

Heliotronic GmbH & Co. KG
Hardware und Software Systeme
Allgemeine Geschäftsbedingungen für
IT- Leistungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vertragsleistungen im Zusammenhang mit IT-Leistungen der Heliotronic GmbH & Co. KG Hardware und Software Systeme, Kirchstraße 27, 89165 Dietenheim.

Dieses Unternehmen wird im Folgenden als HELIOTRONIC bezeichnet.

Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten auch für alle mit HELIOTRONIC verbundenen Unternehmen, Vertragshändler und sonstige Dienstleister, die im Auftrag von HELIOTRONIC im eigenen Namen Leistungen von HELIOTRONIC ausführen.

Für alle Leistungen von HELIOTRONIC im Bereich der Informationstechnologie, insbesondere Hardware-Verkauf, Standardsoftware-Verkauf, Hardwaremiete, Standardsoftwaremiete, Customizing- und Individualprogrammierung, Supportleistungen für Hardware und Software, Rechenzentrumsdienstleistungen sowie Cloud- und Plattformservices gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HELIOTRONIC in dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellen Stand.

Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen und alle Softwarederivate Anwendung.

Zusätzliche oder abweichende Vereinbarungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.

Abweichende entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kunden oder seiner Beauftragten gelten nicht, auch nicht als shrink-wrap, click-wrap oder sonstige Formen vorformulierter Bestimmungen.

Auch die Lieferung von Software, Einrichtung von Zugängen und/oder die Erbringung von Dienstleistungen ist nicht mit einer konkludenten Anerkennung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen unserer Kunden/Lieferanten verbunden.

Alle Vertragsunterlagen werden bei HELIOTRONIC gespeichert, Kopien hiervon erhalten die Kunden auf Anfrage.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen zum Download unter der Adresse www.HELIOTRONIC-computer.de zur Verfügung.

HELIOTRONIC ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach billigem Ermessen, gemäß § 315 BGB, der allgemeinen Geschäftsentwicklung anzupassen.

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gliedern sich wie folgt:

Teil A:	Allgemeiner Teil
Teil G:	Besondere Bedingungen für Application Service Providing
Teil B:	Besondere Bedingungen für IT-Hardwareverkauf
Teil D:	Besondere Bedingungen für Hardwaremiete
Teil E:	Besondere Bedingungen für Softwarelizenzierung
Teil F:	Besondere Bedingungen für Verkauf von Standardsoftware (Lizenz mit zeitlich unbeschränkter Nutzungsdauer)
Teil D:	Besondere Bedingungen Individualsoftwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration von Software sowie Installation von Software und Hardware
Teil H:	Besondere Bedingungen System Support Software und Hardware
Teil J:	Besondere Bedingungen zur Auftragsverarbeitung Art. 28 DSGVO
Teil I:	Besondere Bedingungen für Rechenzentrumsdienstleistungen
Teil K:	Beschreibung der Rechenzentrumsinfrastruktur
Teil L:	Leistungsparameter für IT-Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Hosting, Rechenzentrumsdienstleistungen, Wartung und Pflege Hardware/Software

Teil A: Allgemeiner Teil

1. Vertragsabschluss

Der Vertrag wird ausschließlich in deutscher Sprache abgeschlossen.

Im Falle einer Bestellung ist der Kunde 14 Tage an sein Vertragsangebot gebunden. Der Vertrag kommt zu Stande, sofern HELIOTRONIC ihn schriftlich und/oder per Fax bzw. E-Mail innerhalb der 14 Tage bestätigt hat oder geleistet wurde.

Alle Angaben von HELIOTRONIC, insbesondere solche in Prospekten, Präsentationen, Webauftritten und Handouts sind nur verbindlich, sofern diese vertraglich vereinbart sind. Auch konkrete, als solche bezeichnete Angebote, sind freibleibend. Erst die Bestellung des Kunden ist ein schriftliches Angebot an HELIOTRONIC zum Abschluss des entsprechenden Vertrages. Der Vertragsschluss kommt erst zustande, sofern HELIOTRONIC das Angebot bestätigt oder leistet.

Erfolgen Leistungen ohne Auftragsbestätigung bzw. Vertrag, so ist die Rechnung und/oder der Lieferschein als Auftragsbestätigung anzusehen, unter Zugrundelegung der geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HELIOTRONIC.

Die Bestellungen werden von HELIOTRONIC gespeichert. Bei Abhandenkommen der Vertragsunterlagen kann HELIOTRONIC diese dem Kunden zur Verfügung stellen.

2. Leistungsbeschreibungen

Bei Beschreibungen von Software, Rechenzentrum, Dienstleistungen und sonstigen Produkten in Handouts, analogen und digitalen Dokumenten und/oder Online- bzw. Webkatalogen sind grundsätzlich die jeweils aktuellen maßgeblich. Ältere Dokumente, auch in digitaler Form, Webauftritte sowie alle Angaben online und in Webkatalogen verlieren automatisch ihre Gültigkeit, sobald eine aktuellere Fassung dem Kunden übermittelt oder im Internet bereitgestellt wird.

An Kostenvoranschlägen, Spezifikationen, Pflichtenheften, Leistungsbeschreibungen und anderen ähnlichen Unterlagen mit technischen Beschreibungen be-

hält sich HELIOTRONIC alle eigentums- und urheberrechtlichen Verwertungsrechte uneingeschränkt vor; sie dürfen Dritten nur mit der Zustimmung von HELIOTRONIC zugänglich gemacht werden und sind bei Nichtzustandekommen eines Vertrages unverzüglich zurückzusenden oder auf Wunsch von HELIOTRONIC zu vernichten.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Preise verstehen sich grundsätzlich ohne MwSt. Ist nichts anderes vereinbart, richten sich die Preise nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste des Vertragshändlers von HELIOTRONIC, sofern sich diese nicht drei Monate vor Liefertermin ändert. Diese Änderung der Preisliste ist zulässig, sofern nach Vertragsabschluss eine wesentliche Änderung der Kostenfaktoren eintritt, die Grundlage der Preiskalkulationen sind. HELIOTRONIC ist berechtigt, die Preisliste entsprechend dem Einfluss der angegebenen Kostenfaktoren in angemessenem Umfang anzupassen.

Das Recht, Preisanpassungen vorzunehmen gilt auch für den Fall, dass verbindliche Rahmenverträge mit vereinbarten Preisen abgeschlossen sind, nach einer Mindestlaufzeit des Rahmenvertrages von 2 Jahren. Hat HELIOTRONIC Mietverträge oder sonstige Dauerschuldverhältnisse, insbesondere Verträge über die Nutzung des Rechenzentrums abgeschlossen, gilt das Recht zur Preisanpassung entsprechend. HELIOTRONIC wird auf Verlangen des Kunden in diesem Fall die Kalkulation der preiserhöhenden Faktoren offenlegen.

Alle Preise gelten grundsätzlich und vorbehaltlich anderer Vereinbarungen ohne jegliche Nebenleistungen, insbesondere Installation, Customizing, Inbetriebsetzung, Schulung, Einweisungen, Supportleistungen, Transport und Verpackung sowie sonstige Aufwendungen im Rahmen der Anwendung beim Kunden.

Unsere Dienstleistungen bei Installationen und Customizing sowie sonstige Anwendungsunterstützungen werden grundsätzlich nach Regie abgerechnet, wobei sich die Regiestundensätze nach unserer jeweils gültigen Preisliste mit den aufgeführten Mengenrabatten ergeben.

Rechnungen sind sofort nach Rechnungszugang ohne Abzug fällig.

Der Kunde hat im Falle eines Mangels ein Zurückbehaltungsrecht nur in angemessener Höhe, die sich nach der Art des Mangels und der Nutzungsbeeinträchtigung richtet.

Bei Überschreiten fälliger Zahlungstermine sind ohne weitere Mahnung Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat zu bezahlen. Im Verzugsfall sind alle gewährten Rabatte und sonstigen Nachlässe hinfällig.

Der Kunde kann nur mit Gegenforderungen aufrechnen, die unbestritten oder anerkannt oder titulierte sind. Vom Aufrechnungsverbot nicht erfasst werden Ersatzansprüche, die in einem vertraglichen Gegenseitigkeitsverhältnis stehen.

Stellt sich heraus, dass eine Spezifikation oder sonstige Leistungsbeschreibung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand umsetzbar ist, so ist HELIOTRONIC im Falle einer Pauschalpreisvereinbarung berechtigt, ein Zusatzangebot auf Grundlage der vertraglichen Preiskalkulation zu unterbreiten. Die entsprechende vertragliche Zusatzvereinbarung kommt auch zustande, sofern der Kunde dem Angebot nicht innerhalb angemessener Frist, spätestens innerhalb von 2 Wochen widerspricht und HELIOTRONIC die betreffende Spezifikation umgesetzt hat.

4. Nutzungsrechte

An allen IT-Leistungen von HELIOTRONIC, insbesondere der gelieferten Software, inklusive der dazugehörigen Softwarederivate, sämtlichen Customizingarbeiten, den Dokumentationen und sonstigen Dokumenten in analoger und digitaler Form, Individualprogrammierungen, Plattformsoftware, Cloudsystemen, Protokollen, Konzepten, Schnittstellen, Beratungsleistungen, Betriebssystemen und allen sonstigen im Rahmen der Vertragsbeziehung erbrachten urheberrechtlich-fähigen Leistungen gelten folgende Nutzungsrechte vorbehaltlich anderweitiger vertraglicher Regelungen und vorbehaltlich besonderer Vertragsbedingungen laut den besonderen Bedingungen für Einzelleistungen gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

HELIOTRONIC räumt dem Kunden an allen in Absatz 1 genannten Werken ein nicht ausschließliches, unwiderrufliches, räumlich und sachlich auf den Vertragszweck beschränktes Nutzungsrecht für die Vertragsdauer ein. Der Umfang der Nutzungsrechte im Hinblick auf die Anzahl der Nutzer ergibt sich aus dem Li-

zungsumfang der Bestellung nach dem jeweiligen Lizenzmodell. Die Nutzungsrechte werden grundsätzlich nur für eigene Unternehmenszwecke und im Rahmen des Vertragszweckes eingeräumt.

