maßnahmen ergreifen:

a) vollen, ungehinderten, sicheren und zeitlich unbeschränkten (24 Stunden x 365 Tage) Zugang zu der Hardware für den Provider, seine Mitarbeiter und Subunternehmer;

b) Bereitstellung von angemessenem Arbeitsraum und Arbeitsmittel, insbesondere, soweit erforderlich, Datennetzwerk, Telefon, Strom und Licht mit ausreichendem Platzangebot.

c) Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Hardware, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Providers abzuändern.

6.3.4. Soweit in einer Leistungsbeschreibung/Vertrag nicht anders vereinbart, ist der Kunde allein verantwortlich für seine IT-Infrastruktur, insbesondere für deren Installation und Betrieb. Der Kunde trägt die ihm entstehenden Aufwände selbst.

6.3.5. Der Kunde informiert den Provider rechtzeitig über geplante Aktionen, die Auswirkungen auf die Qualität der vom Provider zu erbringenden Leistungen mit sich bringen, insbesondere zu einer erhöhten Systemauslastung führen können.

6.3.6. Der Kunde wird dem Provider auftretende Fehler unverzüglich unter Angabe aller dem Kunden zur Verfügung stehenden, für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen, Informationen mitteilen. Der Kunde wird den Provider im erforderlichen Umfang bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.

6.3.7. Soweit der Kunde Hardware bestellt, wird der Kunde auf eigene Kosten mit den Hardware-Herstellern oder einem Unternehmen des offiziellen Distributionsnetzes diesbezüglich einen üblichen Wartungsvertrag abschließen, welcher die Vereinbarungen des betreffenden Hauptvertrages in Bezug auf

Service Levels berücksichtigt. Der Kunde wird den Vertragsschluss sowie Inhalt dem Provider unverzüglich nach Abschluss des betreffenden Einzelvertrages anzeigen. Weiterhin wird der Kunde in Bezug auf den Abruf von Wartungsleistungen aus dem Wartungsvertrag den Provider gegenüber dem diesbezüglichen Vertragspartner als vertretungsberechtigt anzeigen.

6.3.8. Der Kunde wird darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o.Ä. oder von ihm hochgeladene Dateien wie Bilder, Texte etc. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Providers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Providers abgelegter Daten nicht gefährden. Diese Programme, Skripte, Dateien etc. dürfen insbesondere nur in einem technisch einwandfreien, virengeprüften und auch sonst geeigneten elektronischen Zustand installiert bzw. hochgeladen werden.

6.3.9. Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte etc. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Providers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Providers abgelegter Daten, so kann der Provider diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Provider auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Provider wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

6.3.10. Für den Zugriff auf den für den Kunden bestimmten Server erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort zu ändern, wenn zu befürchten ist, dass das Passwort nicht berechtigten Dritten zugänglich geworden ist. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, so wird der Zugriff auf den Speicherplatz zum Schutz vor Missbräuchen gesperrt. Der Kunde wird hierüber informiert. Er erhält dann vom Provider ein neues Passwort zugeteilt. Der Provider ist in diesem Fall berechtigt, nicht nur das Passwort, sondern auch die Benutzerkennung neu zu vergeben.

6.3.11. Der Kunde räumt dem Provider das Recht ein, die vom Provider für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Provider zudem berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

6.3.12. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht beziehungsweise nicht ordnungsgemäß nach, so entfällt die Verpflichtung des Providers zur Erbringung von Leistungen in dem Umfang und für den Zeitraum, in dem die Erbringung von der vorherigen Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden abhängt.

6.4. Rechte Dritter

6.4.1. Der Provider nimmt alle Handlungen hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übermittelten Inhalte im Auftrag des Kunden und allein für diesen vor. Das umfasst neben der Speicherung der Inhalte und deren Anbindung an das Internet auch die Durchführung der Datensicherung. Etwaige aus diesen Handlungen folgende Verletzungen der Schutzrechte Dritter, insbesondere die Verletzung von Urheberrechten, fallen insoweit in den Verantwortungsbereich des Kunden, wie der Provider im Rahmen seiner vertraglichen Verpflichtungen gehandelt hat.

6.4.2. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Es ist im Innenverhältnis zwischen dem Provider und dem Kunden nicht die Aufgabe des Providers, diese Inhalte auf Rechtmäßigkeit zu überprüfen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, sämtliche Inhalte aktuell zu halten

und mit den Inhalten nicht gegen geltendes Recht zu verstoßen.