Die Nutzungsrechte sind nur innerhalb eines Konzerns übertragbar und in keinem Fall unterlizenzierbar.

Jegliche Überlassung an Dritte, Miete, Pacht, Leasing, Software as a Service ist ausgeschlossen. Die Lieferung von Quelldaten ist ausgeschlossen. Jede Art der Bearbeitung, Umarbeitung und/oder sonstige Verarbeitung der Software ist unzulässig.

Jegliche Form des Reverse Engineering ist ausgeschlossen. Gleiches gilt für jede Form der Übersetzung oder Deassemblierung der Software oder sonstige Versuche, den Quellcode der Software auszulesen. Das Verbot des Reverse Engineering oder der Änderung, der Software findet keine Anwendung, sofern dies dem Kunden nach geltendem Recht gestattet ist, das heißt unter anderem aufgrund der Richtlinie zur Softwareinteroperabilität bzw. der umsetzenden Gesetzgebung in den Mitgliedstaaten.

Kunden ist es auch nicht gestattet, mit den Softwareprodukten von HELIOTRONIC Dienstleistungen für Dritte zu erbringen, wobei Dritte auch Konzernunternehmen sind.

Jegliche sonstige Form der Vermarktung, Digitalisierung, online zur Verfügungstellung oder die sonstige öffentliche Weitergabe der Arbeitsergebnisse zu anderen als zu den Vertragszwecken, ist ausgeschlossen.

Zum Nutzungsrecht gehört das Recht, Schnittstellen für Software anderer Hersteller herzustellen, soweit dies von den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers umfasst ist.

Wird eine Konzernlizenz eingeräumt, gilt dies für alle Konzernunternehmen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Der Beitritt von Konzernunternehmen zu einer Vereinbarung nachträglich ist ausgeschlossen. In diesem Fall wird HELIOTRONIC ein Nachtragsangebot unterbreiten.

Der Kunde kann die Nutzungsrechte nebst der Dokumentation auch durch einen Dritten zum Zwecke des Einsatzes als Rechenzentrumsbetreiber an einem anderen Ort und nicht auf den, dem Kunden oder Konzernunternehmen gehörenden Systemen für Vertragszwecke des Kunden oder dessen Konzernunternehmen ausüben lassen, inklusive der Rechte für Backup- und Recovery-Systeme. HELIOTRONIC ist nur gegen gesondertes Entgelt verpflichtet, Partnerunternehmen des Kunden, die im Rahmen des Geschäftsmodelles in den Business Workflow eingebunden sind, Userlizenzen zu den im Leistungspreis genannten Konditionen einzuräumen. Für diese Lizenzen gelten sämtliche Vertragsbedingungen des jeweiligen Kundenvertrages.

Für Standardsoftwareprodukte Dritter gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen des Herstellers.

Im Rahmen der Rechenzentrumsdienstleistungen gelten neben den genannten Lizenzbedingungen die Nutzungsbedingungen des Rechenzentrumsdienstleisters.

5. Lizenzmodell

Im Falle einer Mietlizenz oder im Falle der Einräumung von sonstigen Lizenzen mit zeitlichen Komponenten sind sämtliche Nutzungsrechte auf die Vertragsdauer beschränkt. HELIOTRONIC ist bereit, eine Mietlizenz und eigene Softwareprodukte in eine unbefristete Lizenz umzuwandeln, sofern der Kunde eine zu verhandelnde Kaufgebühr bezahlt. Dies gilt nicht für Plattformsoftwaredienstleistungen.

Das Nutzungsrecht gilt für die im Projektvertrag vereinbarte Anzahl von Nutzern. Bei den Nutzern handelt es sich No-Name-Userlizenzen. Der Zugriff ist auf diejenigen Personen beschränkt, die im Unternehmen des Kunden tätig sind.

Alle Nutzer müssen bei HELIOTRONIC mit Nutzererkennung und Passwort registriert sein.

6. Softwarebackup

Der Kunde darf die Software im Rahmen der vereinbarten Vertragszwecke in allen Formen von Backup- und Recovery-Systemen nach dem Stand der Technik kopieren. Der Kunde muss Urheberrechts- oder Eigentümerangaben in ihrer exakten Form auf allen Kopien der Software beibehalten und im Falle der Kopien auf mobilen Datenträgern auf diesen die Urheberhinweise anbringen. Auch alle Kopien unterliegen den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

7. Open Source Software

Es ist HELIOTRONIC immer gestattet, Open Source Software in der Softwareentwicklung zum Zwecke der Vertragserfüllung einzusetzen, soweit die Lizenzbedingungen der jeweiligen OSS Software den Einsatz ermöglichen und den Lizenzbedingungen des Vertrags nicht entgegenstehen.

8. Subunternehmer

HELIOTRONIC ist immer berechtigt, Subunternehmer zur Leistungserbringung, auch ohne Zustimmung des Kunden, einzusetzen. Einen Widerspruch des Kunden wird HELIOTRONIC entsprechend berücksichtigen, sofern berechnigte Interessen des Kunden in wettbewerbsrechtlicher Hinsicht betroffen sind, oder eine sonstige Interessenskollision vorliegt, die die Gefahr einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht ausschließt.

9. Datenübermittlung an Dritte

Daten werden an Dritte nur weitergegeben, sofern dies ebenfalls im Rahmen der Vertragserfüllung notwendig ist und/oder der Kunde die Einwilligung hierzu erteilt hat.

Personenbezogene Daten und technische bzw. Unternehmensdaten können auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag von HELIOTRONIC oder im Rahmen von Geschäftspartnerschaften von HELIOTRONIC tätig sind („Dritte“), genutzt werden.

Hierbei kann es sich sowohl um Unternehmen der HELIOTRONIC Unternehmensgruppe oder externe Unternehmen und/oder Partner handeln.

Unter Umständen kann es notwendig sein, personenbezogene und/oder Unternehmensdaten im Hinblick auf die Beantragung, Durchführung und/oder Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an Bonitätsdienstleister zu übermitteln.

Die Rechtsgrundlagen dieser Übermittlung sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. f der Datenschutzgrundverordnung. Ermittlungen auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f der Datenschutzgrundverordnung dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Bonitätsdienstleisters oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

Der Datenaustausch mit Bonitätsdienstleistern dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden, § 505 Buchst. a des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie § 18 a des Kreditwesengesetzes.

Der Bonitätsdienstleister kann die Daten u.U. zum Zwecke der Profilbildung (Score) nutzen, um den Vertragspartnern im europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

Zum Zwecke der Abwehr strafbarer Handlungen kann HELIOTRONIC die Daten ebenfalls an Bonitätsdienstleister übermitteln. Rechtsgrundlage dieser Übermittlung ist § 25 h KWG, Art. 6 Abs. 1 lit. a, Art. 6 Abs. 1 lit. b und Artikel Abs. 1 lit. f der Datenschutzgrundverordnung. Die Übermittlung dieser Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Datenschutzgrundverordnung darf nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung der berechtigten Interessen erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

Der Datenaustausch dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen § 505 a BGB und § 506 des BGB.

Unter bestimmten Umständen kann es auch notwendig sein, Kunden Daten an Dienstleister für den Forderungseinzug zu übergeben und/oder im Streitfall an juristische Berater, Sachverständige und in diesem Zusammenhang stehende Dienstleister.

Ferner ist es denkbar, dass Daten für steuerrechtliche Zwecke und Bilanzierungszwecke weitergegeben werden.

10. Leistungstermine

Nach Zeitintervallen definierte Termine beginnen frühestens mit Absendung der Auftragsbestätigung. HELIOTRONIC gerät ohne Mahnung nur in Verzug, sofern ein verbindlich und schriftlich zugesagter Liefertermin zu einem bestimmten Kalendertag überschritten wird. Für diesen Fall hat der Kunde eine angemessene Nachfrist von mindestens 4 Wochen zu gewähren.

Liefer- und Leistungsfristen beginnen ferner erst mit Klärung aller Lieferspezifikationen und der Erfüllung aller vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden, soweit dieser vorleistungspflichtig ist.

Ereignisse höherer Gewalt, unvorhersehbare Umstände und sonstige unvorhersehbare Störungen des Geschäftsbetriebes von HELIOTRONIC oder deren Lieferanten, die trotz der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt weder bei HELIOTRONIC noch bei deren Vorlieferanten abwendbar sind, verschieben die Liefertermine um einen angemessenen Zeitraum, inklusive eines angemessenen Anlaufzeitraumes.

HELIOTRONIC wird in diesen Fällen von der Leistungspflicht frei, wenn die Lieferung nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist möglich ist.

Hat HELIOTRONIC zur Erfüllung mit Dienstleistern mit erforderlicher Sorgfalt ein entsprechendes kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen, so braucht HELIOTRONIC nicht zu liefern, wenn der Vorlieferant nicht liefern kann und dies nicht von HELIOTRONIC zu vertreten ist. Über diese Umstände hat HELIOTRONIC den Kunden unverzüglich zu benachrichtigen und ggf. bezahlte Entgelte unverzüglich zurückzuzahlen.

HELIOTRONIC kann die Lieferung verweigern, sofern nach Abschluss des Vertrages Tatsachen bekannt werden, welche die Gegenleistung des Kunden wegen dessen mangelnder Leistungsfähigkeit und/oder Bonität als gefährdet erscheinen lassen. Die Lieferung erfolgt für diesen Fall nur, sofern der Kunde vorleistet oder angemessene Sicherheiten stellt.

HELIOTRONIC ist berechtigt, dem Kunden eine angemessene Frist zur Vorleistung oder der Sicherheitenstellung zu setzen und nach Fristablauf vom Vertrag zurückzutreten. Die Fristsetzung ist entbehrlich, sofern der Kunde, die bereits bei Vertragsabschluss bekannten oder ihm fahrlässig nicht bekannten Tatsachen arglistig oder fahrlässig verschwiegen hat.

11. Informationen durch den Kunden an HELIOTRONIC

Der Kunde haftet für die Richtigkeit und Rechtzeitigkeit seiner Angaben und sonstigen Informationen zur Erstellung von Angeboten, Pflichten- und Lastenheften und/oder sonstigen Spezifikationen. Alle, durch falsche oder verspätete Angaben eintretenden Zusatzkosten, trägt der Kunde, auch wenn er dies nicht zu vertreten hat.

12. Eigentumsvorbehalt

Die Lieferung von Hardware und alle sonstigen Sachwertleistungen inklusive Standardsoftware erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Die jeweils gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gelieferten Waren und Forderungen aus bereits erbrachten Dienstleistungen Eigentum von HELIOTRONIC. HELIOTRONIC verpflichtet sich, auf entsprechenden Antrag des Kunden alle Sicherheiten insoweit herauszugeben, als der Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt der HELIOTRONIC.

Im Falle der Weiterveräußerung von Vertragsgegenständen tritt der Kunde seine Forderung mit Nebenrechten schon jetzt an HELIOTRONIC sicherungshalber ab. Bis auf den jederzeit möglichen Widerruf ist der Kunde zur Einziehung der abgetretenen Forderung berechtigt.

Solange das Eigentumsrecht der Firma HELIOTRONIC besteht, ist diese berechtigt, sich jederzeit von der ordnungsgemäßen Behandlung und Unterbringung der Ware an Ort und Stelle zu überzeugen und diese gegebenenfalls nach Nachfristsetzung abzuholen, ohne dass hiermit ein Rücktritt vom Vertrag verbunden ist.

Der Kunde trägt alle Kosten einer notwendigen Rückholung der Ware, dies gilt auch für die evtl. erneute Anlieferung.

Alle Nutzungsrechte an Software und allen Softwarederivaten werden unter der auflösenden Bedingung eingeräumt, dass der vereinbarte und fällige Lizenzpreis vollständig und fristgerecht bezahlt ist.

13. Außerordentliches Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnis

Jede Partei kann ein Dauerschuldverhältnis aus wichtigem Grund fristlos kündigen.

Die außerordentliche Kündigung wegen einer Pflichtverletzung des Vertrages bleibt unberührt. Jeder fristlosen Kündigung hat eine Abmahnung mit einer angemessenen Fristsetzung vorzugehen.

Hat der kündigungsberechtigte Vertragspartner länger als 30 Werktage Kenntnis von den die außerordentliche Kündigung rechtfertigten Umständen, kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.

14. Vertragsrücktritt

Nimmt der Kunde eine ordnungsgemäße Leistung nicht ab oder erklärt der Kunde bereits vor Fertigstellung wörtlich oder sinngemäß, auch durch Schweigen auf eine entsprechende schriftliche Aufforderung, die einen entsprechenden Hinweis auf die Rechtsfolgen dieses Absatzes enthält, dass er diese nicht abnehmen werde, kann HELIOTRONIC ohne weitere Mahnung vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz statt der Leistung verlangen.

Im Falle eines vom Kunden veranlassten Vertragsrücktritts der Firma HELIOTRONIC, insbesondere wegen Zahlungsverzuges oder einer sonstigen vom Kunden veranlassten Rückabwicklung des Vertrages, hat HELIOTRONIC Anspruch auf Schadensersatz und Ausgleich für Aufwendungen.

HELIOTRONIC hat Anspruch auf pauschalen Schadensersatz wegen Nichterfüllung in Höhe von 20 % des Nettoauftragsvolumens. Für infolge des Vertrages gemachte Aufwendungen, wie z. B. Hin- und Rücktransport sowie Installationskosten usw., erhält HELIOTRONIC Ersatz in jeweils entstandener Höhe.

Die Stundenpauschale je Mitarbeiter und die Fahrtpauschale ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste des Kunden.

Diese Regelung gilt auch in den übrigen Fällen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nach denen der Kunde Kosten zu tragen hat.

Es ist HELIOTRONIC unbenommen, statt den Pauschalsätzen für Schadensersatz, einen höheren Schaden zu beweisen und geltend zu machen. Auch dem Kunden ist es möglich, einen geringeren Schaden als die Pauschale von HELIOTRONIC darzulegen oder darzulegen, dass kein Schaden entstanden ist und dies jeweils unter Beweis zu stellen.

Befindet sich der Kunde im Abnahmeverzug mit Hardware und sonstigen Sachlieferungen, hat er nach einer Verzugsdauer von mehr als 14 Tagen die anfallenden Lagerkosten zu bezahlen.

15. Abnahme

Für den Fall, dass vertragsmäßig erstellte Vertragssoftware und/oder Customizing Arbeiten und/oder Individualprogrammierung inklusive Installation und Konfiguration in die vorhandene Systemumgebung abgeschlossen sind, zeigt HELIOTRONIC dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Leistung an.

Der Kunde kann daraufhin innerhalb von 4 Wochen die Prüfung der Abnahmefähigkeit vornehmen oder spätestens nach 14 Tagen einen förmlichen Abnahmetermin verlangen.

Sollte der Kunde nach Ablauf von 14 Tagen keine Mängel der Leistungsgegenstandes schriftlich monieren und/oder keinen förmlichen Abnahmetermin verlangen, gilt die Leistung nach Ablauf der Frist ab Anzeige der Abnahmebereitschaft als abgenommen.

Wird ein Abnahmetermin durchgeführt und werden Mängel festgestellt, so ist HELIOTRONIC berechtigt, Mängel nach den Regeln gemäß Ziffer 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Allgemeiner Teil, nachzubessern.

16. Gewährleistung

HELIOTRONIC gewährleistet, dass alle Vertragsleistungen insbesondere die gesamte Hardware und Software inklusive aller Softwarederivate, alle Customizingarbeiten und Individualprogrammierungen, die Plattformtechnologie und alle sonstigen IT-Dienstleistungen dieses Vertrages den anerkannten Regeln der Programmierkunst und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Gewährleistungsfrist und die Frist zur Geltendmachung von sonstigen Ansprüchen wegen mangelhafter Leistung beträgt 1 Jahr. Die Frist beginnt mit Abnahme und wenn diese nicht vertraglich vereinbart oder gesetzlich vorgesehen ist, mit Abschluss der Leistungserbringung. Für alle Dauerschuldverträge gelten die Regelungen aus dem Teil Besondere Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, sofern der Kunde die Software bzw. die Customizingarbeiten und/oder die Systemumgebung verändert, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen für die gemeldeten Mängel nicht ursächlich sind.

Die Gewährleistung ist nach Wahl von HELIOTRONIC auf Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung beschränkt. Als Ersatzlieferung ist auch ein Releasewechsel zulässig. Dem Kunden ist dabei eine Wartezeit zumutbar, sofern ein Releasewechsel in einem angemessenen Zeitraum bevorsteht. Scheitert ein Nacherfüllungsversuch, räumt der Kunde HELIOTRONIC zwei weitere Nacherfüllungsversuche innerhalb angemessener Frist ein.

Führen zwei Nacherfüllungsversuche nicht zum Erfolg, gilt die Nacherfüllung als fehlgeschlagen. Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, sofern lediglich ein geringfügiger Mangel vorliegt.

Der Kunde hat Beanstandungen wegen unvollständiger oder unrichtiger Leistung oder Rügen wegen offensichtlicher oder normal erkennbarer Mängel spätestens 14 Tage nach Erhalt der Produkte oder Abschluss der Leistungen schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die fristgerechte Mängelanzeige, so gilt dies als vorbehaltlose Genehmigung.

Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere jegliche Form von Schadensersatzansprüchen, insbesondere für Mangelfolgeschäden, werden ausgeschlossen mit Ausnahme von Personenschäden, sofern HELIOTRONIC grob-fahrlässig gehandelt hat. HELIOTRONIC haftet insbesondere nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind.

HELIOTRONIC ist berechtigt, die Nachbesserung so lange zu verweigern, bis der Kunde einen unter Berücksichtigung des vorhandenen Mangels angemessenen Anteil des Gesamtkaufpreises bezahlt, insbesondere denjenigen von mangel-freien Teilstücken. Meldet der Kunde HELIOTRONIC einen Mangel, der keiner ist oder den der Kunde selbst zu vertreten hat, haftet der Kunde HELIOTRONIC für die dadurch entstandenen Kosten, sofern er fahrlässig gehandelt hat.

Die Gewährleistung entfällt insgesamt, wenn Produkte von HELIOTRONIC nicht zum bestimmungsgemäßen Einsatz und bei außergewöhnlichen Betriebsbedin-gungen verwendet werden und/oder keine HELIOTRONIC-Ersatzteile verwendet werden, bei unsachgemäßer Wartung, insbesondere bei Verstoß gegen War-tungsanweisungen oder wenn die Produkte in sonstiger Weise unsachgemäß behandelt bzw. eingesetzt werden.

17. Haftung

HELIOTRONIC haftet für Schäden aus der Verletzung der Gesundheit, des Le-bens oder des Körpers bei Vorsatz, grober und leichter Fahrlässigkeit ihrer ge-setzlichen Vertreter und/oder ihrer Erfüllungsgehilfen. Für sonstige Schäden aus vertraglicher oder außervertraglicher Pflichtverletzung haftet HELIOTRONIC nur bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz ihrer gesetzlichen Vertreter und/oder Erfül-

lungs- bzw. Verrichtungsgehilfen, soweit nicht vertragswesentliche oder Kardinalspflichten verletzt sind.