6.4.3. Der Provider ist für den Inhalt und die Richtigkeit der Daten, die der Kunde oder von diesem beauftragte Dritte liefern, im Innenverhältnis nicht verantwortlich. Der Provider ist insofern auch nicht verpflichtet, die zu hostenden Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu prüfen. Der Provider nimmt alle Handlungen hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übermittelten Inhalte im Auftrag des Kunden und allein für diesen vor. Das umfasst neben der Speicherung der Inhalte und deren Anbindung an das Internet auch die Durchführung der Datensicherung. Etwaige aus diesen Handlungen folgende Verletzungen der Schutzrechte Dritter, insbesondere die Verletzung von Urheberrechten, fallen insoweit in den Verantwortungsbereich des Kunden, wie der Provider im Rahmen seiner vertraglichen Verpflichtungen gehandelt hat.

6.4.4. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen den Provider auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist der Provider berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden, seine Leistungen, insbesondere die Anbindung der Inhalte an das Internet, ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. Der Provider wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren. Der Vergütungsanspruch des Providers bleibt unberührt.

6.4.5. Sollte der Provider durch Dritte wegen einer zumindest behaupteten Verletzung geschützter Positionen im Zusammenhang mit nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen in Anspruch genommen werden, nimmt der Kunde die erforderlichen Handlungen vor, damit der Provider nicht mehr in Anspruch genommen wird. Der Kunde wird den Provider von allen Ansprüchen Dritter und den angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung freistellen. Weitergehende Rechte des Providers bleiben unberührt.

7. Abgrenzungen

7.1. Optimierung und Weiterentwicklung

Optimierungen und Neuentwicklungen an Datenbank-Systemen werden gesondert angeboten/abgerechnet und sind nicht Bestandteil eines Vertrages über Hosting oder ASP-Dienste.

7.2. Hosting von E-Mail-Postfächern

Der Provider übernimmt ohne ausdrückliche Vereinbarung kein Hosting von E-Mail-Postfächern.

7.3. Freigabe Going Live

Für das Einspielen von Security Updates im laufenden System ist keine kundenseitige Freigabe erforderlich (siehe Ziffer 0). Für inhaltliche oder funktionale Änderungen ist es dem Kunde vorbehalten, den Going Live frei zu geben.

8. Zahlungsbedingungen

8.1. Preise

Der Provider erhält im Falle der Beauftragung für seine erbrachten Leistungen eine monatliche Vergütung, die sich aus den Pauschalen für Hosting (Ziffer VII. Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.), Technischer Betreuung (Ziffer VII. 3) und ASP-Diensten (Ziffer VII. 4) zusammensetzt, sofern vertraglich nicht abweichend geregelt.

Tatsächlich nach Aufwand erbrachte Leistungen (siehe Ziffer 8.4.) werden vom Provider mit Leistungsnachweis zu einem rollenübergreifenden Stundensatz zusätzlich in Rechnung gestellt. Zahlungen erfolgen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einer gem. § 14 UStG ordnungsgemäßen Rechnung ohne Skonto. Alle Preisangaben verstehen sich netto.

8.2. Preisanpassung

Die Serverskalierung/-dimensionierung des Systems basiert auf der bei Vertragsschluss aktuellen Anfragen-Last. Auf Grund von unterschiedlichen Maßnahmen des Kunden oder durch Integration weiterer zu hostender Daten kann es zur erhöhten

Anfragen-Last – punktuellen Lastspitzen – kommen, die eine Erhöhung der serverseitigen Ressourcen (Prozessor- und Arbeitsspeicherleistungen) erfordert. Diese – zur Absicherung von Stabilität und Performanz – notwendige Ressourcenerhöhung ist dem Kunde rechtzeitig anzuzeigen und führt nach gemeinsamer Klärung zwischen den Parteien temporär oder dauerhaft zur Erhöhung der Hostingkosten.