Im Falle der Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten oder Kardinalspflichten haftet HELIOTRONIC auch bei leichter Fahrlässigkeit, aber nur für die bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schäden. Für Mangelfolgeschäden gilt Ziffer 17 dieser AGB.

HELIOTRONIC haftet nicht für Auskünfte oder Beratung, sofern diese nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil sind. Auskünfte und Beratung im Zusammenhang mit der Abwicklung eines Auftrages sind grundsätzlich nicht wesentliche Vertragspflichten, für die die Haftung auf grobes Verschulden und für vorhersehbare Schäden beschränkt wird. Sollte eine Haftung nach den vorangegangenen Absätzen bestehen, wird diese auf die bei HELIOTRONIC durch deren Haftpflichtversicherung abgedeckten Ansprüche beschränkt. Dies gilt auch für alle Schadenersatzansprüche aus Ziffer 17 dieser AGB.

Haftungsausschlüsse nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

18. Change Request

Der Kunde kann schriftliche Änderungen und Ergänzungen des vereinbarten Leistungsumfangs nur verlangen, wenn die Umsetzungen für HELIOTRONIC zumutbar und durchführbar sind sowie unter folgender Voraussetzung:

Soweit die Durchführung Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge, insbesondere Vergütung, Termine, Leistungsgegenstand hat, wird HELIOTRONIC auf Grundlage der bisherigen vertraglichen Preiskalkulation ein Ergänzungsangebot unterbreiten und soweit notwendig, einen neuen Projektzeitplan übermitteln.

Die Vertragsänderung kommt zustande mit Bestätigung, oder wenn der Kunde dem neuen Angebot nicht widerspricht und HELIOTRONIC die Leistung erbringt.

19. Mitwirkungspflichten und Systemanforderungen des Kunden

Mitwirkungspflichten des Kunden sind sämtliche Beiträge, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung durch HELIOTRONIC notwendig sind, insbesondere die Zurverfügungstellung von Informationen, Daten, Unterlagen, Hardware, Hardwareumgebung, Dokumentationen der vom Kunden eingesetzten eigenen Software- und Betriebssysteme, die Gewährung des Zutritts zu Räumlichkeiten und die Zurverfügungstellung von Betriebs- und Arbeitsmitteln.

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und mangelfrei zu erbringen.

Die Konfiguration seiner eigenen IT-Systeme zur Nutzung des Rechenzentrums ist ebenfalls Aufgabe des Kunden. HELIOTRONIC bietet dem Kunden hierbei Unterstützung an. Die Unterstützungsleistung ist nicht im vereinbarten Pauschalpreis und Regiepreisen enthalten.

Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc. den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung des Rechenzentrums entsprechen.

Diese kann von HELIOTRONIC definiert werden und dem Kunden in einer Dokumentation ausgehändigt werden.

Für die Umsetzung der Anforderungen ist der Kunde selbst verantwortlich.

HELIOTRONIC ist bereit, den Kunden bei der Umsetzung zu unterstützen. Diese Unterstützungsleistungen sind jedoch niemals in den kalkulierten Preisen enthalten, sondern Zusatzleistungen, die grundsätzlich nach Regie abgerechnet werden.

Erfüllt der Kunde eine der Pflichten aus dieser Klausel unvollständig, verspätet oder mangelhaft, trägt der Kunde den Mehraufwand, der dadurch auf Seiten von HELIOTRONIC entsteht. Ferner treten alle Gewährleistungs-, Haftungs- und sonstigen Zusagen und Garantien außer Kraft.

20. Kommunikationshardware

Für die Nutzung bestimmter Systeme kann ferner der Einbau, der Betrieb und der Unterhalt einer Kommunikationshardware zur Übertragung der Daten erforderlich sein.

Der Kunde ist in diesem Fall für die Beschaffung, die Installation, Konfiguration sowie die Wartung und die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der Hardware verantwortlich. Für die Lieferung, Pflege und Wartung bietet HELIOTRONIC die entsprechenden Leistungen und Produkte.

Im Übrigen darf zur Nutzung der Leistung von HELIOTRONIC nur solche Hard- und Software eingesetzt, werden die den in der Softwaredokumentation genannten Mindestanforderungen entspricht.

21. Geheimhaltung und Urheberrechte

Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen und Kenntnisse, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen Dritten nicht zu übermitteln noch in sonstiger Form zugänglich zu machen.

Sofern im Rahmen der Geschäftsbeziehung geschützte Dokumente, Gegenstände und sonstige Informationen übermittelt bzw. weitergegeben werden, sind diese urheberrechtlich geschützt. Alle Urheberrechte stehen HELIOTRONIC zu.

Die Kunden von HELIOTRONIC sichern zu, die geschützten Dokumente und sonstigen Informationen der Firma HELIOTRONIC strengstens vertraulich zu behandeln, weder zu kopieren, noch nachzubilden, weiterzugeben oder zu verbreiten, Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen und/oder Dritte davon in sonstiger Weise in Kenntnis zu setzen.

Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung der Geschäftsverbindung.

Gesetzliche und behördliche Offenbarungspflichten bleiben unberührt.

Sämtliche von HELIOTRONIC übermittelten Dokumente, deren Übereignung nicht zum Vertragszweck gehört, bleiben auch physisch im Eigentum der Firma HELIOTRONIC.

Werden Neuentwicklungen unter Mitwirkung des Kunden durchgeführt, so stehen HELIOTRONIC an allen Entwicklungsergebnissen grundsätzlich alle Rechte zu.

Werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit HELIOTRONIC oder unter Mitwirkung in irgendeiner Form Entwicklungsergebnisse mitentwickelt und kommt es dabei zu Urheberrechten des Kunden und / oder Miturheberrechten oder zu sonstigen gewerblichen Schutzrechten, auch in Mitinhaberschaft, so räumt der Kunde HELIOTRONIC – soweit gesetzlich möglich – das unentgeltliche, nicht ausschließliche, übertragbare, unterlizenzierbare und für alle Nutzungsarten in jeder Hinsicht insbesondere räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte Nutzungsrecht an diesen Entwicklungsergebnissen ein. Das Recht beinhaltet insbesondere auch das Recht zur Bearbeitung, Umarbeitung, Verarbeitung, Vervielfältigung, Unterlizenzierung und aller online Rechte.

Diese Regelung gilt auch für alle Dokumentationen der Entwicklungsergebnisse und Dateien in allen Formen und das sonstige Knowhow.

Dritte im Sinne dieser Klausel sind auch Konzernunternehmen des Kunden.

22. Datenschutz

1.

HELIOTRONIC beachtet die datenschutzrechtlichen Vorschriften und erhebt, verarbeitet und nutzt die Daten der Kunden nur, soweit dies gesetzlich oder durch eine andere Rechtsvorschrift erlaubt oder angeordnet ist. Der Kunde willigt durch Bestellung darin ein, dass HELIOTRONIC die Daten für Zwecke der Vertragsdurchführung, dessen Beendigung, Verbesserung und Weiterentwicklung von Produkten der HELIOTRONIC, Servicedienstleistungen oder ggf. zur Auftragsabwicklung durch Subunternehmer verwendet.

HELIOTRONIC verpflichtet sich, alle Informationen und Daten des Kunden nach dem Stand der Technik wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Änderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubter Übermittlung, anderweitiger unerlaubter Verbreitung und sonstigem Missbrauch zu sichern. Bei der Sicherung der Daten des Kunden werden sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen nach dem aktuellen anerkannten Stand der Technik beachtet.

Für die Datensicherung ist der Kunde jedoch selbst verantwortlich, soweit sich die Daten des Kunden auf eigenen Rechnern befinden, ansonsten trägt HELIOTRONIC die Verantwortung für die Datensicherung.

2.

Alle weiteren Regelungen zum Datenschutz ergeben sich aus der Datenschutzerklärung von HELIOTRONIC.

23. Beendigung des Vertrages

Bei Beendigung einer Geschäftsbeziehung ist der Kunde verpflichtet, alle Gegenstände, Unterlagen und Sonstiges zurück zu gewähren, die der Kunde im Zusammenhang mit der Durchführung eines Vertrages von HELIOTRONIC erhalten hat und deren Übereignung nicht Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung war. Mit Beendigung des Vertrages enden auch sämtliche im Zusammenhang des Vertrages von HELIOTRONIC eingeräumten Nutzungsrechte an genannten Dokumenten und sonstigen urheberrechtsfähigen Werken, sofern Nutzungsrechte nicht unbefristet eingeräumt wurden.

24. Ansprechpartner Eskalationsstufen

Die Vertragspartner benennen auf Antrag der jeweils anderen Vertragspartei schriftlich zu Zwecken der Deeskalation, insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge zur erforderlichen Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für den jeweiligen Vertragspartner rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von 6 Werktagen, nach dem ihm der Hauptansprechpartner des anderen Vertragspartners einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitteilt, herbeiführen kann.

Ist eine Abstimmung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von 12 Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, wird der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Vertragspartner oder der von diesem benannten Vertreter zur Entscheidung vorgelegt. Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren 12 Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen.

Die vorstehend vorgegebene Eskalationsfrist führt nicht zur Hemmung von den in diesem Vertrag einschließlich vereinbarten Reaktions-, Ausführungs-, Wiederherstellungs- oder sonstigen Fristen.

25. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit

1. Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen HELIOTRONIC und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Kommt es auf zwingende Verbraucherschutzrechte an, so gilt das Recht des Mitgliedstaates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt an.

2. Die deutsche Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen geht der englischen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, sofern im Einzelfall sprachlich bedingte Auslegungsunterschiede vorliegen.

3. Soweit der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Ulm (Donau) ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertrags-

verhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. HELIOTRONIC ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Auftraggebers zu klagen.

4. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam oder lückenhaft sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

26. Besondere Bedingungen

Die Standardsoftware Vermietung, Hardware Vermietung, Standardsoftwareverkauf, Hardwareverkauf, Individualprogrammierung, Customizingarbeiten, Wartung und Pflege, Softwaresupportleistungen und die Nutzungsrechte des Rechenzentrums werden grundsätzlich als voneinander getrennte Vertragsdienstleistungen erbracht.

Für die genannten Leistungen gelten die folgenden besonderen Bedingungen von HELIOTRONIC zusätzlich und gehen den vorher gehenden Regelungen vor, sofern sie von diesen abweichen.

27.

Die folgenden Besonderen Bedingungen gelten für spezifische Einzelleistungen von HELIOTRONIC. Die vorgenannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten jedoch vollumfänglich, sofern in den folgenden Bedingungen keine abweichende Regelung getroffen wird. Es gilt daher die Geltungsreihenfolge Besondere Bedingungen vor den vorangehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

28. Verbraucherschlichtung und außergerichtliche Streitbeilegung

Zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten hat die Europäische Union eine Onlineplattform eingerichtet. Die Onlineplattform soll als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen die aus online Kaufverträgen erwachsen, dienen. Die Plattform befindet sich unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Teil G: Besondere Bedingungen für Application Service Providing

1. Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen gelten für die Überlassung von Software durch HELIOTRONIC zur Nutzung durch den Kunden über eine Datenfernverbindung sowie deren Hosting durch HELIOTRONIC.

2. Leistungsumfang

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Software in der definierten Konfiguration auf einer Rechnerplattform von HELIOTRONIC zur Nutzung von deren Funktionalitäten sowie die Herstellung und Aufrechterhaltung der technischen Zugriffsmöglichkeiten über eine Webanwendung oder eine sonstige Zugriffsmöglichkeit über eine Datenfernverbindung (Application Service Providing).

Zum Leistungsumfang gehört ferner die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung und Anwendung erzeugten und/oder die zur Nutzung der Anwendung erforderlichen Daten.

Dem aktuellen Preis liegt eine durchschnittliche Nutzung des Systems zugrunde. Sollte der Kunde unverhältnismäßig viele Daten erzeugen, behält sich HELIOTRONIC vor, die Preise anzupassen.

Die Daten des Kunden werden über die Laufzeit des Vertrages, maximal für 10 Jahre aufbewahrt. Nur bei ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarung erfolgt eine längere Aufbewahrung.

HELIOTRONIC wird ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen und/oder einem Drittrechenzentrum und/oder einer Cloud eines Drittanbieters die vertragsgegenständlichen Softwaresysteme in der vereinbarten Konfiguration in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereithalten.

Der Funktionsumfang und die Funktionsvoraussetzungen sind in der Anwenderdokumentation beschrieben, die dem Kunden in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.

Die Anwendungssoftware verbleibt immer auf den Rechnersystemen von HELIOTRONIC. HELIOTRONIC stellt die Lauffähigkeit der Anwendungssoftware für die Vertragslaufzeit sicher und trägt dafür Sorge, dass die Software frei von Viren und ähnlicher Schadsoftware ist, welche die Tauglichkeit und Anwendung zum vertragsgemäßen Gebrauch beeinträchtigt. Für Schadsoftware, die durch Dateien des Kunden in das System verbracht werden, übernimmt HELIOTRONIC keinerlei Gewährleistung und Haftung.

3. Zugriffszeiten

Die Nutzung der Anwendersoftware wird dem Kunden in den definierten Zeiträumen zur Verfügung gestellt.

Die Zugriffszeiten und die Verfügbarkeit richten sich nach der Servicekategorie und sind in diesem Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besondere Bedingungen, Teil L, definiert.

Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des auf die jeweilige Serviceklasse entfallenden Zeitraums. Der Provider kann die Leistungserbringung für den definierten Zeitraum unterbrechen um Wartungsarbeiten durchführen.

Außerhalb dieser Zugriffszeiten ist HELIOTRONIC nicht verpflichtet, die Nutzungsmöglichkeit der Software aufrechtzuerhalten.

Der Kunde akzeptiert, dass es zu systembedingten geringfügigen Nutzungsunterbrechungen kommen kann, die auftreten, sofern Wartungs- und Pflegearbeiten an der Anwendungssoftware nicht außerhalb der definierten Zugriffsmöglichkeiten erfolgen können oder außergewöhnliche Wartungs- und Systemarbeiten notwendig sind, die mit unerwarteten technischen Störungen, die HELIOTRONIC nicht zu vertreten und nicht vorhersehen konnte, in Verbindung stehen.

HELIOTRONIC wird versuchen, soweit möglich, diese Wartungsarbeiten in die Randnutzungszeiten zu legen und den Kunden vorab zu informieren.

4. Datenspeicherung und Datensicherung

Der Kunde hat die Möglichkeit, im zur Verfügung gestellten HELIOTRONIC-Rechenzentrum, die durch die Software erzeugten Daten und sonstige Daten des Kunden, die aus Systemen des Kunden hochgeladen werden, zu speichern.

Hierfür steht der vereinbarte Speicherplatz zur Verfügung. HELIOTRONIC stellt eine Datensicherung zur Verfügung, die regelmäßig durchgeführt wird. Für Datenverlust, der in diesem Datensicherungsintervall bei Systemausfall eintreten kann, haftet HELIOTRONIC nicht.

5. Übergabepunkt der Anwendung und Voraussetzung der Nutzung

Übergabepunkt der Anwendung ist der Ausgang des Routers im Rechenzentrum von HELIOTRONIC bzw. des Cloud-Anbieters als beteiligtes Drittunternehmen, das von HELIOTRONIC nach ausgewählten Kriterien sorgfältig ausgewählt ist.

6. Rechenzentrum- Zugangsvoraussetzungen

Der Kunde ist für die Schaffung seiner eigenen Zugangsvoraussetzungen selbst verantwortlich. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass er eine entsprechende Datenverbindung zur HELIOTRONIC einrichten kann und unterhält. Für Störungen der Datenleitung und den sonstigen technischen Voraussetzungen des Zugriffs ist der Kunde verantwortlich.

Im Kernbereich der Systeme werden Daten des Kunden verarbeitet, insbesondere auch Daten, die von Rechnern des Kunden stammen. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Funktionalität der Geräte, die Datenübertragung, die technischen Voraussetzungen der Datenübertragung, den Support und die Wartung der Geräte selbst verantwortlich, sofern dies nicht ausdrücklich und schriftlich abweichend vereinbart wurde.

7. Anpassung/Weiterentwicklung

HELIOTRONIC ist berechtigt, die Rechenzentrumstechnologie ständig weiterzuentwickeln, den aktuellen Umwelt- und gesetzlichen Bedingungen sowie technischen Entwicklungen anzupassen.

Unter Umständen kann es auch erforderlich sein, aufgrund Änderungen von Betriebssystemen und sonstigen technischen Parametern die Anwendungssoftware zu modifizieren. Dies kann, unter bestimmten Umständen, die gesamten Grundstrukturen der Anwendungssoftware betreffen.

Der Kunde ist insoweit verpflichtet, unter Umständen zu akzeptieren, dass zur Weiternutzung des Rechenzentrums unter gegebenen Umständen die Änderung seiner eigenen technischen IT-Umgebung auf seine Kosten notwendig sein kann, unter Umständen auch die Anpassung eigener technischer Parameter auf seinen Hard- und Softwaresystemen ebenfalls auf seine Kosten notwendig sein kann.

HELIOTRONIC ist ebenfalls berechtigt, den Datenübergabepunkt, das Rechenzentrum und auch die Cloud-Systeme zu wechseln. Über alle Maßnahmen dieser Klausel wird HELIOTRONIC den Kunden rechtzeitig, spätestens 4 Wochen vor Umstellung, informieren.

8. Betrieb und technische Verfügbarkeit des Rechenzentrums

HELIOTRONIC schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit des Rechenzentrums sowie der Anwendungsdaten ab Feststellung des Zuganges. Unter Verfügbarkeit wird die technische Nutzbarkeit des Rechenzentrums sowie der Anwendungsdaten am Übergabezeitpunkt zum Gebrauch durch den Kunden verstanden.

9. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Treten Störungen im Rechenzentrum auf, trägt HELIOTRONIC dafür Sorge, dass innerhalb der Nutzungszeiten die Wiederherstellung der Zugriffsmöglichkeit erfolgt, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besondere Bedingungen, Teil L.

10. Sonstige Leistungen

HELIOTRONIC stellt dem Kunden zum Vertragsbeginn eine Benutzeranleitung in elektronischer Form für die gesamte Anwendung zur Verfügung, welches entsprechend der Anpassung der Software ebenfalls angepasst wird. Dies betrifft auch Bedienungsanleitungen von Standardsoftwareprodukten anderer Hersteller.

11. Schulungen/Einweisungen

Schulungen und Einweisungen führt HELIOTRONIC durch, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

12. Nutzungsrechte

Die Nutzungsrechte am Rechenzentrum ergeben sich aus dem allgemeinen Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Zusätzlich gelten für die Rechenzentrumsnutzung folgende Nutzungsbedingungen:

- Der Kunde ist berechtigt, das Rechenzentrum durch Zugriff zu nutzen. Eine physische Überlassung der Anwendungssoftware an den Kunden ist ausgeschlossen.
- Das Nutzungsrecht haben alle auf dem Rechenzentrum registrierten Nutzer, die mit einem Kennwort und einem Passwort im System angelegt werden. Die maximale Anzahl von Nutzern ergibt sich aus dem Auftragsdokument.
- Die Nutzungsrechte darf der Kunde nur zu eigenen unternehmerischen Zwecken auszuüben. Jegliche Nutzung der Anwendersoftware zu nicht vertraglichen Zwecken oder für Zwecke der Weitergabe an Dritte oder zur Weitergabe für Zwecke Dritter ist untersagt.
- Die Weitergabe von Daten aus dem Rechenzentrum, in welcher Form auch immer, an Dritte ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist es auch untersagt diese Auswertungen und Ergebnisse der Software für Dritte durchzuführen.
- Der Kunde ist nicht berechtigt Änderungen und Bearbeitungen an der Software vorzunehmen.