8.3. Kosten für ASP-Dienste

Der Provider wird die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Sofern der Provider dem Kunden Lizenzen zur Nutzung von Software auf Dauer oder zeitlich beschränkt zur Verfügung stellt und der Softwarehersteller Lizenz- und/oder Wartungsgebühren erhöht, behält sich der Provider das Recht vor, die Vergütung entsprechend anzupassen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Lohnkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Kosten für Hard- und Software, erfolgt. Bei Kostensenkungen, z.B. der Hardwarekosten, sind vom Provider die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Der Provider wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Provider wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

8.4. Zusätzliche Leistungen

8.4.1. Erbringt der Provider im Einvernehmen mit dem Kunden Leistungen, die über den Umfang seiner vertraglichen Verpflichtung nach Ziffer VII. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** bis 0. hinausgehen, oder erbringt er Leistungen, die erst aufgrund von Pflicht- oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden erforderlich geworden sind, so erhält er hierfür eine zusätzliche Vergütung, die nach tatsächlich angefallenem Aufwand zu einem rollenübergreifenden Stundensatz monatlich abgerechnet wird. Der Provider berechnet dabei jede angefallene sowie die letzte pro Tag angefangene Viertelstunde zu einem Viertel des Stundensatzes.

8.4.2. Grundsätzlich werden die Aufwände nach Eingang der Anfrage bewertet. Um die zeitnahe Bearbeitung der Aufgaben zu gewährleisten, wird der Provider erst bei Leistungen ab einem voraussichtlichen Aufwand von 3 Stunden je Anfrage dem Kunde vorab schriftlich (E-Mail oder Ticketmanagementsystem genügt) eine Aufwandsschätzung zukommen lassen und um eine gesonderte Auftragserteilung bitten.

9. Gewährleistung

9.1. Sind die vom Provider geschuldeten Leistungen als Werkleistungen anzusehen, ist der Provider für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie für die erzielten Ergebnisse nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung im Vertrag verantwortlich. Der Provider leistet Gewähr dafür, dass die zu erbringenden Werkleistungen vertragsgemäß ausgeführt werden. Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt regelmäßig zwölf (12) Monate; für Schadensersatzansprüche gilt Ziffer VII. 10. Die Pflichten des Kunden aus § 377 HGB bleiben unberührt. Für den Fall, dass der Provider einen

Mangel arglistig verschweigt oder eine Garantie für die Beschaffenheit eines Werkes übernommen hat, gilt jedoch die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

9.2. Garantien für die Beschaffenheit eines Werkes übernimmt der Provider nur in ausdrücklicher und schriftlicher Form, d. h. durch Verwendung der Überschrift „Garantie“.

9.3. Der Provider übernimmt keine Gewährleistung und/oder Haftung für die Richtigkeit von Herstellerangaben über die Zuverlässigkeit oder Leistungsfähigkeit einer vom Provider empfohlenen Datenverarbeitungsanlage oder Software, soweit der Provider sich diese nicht zu eigen macht. Gleiches gilt für Mängel, mit denen eine vom Provider empfohlene Datenverarbeitungsanlage oder Software behaftet ist, es sei denn, dass den Provider im Hinblick auf eine solche Empfehlung zumindest grobe Fahrlässigkeit trifft.

9.4. Der Provider hat hinsichtlich vom Kunden eingebrachter/lizenzierter Software, bei der es sich um Vorleistungen Dritter an den Kunden handelt, keine Gewährleistungspflichten, das heißt, er ist insofern nicht zur unentgeltlichen Behebung vorhandener Fehler verpflichtet, die – unabhängig von Verjährungsvorschriften – der Mängelgewährleistung des ursprünglichen Softwareprogrammierers unterfallen. Der Provider wird den Kunden im Rahmen des Vertrages bei der Behebung derartiger Mängel unterstützen. Im Hinblick auf vom Provider lizenzierter und dem Kunden zur Nutzung zugänglich gemachter Drittsoftware gewährleistet der Provider eine Nutzbarkeit für den vertraglich vorgesehenen Zweck und eine Funktionalität in der Weise, wie sie vom Drittanbieter zur Verfügung gestellt wird.

9.5. Der Provider kann in erster Linie durch Nacherfüllung Gewähr leisten, und zwar nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, wird der Provider eine Ausweidlösung aufzeigen und dem Kunden vor Implementierung vorstellen. Soweit diese Ausweidlösung für den Kunden zumutbar ist, gilt sie als Nacherfüllung. Zur Beseitigung unerheblicher Mängel ist der Provider ebenfalls verpflichtet; weitergehende Rechte, insbesondere auf Schadensersatz, Kündigung und Rücktritt, sind ausgeschlossen.