- Das Nutzungsrecht besteht nur für die registrierten Nutzer unter den eingetragenen Zugangsdaten. Die Weitergabe dieser Nutzungsdaten an Dritte und die Nutzung von Dritten durch diese fremden Zugangsdaten ist untersagt.

Sofern HELIOTRONIC während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neuinstallationen der Anwendersoftware vornimmt, gelten die genannten Nutzungsrechte auch für diese.

Rechte, die dem Kunden nicht eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunden ist insbesondere nicht berechtigt, die Anwendersoftware über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten die Zugänglichmachung zu ermöglichen. Kunden ist es insbesondere nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen insbesondere zu vermieten oder zu verleihen.

Die Abtretung von Nutzungsrechten und jegliche sonstige Form der rechtlichen Übertragung in Form der Vermietung, Leasing, unentgeltlichen Nutzungsübertragung und sonstige Formen der Überlassung an Dritte, sind ausgeschlossen.

13. Verpflichtung des Kunden zur sicheren Nutzung

Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, dass die Nutzung der Software durch eine sichere Anwendung erfolgt und die Nutzung durch Unbefugte verhindert wird.

Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass keine Schadsoftware über seine Systeme in das Rechenzentrum von HELIOTRONIC gelangt.

Der Kunde ist ferner dafür verantwortlich, dass seine Anwender keine gesetzeswidrige und gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßende Zwecke oder entsprechende Daten auf den Servern von HELIOTRONIC gespeichert werden.

Verletzt der Kunde eine der Regelungen dieser Klausel, ist HELIOTRONIC zur sofortigen fristlosen Kündigung des Vertrages ohne Abmahnung berechtigt.

14. Höhere Gewalt

Jegliche Form höherer Gewalt lässt die vertraglichen Pflichten von HELIOTRONIC bezüglich der Verfügbarkeit des Rechenzentrums.

Höhere Gewalt sind insbesondere:

- Naturgewalten (Überschwemmungen, Wassereinbruch) Explosionen, technische Störungen, etc.
- Hackerangriffe und Sabotage, trotz dem Stand der Technik entsprechenden Sicherungssysteme
- Befall durch Schadsoftware, trotz dem Stand der Technik entsprechenden Sicherungssysteme
- Arbeitskämpfe,
- nicht von HELIOTRONIC beeinflussbare technische Probleme des Internets und sonstige Probleme von Datenleitungen und sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen.

Gegebenenfalls ist HELIOTRONIC verpflichtet den Kunden rechtzeitig über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt schriftlich in Kenntnis zu setzen.

HELIOTRONIC haftet in den genannten Fällen nie für das Auftreten von Folgeschäden.

15. Entgelt

Die Vergütung für die zu erbringende Leistung und Nutzungsgewährung bezüglich des Rechenzentrums und der zur Verfügungstellung von Speicherplatz, einschließlich der Datensicherung, ergibt sich aus dem vereinbarten Auftragsdokument.

Die Abrechnung der vereinbarten Nutzungsentgelte erfolgt grundsätzlich monatlich.

Sofern spezielle Regieleistungen erbracht werden, werden diese ebenfalls entsprechend angefallener Stundenzahl monatlich abgerechnet.

Überschreitet der Kunde die ihm eingeräumten Nutzungsrechte in Form von Anzahl von registrierten Nutzern, Nutzungsumfang, in zeitlicher und sachlicher Weise, so ist HELIOTRONIC berechtigt, entsprechend der gültigen Preisliste zum Zeitpunkt der Überschreitung der Nutzungsrechte, eine entsprechende Nachberechnung vorzunehmen. Diese erfolgt mit unbeschränkter zeitlicher Rückwirkung.

16. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, alle Mitwirkungspflichten zu erbringen, die zur Erfüllung des Vertrages erforderlich sind.

Der Kunde wird insbesondere dafür Sorge tragen, dass jegliche Identifikations- und Authentifizierungssicherung geheim gehalten wird und der Zugriff durch Dritte bzw. sonstige nichtberechtigte Nutzer unterbunden wird.

Der Kunde wird HELIOTRONIC auch unverzüglich unterrichten, sofern der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sind.

Der Kunde wird HELIOTRONIC von Ansprüchen Dritter freistellen die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Rechenzentrums durch den Kunden beruhen oder die sich aus den vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der nicht vertragsgerechten Nutzung des Rechenzentrums verbunden sind.

Der Kunde wird alle berechtigten Nutzer verpflichten, die geltenden Bestimmungen des Vertragsverhältnisses mit HELIOTRONIC einzuhalten.

17. Datenschutz

Der Kunde ist für die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorschriften der DS-GVO und dem BDSG (neu) bei der Anwendung selbst verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, alle Einwilligungen von betroffenen Personen einzuholen, soweit er bei der Nutzung des Rechenzentrums personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet und nutzt, sofern keine sonstigen gesetzlichen Erlaubnistatbestände vorliegen.

Der Kunde wird personenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es zur Nutzung des Rechenzentrums erforderlich ist. Alle weiteren Regelungen werden in einem Auftragsvertragsvertrag zwischen HELIOTRONIC und dem Kunden geregelt oder ergeben sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil I.

18. Laufzeit/Kündigung

Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen sofern im konkreten Individualvertrag keine anderen Regelungen getroffen sind.

Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres ordentlich gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ablauf desjenigen Vertragsjahres, das dem Vertragsjahres des Vertragsschlusses folgt.

HELIOTRONIC kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der vollständigen Vergütung sich im Verzug befindet. HELIOTRONIC kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort, in einer Summe fälligen, pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 50 % der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen.

19. Pflichten bei Beendigung des Vertrages/Exit Management

Sämtliche Nutzungsberechtigungen enden mit Beendigung des Vertrages.

HELIOTRONIC wird den Kunden im Hinblick auf die Migration von Daten gegen Entgelt unterstützen. Die Unterstützung erfolgt per Regieleistung nach der zum Zeitpunkt der Ausführung, aktuellen Preisliste von HELIOTRONIC.

HELIOTRONIC ist nicht verpflichtet, mit einem Wettbewerber zusammenzuarbeiten. Die Abwicklung erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und HELIOTRONIC.

Der Kunde ist ungeachtet der vorgenannten Verpflichtungen von HELIOTRONIC verpflichtet, sämtliche das Rechenzentrum betreffenden Unterlagen, Sicherungskopien und sonstige Dokumente herauszugeben, die sich auf das Rechenzentrum beziehen und deren Übereignung nicht Vertragsbestandteil ist.

Teil B: Besondere Bedingungen für IT-Hardwareverkauf

1. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Verkauf von Hardware und sonstigen Zubehörteilen durch HELIOTRONIC.

HELIOTRONIC liefert die in der Bestellung ausgewiesenen Hardware Systeme inklusive der dort bezeichneten Betriebssysteme.

Die Hardware wird nur bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung mit vorinstallierter Betriebssystemsoftware geliefert. Ansonsten wird diese dem Kunden in handelsüblicher Form, eventuell auch als ESD-Lizenz zur Verfügung gestellt.

Die Systeme werden mit den von den Vorlieferanten von HELIOTRONIC ausgestatteten Dokumenten in deutscher oder englischer Sprache mitgeliefert.

Die Installation, das Aufstellen und Inbetriebnahme ist nicht Vertragsbestandteil der Lieferung, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Dies gilt auch für die Durchführung von Test und Probetrieb sowie Schulungen.

2. Gewährleistung

Hardware wird nach dem jeweils gültigen Stand der Technik inklusive Betriebssystemsoftware geliefert, sofern dies vertraglich vereinbart wurde.

Weist die Hardware bzw. das Betriebssystem einen Mangel auf, erfolgt die Nacherfüllung durch HELIOTRONIC entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung. Die Mangelbeseitigung durch HELIOTRONIC kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen.

HELIOTRONIC trägt die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport, Wege-, Arbeits- und Materialkosten.

Etwaigen zusätzlichen Aufwand, der dadurch bei HELIOTRONIC entsteht, dass die Produkte vom Kunden an einen anderen Ort, als den oben genannten Sitz des Kunden verbracht wurden, trägt der Kunde.

Teil D: Besondere Bedingungen für Hardwaremiete

1. Vertragsgegenstand

Diese Bestimmungen gelten bei Vertragsabschluss über die Miete von Hardware und Zubehör. Sie gelten auch für Telefonanlagen entsprechend.

HELIOTRONIC vermietet dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages die im Mietschein im einzelnen bezeichnete Hardware und Betriebssystemsoftware. Die Hardware und Betriebssystemsoftware werden als einheitliches System vermietet, das nachfolgend als Mietsache bezeichnet wird.

Die Mietsache wird ausschließlich zu dem im Mietschein bezeichneten vertragsgemäßen Gebrauch überlassen. Anwendungssoftware gehört grundsätzlich nicht zum Umfang des Hardwaremietvertrages, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

2. Anlieferungsinstallation

HELIOTRONIC übernimmt die Anlieferung der Mietsache in betriebsbereiter Form. Darüberhinausgehende Leistungen von HELIOTRONIC sind nur geschuldet, sofern dies vertraglich vereinbart ist.

Es gilt insbesondere für Installation, Integration und Konfiguration beim Kunden.

3. Instandhaltung

HELIOTRONIC hält die Funktionsfähigkeit des Systems aufrecht. Beinhaltet ist der Austausch defekter und deshalb nicht mehr sicher funktionierender Verschleißteile und Systemkomponenten.