9.6. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, kann der Kunde eine weitere angemessene Frist für einen zusätzlichen Nacherfüllungsversuch setzen. Schlägt auch dieser fehl, hat der Kunde nach Ablauf der zweiten Frist das Recht, die Vergütung herabzusetzen oder im Falle von erheblichen Mängeln den betreffenden Vertrag zu kündigen; der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

9.7. Die Gewährleistung des Providers entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung des Kunden, durch Eingriff vom Kunden, durch von ihm beizustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht vom Provider zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind oder sein können, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind. Leistungen vom Provider, die er aufgrund einer vermeintlichen Gewährleistungspflicht durchgeführt hat, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

9.8. Ist die vertragsgemäße Nutzung der Hostingleistungen aufgehoben, so ist der Kunde für die Zeit, in der die Nutzung aufgehoben ist, von der Entrichtung des Entgelts für die beeinträchtigte Leistung befreit. Für die Zeit, während der die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Betrieb gemindert ist, hat der Kunde nur ein angemessen herabgesetztes Entgelt zu entrichten.

9.9. Der Kunde ist bei den ASP-Diensten nach Ziffer VII. 4. jederzeit berechtigt, die ihm zustehenden Rechte wegen der Nichtgewährung der Softwarenutzung und der

Pflichtverletzung bei der Durchführung der zugehörigen Service-Leistungen geltend zu machen. Macht er diese Rechte geltend, kann er die nachfolgenden Rechte nur in einem hierüber hinausgehenden Umfang geltend machen (Priorisierung nach dem vereinbarten SLA):

Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität I vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des für die Überlassung der Software vereinbarten Entgelts befreit.

Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität II oder III vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des Entgeltes für die Überlassung der Software in Höhe von 80 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung des Providers eine darüber hinausgehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.

10. Haftung

10.1. Die Haftung des Providers für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit richtet sich nach den Regelungen des Telekommunikationsgesetzes. Außerhalb dieses Anwendungsbereichs richtet sich die Haftung nach den folgenden Bestimmungen.

10.2. Der Provider haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Provider nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Provider haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 25.000,- EUR.

10.3. Schadenersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht eingetreten wäre. Im Übrigen wird die Haftung für Datenverlust außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

10.4. Soweit mietvertragliche Leistungen erbracht werden, wird die verschuldensunabhängige Haftung des Providers für Mängel, die bei Beginn des betreffenden Vertragsverhältnisses bereits vorhanden waren, ausgeschlossen; § 536 a Abs. 1 BGB findet keine Anwendung.

10.5. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter des Providers und seiner Subunternehmer.

10.6. Die Haftung für vom Provider übernommene Garantien, sowie die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

10.7. Unabhängig vom Rechtsgrund verjähren Schadenersatzansprüche des Kunden gegen den Provider in einem (1) Jahr ab dem Beginn der Gewährleistungsfrist, ansonsten ab Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen. Es gelten jedoch die gesetzlichen Verjährungsfristen im Falle von Schäden an Leben, Körper, Gesundheit oder Freiheit einer Person, bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Providers sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei Mängelansprüchen, wenn der Provider die Mängel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für eine Beschaffenheit übernommen hat, sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

11. Daten und Datenschutz

11.1. Der Kunde hat das jederzeitige Recht, die von ihm im Rahmen des Vertrages beim Provider gespeicherten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format übermittelt zu erhalten. Der Kunde kann die Übermittlung aller Daten oder von ihm

hinreichend beschriebener Einzeldaten verlangen. Der Kunde hat ferner auch das Recht, vom Provider die Übermittlung der Daten an Dritte zu verlangen. Erbringt der Provider eine dieser Leistungen, hat der Kunde das dafür in der jeweils aktuellen Preisliste vorgesehene Entgelt zu entrichten.

11.2. Das Recht aus Ziff. VII. 11.1. kann nur ausgeübt werden, soweit die Übermittlung technisch zumutbar und rechtlich zulässig ist.

11.3. Verarbeitet der Kunde im Rahmen des Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Der Provider wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern er der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird er den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen. Einzelheiten der Auftragsverarbeitung sind in einer gesonderten Vereinbarung nach Art. 28 DS-GVO zu regeln.

11.4. Der Provider bietet dem Kunden die verschlüsselte Übermittlung der Daten an. Die Umsetzung der Verschlüsselung wird in einer technischen Spezifikation geregelt.

12. Vertraulichkeit, Herausgabe und Löschpflichten

12.1. Die Verarbeitung personenbezogener Daten beurteilt sich nach Ziff. VII. 11. Ergänzende Regelungen zur Behandlung vertraulicher Informationen wie etwa Zugangskennungen etc. treffen die Parteien in einer gesonderten Vertraulichkeitsregelung.

12.2. Der Provider verpflichtet sich, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses alle ihm vom Kunde zur Verfügung gestellten Informationen und Inhalte, die in elektronischer Form vorliegen, zu löschen, es sei denn, der Kunde beauftragt ihn ausdrücklich mit deren Archivierung; auf vorheriges Verlangen des Kunden hat der Provider diesem zuvor eine Kopie der im Verlangen bezeichneten, bestimmten Informationen oder Inhalte zukommen zu lassen. Informationen und Inhalte, die in verkörperter Form vorliegen, sind an den Kunde zurückzugeben oder auf dessen Verlangen hin oder bei Nichtannahme zu vernichten. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Der Provider archiviert nach Vertragsende für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungs- und Haftungsfristen eine Dokumentation zum Nachweis der ordnungsgemäßen Leistungserbringung.

12.3. Sollten Leistungen über das Vertragsende hinaus zur Migrationsunterstützung erforderlich sein, verpflichtet sich der Provider, diese für weitere drei Monate gegen eine angemessene Vergütung auf Basis der Konditionen des Vertrags gegenüber dem Kunden anzubieten.

13. Geltung der Rahmenbedingungen

Unsere Rahmenbedingungen nach Ziff. I. für sämtliche Lieferungen und Leistungen gelten bei gleichem Regelungsgegenstand nachrangig und ansonsten ergänzend zu diesen besonderen Bedingungen für Digital Services, Hosting und ASP-Dienste.

Anhang zu Ziffer VII - Service Level Agreement

1. Regelungsgegenstand

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren den vom Provider nach dem Vertrag geschuldeten Zugang zu der Software in zeitlicher und technischer Hinsicht.

2. Service Levels

2.1. Der Provider erbringt die nachfolgend beschriebenen Services nach Wahl des Kunden gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste, soweit nicht im Vertrag abweichend geregelt.

2.2. Der Kunde kann für die Nutzung der Software zwischen den Verfügbarkeiten der Software in den durch die Kategorien A, B, C und D definierten Zeiträumen wählen.

2.3. Stellt der Provider die Software nicht im Rahmen der geschuldeten Verfügbarkeit zur Verfügung, hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit gem. Ziff. 7 f.

3. Technische Verfügbarkeit

Alle nicht zeitbasierten Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Software am Übergabepunkt des vom Provider betriebenen Datennetzes gemäß des Vertrages (technische Verfügbarkeit). Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

4. Zeitliche Verfügbarkeit

4.1. Die zeitliche Verfügbarkeit gibt den prozentualen Anteil des von dem jeweiligen Service-Level erfassten Zeitraums an, für den die Software nach den folgenden Maßgaben am Übergabepunkt zur Verfügung steht:

Service-Kategorie	Wochentag	Zeitraum
Service-Level A	Arbeits- tag (Montag bis Freitag ohne bundesweite Feiertage)	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Level B	wie Kategorie A	20:00 bis 24:00 Uhr
Service-Level C	wie Kategorie A	2:00 bis 7:00 Uhr
Service-Level D	Samstag	2:00 bis 24:00 Uhr
Service-Level E	Sonn- und Feiertags	2:00 bis 24:00 Uhr

4.2. Außerhalb der vom Kunden beauftragten Zeiträume ist der Provider nicht verpflichtet, die Anwendungssoftware zur Nutzung bereit zu stellen. Ist der von dem Kunden gebuchte Leistungs-Zeitraum abgelaufen, wird der Provider die Anwendung schließen.

4.3. Die zeitliche Verfügbarkeit ist für die vorgenannten Zeiträume wie folgt definiert:

Service-Level A	98,5 %
Service-Level B	97 %
Service-Level C	95 %
Service-Level D	98,5 %
Service-Level E	95,0 %

4.4. Die tatsächlich erreichte zeitliche Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des auf den jeweiligen Service-Level entfallenden Zeitraums auf täglicher Basis.

4.5. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Anwendungssoftware nicht möglich ist; unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten des Providers zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc.);

Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;

Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);

Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;

Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers; Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;

Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software;

Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.

Planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen werden täglich in der Zeit von 0:00 bis 2:00 Uhr durchgeführt. In dieser Zeit ist ein Betrieb nicht möglich.