4. Pflichten des Mieters

Der Mieter verpflichtet sich, das System sorgfältig und gewissenhaft zu behandeln, insbesondere der Betriebsanleitung von HELIOTRONIC bzw. des Herstellers zu befolgen.

Das System darf nur von Personen genutzt werden, die in die Bedienung des Systems fachgerecht eingewiesen sind.

5. Pflichten des Vermieters

HELIOTRONIC trägt die Kosten der Beseitigung von Schäden, die durch einen vertragsgemäßen Gebrauch und durch normale Abnutzung entstehen, sofern der Mieter nachweislich seiner Erhaltungspflicht nachgekommen ist.

Die Kosten für die Beseitigung aller sonstigen Schäden, insbesondere solcher, die durch einen unsachgemäßen und/oder fehlerhaften Einsatz oder Gebrauch des Systems, eine fehlerhafte Inbetriebnahme, vertragswidrig vorgenommene Veränderungen oder unfachmännische Instandhaltungsarbeiten durch den Mieter oder vom Mieter beauftragte Dritte entstanden sind, gehen zu Lasten des Mieters, sofern die Schäden nicht auf ein Verschulden des Vermieters zurückzuführen sind.

6. Gefahrtragung

Verluste die durch Einbruch, Diebstahl oder sonstiges Abhandenkommen am Einsatzort an den Mietgegenständen entstehen, gehen zulasten des Mieters.

Sämtliche Schäden durch Naturgewalten, Wasser, Lawinen, Blitzschlag und Feuer entstehen, gehen ebenfalls zu Lasten des Mieters.

7. Haftung des Vermieters

Die verschuldensunabhängige Haftung des Vermieters für anfängliche Mängel gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen.

Für Schäden aufgrund anfänglicher und/oder nachträglicher Mängel haftet der Vermieter nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wenn der Mieter nachweist, dass ihm der Mangel bei Vertragsschluss arglistig verschwiegen wurde. Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, insoweit haftet der Mieter jedoch bei schuldhaftem Handeln.

8. Miete

Die vom Kunden zu leistende Miete wird im Vertragsdokument festgelegt.

9. Gebrauch der Mietsache

Der Kunde ist ohne Erlaubnis von HELIOTRONIC nicht berechtigt, den Gebrauch der Mietsache, einschließlich der nach diesem Vertrag überlassen Software, Dritten zu überlassen, insbesondere diese unterzuvermieten oder zu verleihen.

Die Mietsache darf nur zu den im Mietschein näher bezeichneten Zwecken verwendet werden.

10. Nutzungsbedingungen

Für Betriebssystemsoftware gelten grundsätzlich die Nutzungsbedingungen des Herstellers der Software. Die Nutzung der Software ist darüber hinaus nur auf der im Mietschein bezeichneten Hardware zulässig. Kennzeichnungen der Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

11. Obhut- und Duldungspflicht des Kunden

Der Kunde hat die Mietsache pfleglich zu behandeln und vor Schäden zu bewahren. Der Kunde wird die Wartung/Pflege und Gebrauchsanweisungen von HELIOTRONIC, insbesondere die in dem überlassenen Bedienungshandbuch unter Dokumentation erhaltenen Hinweise im Rahmen des ihm zumutbaren befolgen.

Teil E: Besondere Bedingungen für Softwarelizenzierung

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand der vertraglichen Leistung ist die Lizenzierung von Standardsoftware auf bestimmte Dauer.

Die Softwarekomponenten bzw. -module ergeben sich aus dem Angebots bzw. Auftrag oder einer sonstigen Spezifikation, die zwischen den Parteien vereinbart ist.

2. Anlieferungsinstallation

HELIOTRONIC liefert die Standardsoftware einschließlich der handelsüblichen Dokumentation an den Kunden aus.

Installation, Konfiguration, Customizing, Änderungen der Software, Erstellung von Schnittstellen und sonstige IT-Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Lieferung der Standardsoftware sind nur geschuldet, sofern dies vertraglich vereinbart ist.

Zu Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen ist die HELIOTRONIC nur verpflichtet, sofern ein entsprechender Pflege- und Servicevertrag geschlossen ist.

3. Pflichten des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, das System sorgfältig und gewissenhaft zu behandeln.

Das System darf nur von Personen genutzt werden, die in die Bedienung des Systems fachgerecht eingewiesen sind.

4. Pflichten des Lizenzgebers

Die Pflicht für die Beseitigung von Schäden, insbesondere solcher, die durch einen unsachgemäßen und/oder fehlerhaften Einsatz oder Gebrauch des Systems, eine fehlerhafte Inbetriebnahme, vertragswidrig vorgenommene Veränderungen oder unfachmännische Instandhaltungsarbeiten durch den Lizenznehmer oder vom Lizenznehmer beauftragte Dritte entstanden sind, gehen zu Lasten des Lizenznehmers, sofern die Schäden nicht auf ein Verschulden des Lizenzgebers zurückzuführen sind.

5. Gefahrtragung

Verluste die durch Einbruch, Diebstahl oder sonstiges Abhandenkommen am Einsatzort der Software entstehen, gehen zulasten des Lizenznehmers.

Sämtliche Schäden, die doch Naturgewalten, Wasser, Lawinen, Blitzschlag und Feuer entstehen, gehen zulasten des Lizenznehmers.

6. Lizenzgebühr

Die Lizenzgebühr ergibt sich aus den zugrunde liegenden vertraglichen Unterlagen.

Die Lizenzgebühr ist grundsätzlich monatlich im Voraus bis spätestens zum 5. Werktag eines jeden Monats zu bezahlen.

7. Überlassung an Dritte

Der Kunde ist ohne ausdrückliche Erlaubnis von HELIOTRONIC nicht berechtigt die Software Dritten zu überlassen.

8. Rechte des Kunden bei Mängeln

HELIOTRONIC gewährleistet die Fehlerfreiheit des Systems innerhalb eines Jahres nach Lieferung.

Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von HELIOTRONIC durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB analog wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn HELIOTRONIC ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn diese von HELIOTRONIC verweigert und in unzumutbarer Weise verzögert sowie, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen und wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Sämtliche Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von HELIOTRONIC Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine, für HELIOTRONIC unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

Weitergehende Nachbesserungen, insbesondere nach Ablauf der Jahresfrist, sind nur geschuldet, sofern ein Supportvertrag geschlossen ist.

9. Vertragslaufzeit/Beendigung des Mietverhältnisses.

Die Dauer des Lizenzvertrages und die Laufzeit von Kündigungsfristen ergeben sich aus den vertraglichen Dokumenten.

Ist eine solche nicht vereinbart, so hat der Vertrag eine unbeschränkte Laufzeit und ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündbar.

Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Befindet sich der Lizenznehmer mit 2 Monatslizenzen im Verzug ist HELIOTRONIC berechtigt, den Lizenzvertrag fristlos zu kündigen.

10. Sonstige Lizenzbedingungen

Eine Weiterlizenzierung, Unterlizenzierung oder sonstige Gebrauchsüberlassung des Systems an Dritte ist unzulässig.

Der Lizenznehmer darf Veränderungen am Softwaresystem ohne schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers nicht vornehmen.

Die übrigen Lizenzbedingungen ergeben sich aus dem Allgemeinen Teil, Ziffer 4.

11. Rückgabe

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde HELIOTRONIC das Programm auf dessen Wunsch in Form der Originaldatenträger, einschließlich Handbüchern und Dokumentationen zurückgeben.

Wurde das Programm nicht auf Originaldatenträgern übergeben, sondern lediglich online überspielt, so ist der Kunde verpflichtet, sämtliche Programmkopien auf seinen Systemen zu löschen und dies schriftlich zu bestätigen.

Jede Nutzung der Software nach Beendigung des Vertrages ist unzulässig.

Eine Verpflichtung von HELIOTRONIC, den Kunden bei der Migration von Daten zu unterstützen ist nur gegeben, sofern dies im Vertrag vertraglich vereinbart ist.

Sofern HELIOTRONIC die entsprechenden Personalkapazitäten zur Verfügung hat, wird HELIOTRONIC dem Kunden für diese Dienstleistungen ein separates Angebot unterbreiten.

Teil F: Besondere Bedingungen für Verkauf von Standardsoftware (Lizenz mit unbeschränkter Nutzungsdauer)

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Bedingungen von HELIOTRONIC gelten für den Verkauf von Standardsoftware aus eigener Entwicklung von HELIOTRONIC und Standardsoftwareprodukten anderer Hersteller. Als Verkauf gilt jegliche Nutzungsüberlassung auf unbestimmte Dauer gegen ein einmaliges Entgelt.

2. Leistungsumfang

HELIOTRONIC liefert und überlässt dem Kunden die in den Verkaufsunterlagen benannten Standardsoftware-Produkte inklusive dazugehöriger Software-Derivate, insbesondere der Dokumentation zu den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3. Sonstige Leistungen

Die mitgelieferte Dokumentation kann in Deutsch oder Englisch verfasst sein und kann auch nur in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.

Einweisungen und Schulungen erfolgen bei ausdrücklicher Beauftragung und gegen gesonderte Berechnung nach der zur Zeit des Vertragsabschlusses geltenden Preisliste von HELIOTRONIC.

Eine Installation durch HELIOTRONIC erfolgt nur, sofern dies vertraglich vereinbart wurde. In diesem Fall wird HELIOTRONIC das System installieren, integrieren sowie konfigurieren und in einen betriebsbereiten Zustand versetzen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die notwendigen Systemvoraussetzungen zum Zeitpunkt des Liefertermins zu schaffen.

4. Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen wie Anpassungen, Customizing, sonstige Erweiterungen oder Änderungen der Software oder eine weitergehende Implementierung in die vorhandene Systemlandschaft erfolgt nur, sofern dies gesondert vertraglich vereinbart wurde.