5. Geschuldete Verfügbarkeit

5.1. Die Software ist zeitlich und technisch verfügbar, wenn auf sie in dem nach Ziff. 4 Absätze 3 bis 5 maßgeblichen Zeitraum zugegriffen werden kann und dabei die im Vertrag festgehaltenen Qualitäts-Werte am Übergabepunkt eingehalten werden (geschuldete Verfügbarkeit).

5.2. Der Kunde übernimmt es als Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit dem Provider zu melden. Der Provider wird sich bemühen, die Beeinträchtigungen unverzüglich zu beseitigen. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Software besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.

6. Prioritäten

Entsprechen die Leistungen des Providers nicht den nach diesem Service-Level-Agreement festgelegten Werten, so soll der Provider im Falle der Beeinträchtigung sowohl der zeitlichen als auch der technischen Verfügbarkeit, zunächst die zeitliche Verfügbarkeit der Leistungen, dann den geschuldeten Datendurchsatz, das Antwortzeitverhalten, die Paketverzögerung und schließlich die Paketverluste wiederherstellen.

7. Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistungen

7.1. Der Kunde kann die Nichteinhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm vom Provider bekannt gegebene Störungshotline durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er dem Provider die Beschreibung der Störung gemäß Abs. 2 angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen dem Provider als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass der Provider sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

7.2. Störungen, die den Regelungen dieses SLA unterliegen, werden wie folgt klassifiziert:

Allgemeine Anfrage - Priorität III

Anfragen zu inhaltlicher Weiterentwicklung, Überarbeitung, Ergänzung oder nicht kritischer Korrekturen. Mängel sind für Endnutzer nicht (direkt) erkennbar und verhindern auch nicht die Nutzung/Lesbarkeit/Darstellung der Seite.

Inhaltliche Fehler - Priorität II

Inhaltliche Korrekturen von bestehenden Inhalten. Mängel sind für Endnutzer erkennbar, verhindern jedoch nicht die Nutzung/Lesbarkeit/Darstellung der Seite.

Kritische Anfrage- Priorität I

Mängel, die wesentlichen Einfluss auf die Nutzung/Lesbarkeit/Darstellung der Seite haben oder dieses verhindern.

7.3. Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies dem Provider unverzüglich mitzuteilen. Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden beim Provider an. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung angegebenen Merkmale.

7.4. Der Provider verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten des Providers unter Beachtung seiner vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.

7.5. Eine vom Provider zu behebbende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des vom Provider betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

7.6. Die Reaktionszeit für die Wiederherstellung der geschuldeten Verfügbarkeit läuft bei Störungen der Priorität III ausschließlich während der Zeiträume, die von den vom Kunden gebuchten Service-Kategorien A, B, C, D oder E erfasst werden.

7.7. Die Mängelhaftung nach dem Vertrag bleibt unberührt.

8. Berichte, Geltendmachung der Ansprüche

8.1. Der Provider stellt dem Kunden monatlich eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit zur Auswertung zur Verfügung. Darüber hinaus kann der Kunde die aktuellen Daten jederzeit online abfragen.

8.2. Dem Kunden stehen die Rechte nach Ziff. 9 und Ziff. 10 nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der monatlichen Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung dem Provider schriftlich anzeigt.

9. Vergütungspflicht im Störfall

9.1. Die nachfolgenden Regelungen ergänzen die gesetzlichen Bestimmungen zur Mängelhaftung nach dem Vertrag, ohne sie zu verdrängen. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die ihm zustehenden Rechte wegen der Nichtgewährung der Softwarenutzung und der Pflichtverletzung bei der Durchführung der Service-Leistungen geltend zu machen. Macht er diese Rechte geltend, kann er die nachfolgenden Rechte nur in einem hierüber hinausgehenden Umfang geltend machen.

9.2. Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität I vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des für die Überlassung der Software vereinbarten Entgelts befreit.

9.3. Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität II oder III vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des Entgeltes für die Überlassung der Software in Höhe von 80 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung des Providers eine darüber hinausgehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.

10. Kündigung

Treten innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen drei Störungen der Priorität I oder acht Störungen der Priorität II

auf, so kann der Kunde den Vertrag mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu acht Wochen kündigen.

11. Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde dem Provider jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Providers aufgetreten ist, kann der Provider dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen des Providers in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Providers, aufgetreten ist.