Für die Rechte an diesen Leistungen gelten die Nutzungsbestimmungen für die Entwicklung von Individualsoftware und Customizing Teil G der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5. Lieferung

Die Software wird grundsätzlich in ausführbarer Form ausgeliefert, die Übertragung des Quellcodes ist ausgeschlossen.

6. Nutzungsrechte/Nutzungsbedingungen

Für den Fall, dass HELIOTRONIC Lizenzprodukte anderer Hersteller liefert, gelten deren Lizenzbedingungen. Diese werden mit der Lieferung der Standardsoftware geliefert oder können in digitaler Form in der entsprechend vorgesehenen Weise des Herstellers online eingesehen werden.

Im Übrigen gelten die Nutzungsrechte laut allgemeinem Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

7. Aktualisierungen/neue Versionen

Aktualisierungen und neue Versionen der Software unterliegen den Nutzungsbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

8. Gewährleistung

HELIOTRONIC gewährleistet, dass die Standardsoftware dem jeweiligen Stand der Technik entspricht und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet ist. Im Übrigen gelten die Gewährleistungsregelungen des Allgemeinen Teils dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Teil D: Besondere Bedingungen Individualsoftwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration von Software sowie Installation von Software und Hardware

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Bestimmungen der HELIOTRONIC gelten für alle Individualprogrammierungen, Customizing, Konfiguration und sonstigen Anpassungsarbeiten von Software sowie deren Derivate, wie Dokumentationen, Konzeptionierung, Lastenhefterstellung und Ähnliches, ferner für die Installation von Software und Hardware.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang von Individualsoftwareprogrammierung und/oder Softwarecustomizing und/oder Installation und/oder Konfiguration ergibt sich aus einem Lasten bzw. Pflichtenheft, das von HELIOTRONIC erstellt oder vom Kunden übermittelt und von HELIOTRONIC bestätigt wurde.

Pflichtenhefte bzw. Lastenhefte stellen die Projektbeschreibung zur Definition der vertraglich zu erbringenden Leistungen dar. Diese präzisieren die fachlichen und technischen Festlegungen zur Funktionalität der Software.

Sonstige Dokumente, die Angaben zur Spezifikation des Leistungsumfanges enthalten, werden nur dann Vertragsbestandteil und sind maßgeblich für die Vertragsleistung, sofern diese ausdrücklich von HELIOTRONIC als vertragliche Spezifikation der Vertragsleistung bestätigt werden.

Weitergehende Dokumentationen sind nur geschuldet, sofern dies ausdrücklich vertraglich vereinbart ist.

Nicht im Lastenheft oder sonstigen Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungen sind von HELIOTRONIC nicht geschuldet.

3. Preise

Ist ein Festpreis vereinbart, so gilt dieser im Zweifelsfall nur für die Programmierleistungen, Customizing und Installation. Sämtliche Zusatzleistungen wie die Erstellung der Dokumentation, Einweisung, Schulung, Installationen werden nach Regie abgerechnet.

Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, so folgt die Abrechnung nach Regie zu vereinbarten Stundensätzen oder zu Stundensätzen nach Preisliste von HELIOTRONIC.

Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Stundennachweis. Stellt sich heraus, dass Kostenschätzungen oder die Gesamtkostenkalkulation überschritten werden, so wird HELIOTRONIC den Kunden hiervon rechtzeitig informieren.

Ein Anspruch auf Einhaltung von Kostenschätzungen und/oder Kostenkalkulationen besteht nicht, außer HELIOTRONIC hat bei der Kostenschätzung grob fahrlässig gehandelt.

4. Dokumentation

Unter Dokumentation wird grundsätzlich die Dokumentation des Source-Codes oder im Fall von Customizing-Arbeiten des Customizing-Source-Codes verstanden. Die Dokumentation wird zu dem Zwecke erstellt, dass ein durchschnittlicher IT-Ingenieur ohne Unterstützung durch HELIOTRONIC den Source-Code selbst nutzen, installieren, pflegen und weiterentwickeln kann.

5. Leistungserbringung

HELIOTRONIC wird das IT-Projekt entsprechend den Festlegungen in den Lasten- bzw. Pflichtenheften realisieren. Dabei werden die erfassten Anforderungen berücksichtigt und geeignete technische und fachliche Lösungen realisiert, die die Vertragsleistung den Anforderungen des Kunden gerecht werden lassen.

Der Kunde ist selbst verpflichtet, die Pflichten bzw. Lastenhefte auf Einhaltung gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Auflagen zu überprüfen, sofern diese Verpflichtung nicht ausdrücklich HELIOTRONIC vertraglich auferlegt ist.

Die gilt auch dafür, dass die Voraussetzungen für die technische Kompatibilität für andere Systeme des Kunden gegeben ist.

Sind Pflichtenheft, Lastenheft oder sonstige Spezifikationen unvollständig und lückenhaft, so sind diese nach dem Stand der Technik und nach üblichen Anforderungen zu ergänzen. Entstehen dabei und durch die Umsetzung zusätzliche Kosten und/oder Zusatzaufwand, so ist dieser vom Kunden zu tragen, auch wenn ein Festpreis für die Software vereinbart ist.

Die Erstellung von Lasten- und Pflichtenheft, Spezifikationen oder sonstigen Projektdefinitionen wird grundsätzlich nach Regie abgerechnet mit Ausnahme, dass eine kostenlose Erbringung vereinbart oder ausdrücklich vereinbart ist, dass diese zum Festpreis gehören.

6. Customizing

Customizing- und Konfiguration Leistungen werden durch die Strukturen der Standardsoftware, insbesondere deren Wartung und Pflegenotwendigkeit, vorgegeben.

7. Sonstige Leistungen

Nur soweit dies ausdrücklich vertraglich vereinbart ist, erbringt HELIOTRONIC für die fertiggestellte Individualprogrammierung bzw. Customizingarbeiten die gesamte Installation und Konfiguration des Systems beim Kunden.

Die Programmierung von Schnittstellen bzw. die Migration von Daten wird HELIOTRONIC nur aufgrund gesonderter Beauftragung erbringen. Dies erfolgt nach Regie, sofern nicht vereinbart wird, dass diese Leistung im Festpreis enthalten ist oder unentgeltlich erbracht wird.

Einweisungen und Schulungen erfolgen nach gesonderter Beauftragung nach Regie.

8. Leistungstermine

Verbindliche Fertigstellungstermine sind nur solche, die ausdrücklich schriftlich als Fixtermine vereinbart sind.

Alle übrigen Zeitpläne, insbesondere Meilensteine sind anvisierte Projektschritte, die grundsätzlich unverbindlich sind.

9. Nutzungsrechte

Für alle Leistungen Teil D dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ziffer 4. Diese gelten für alle Ergebnisse und Zwischenergebnissen der Vertragsleistungen, insbesondere den Leistungsbeschreibungen, Spezifikationen, Konzepten, Dokumentationen, Handbüchern, Berichten, Unterlagen, Diagrammen an der erstellten Individualsoftware, den Softwareanpassungen und Parametrisierungen, den Quellcodedokumentationen, den Quellcode sowie an sämtlich entstehenden Zwischenergebnissen und hierfür erstellten Hilfsmitteln.

Für eventuelle im Rahmen der Vertragsleistung von HELIOTRONIC eingesetzte Standardsoftwareprodukte anderer Hersteller gelten die Lizenzbedingungen der jeweiligen Standardsoftwareprodukte.

Dies gilt auch für eingesetzte Open Source Software. Soweit HELIOTRONIC Standardsoftwareprodukte des Kunden verwendet, so ist der Kunde für die eingeräumten Nutzungsrechte selbst verantwortlich.

10. Abnahme

HELIOTRONIC wird dem Kunden die Fertigstellung der Vertragsleistungen und die Abnahmefähigkeit schriftlich mitteilen und zur Abnahme auffordern.

Der Kunde erhält die Möglichkeit, die Vertragsleistungen insbesondere die erstellte Individualprogrammierung oder die Customizingarbeiten in einem Test- und Probetrieb auf Vollständigkeit und Fehlerfreiheit der Funktionen zu prüfen. Erfolgt im Rahmen dieser Prüfphase nicht spätestens 4 Wochen ab Anzeige der Abnahmefähigkeit die Meldung von Mängeln und/oder fehlenden Funktionalitäten, so gilt die Software als abgenommen.

Der Kunde ist berechtigt, innerhalb von 2 Wochen ab Anzeige der Abnahmebereitschaft einen förmlichen Abnahmetermin zu verlangen.

Wird ein förmlicher Abnahmetermin durchgeführt, so ist die Software im Rahmen dieses Termins in einem Test und Probetrieb auf Mangelfreiheit zu testen.

Treten dabei keine Fehler auf, ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme der Software zu erklären.

Bei Verzug der Abnahme trotz Aufforderung und Fristsetzung durch HELIOTRONIC, gilt als Abnahmetag der darauffolgende Tag des Fristablaufs, sofern die Vertragsleistung mangelfrei ist.

11. Mängel und Leistungsstörungen

Aufgrund der Komplexität der Software insbesondere in der Zusammenwirkung verschiedener Systeme, Open Source Produkten und Schnittstellen ist es unvermeidbar, dass Programmierfehler auftauchen. Kleinere Programmierfehler, die die Nutzung der Programmierleistung bzw. Customizingarbeiten nicht beeinträchtigen, stellen daher keinen Mangel der Softwarevertragsleistung dar.

Teil H: Besondere Bedingungen Support Software und Hardware

1. Vertragsgegenstand

Diese besonderen Bestimmungen der HELIOTRONIC gelten für alle Softwarewartungs- und -pflegeleistungen, Hardwarewartungen und alle sonstigen Supportleistungen inklusive Anwenderhotline, Einweisung und Schulung, im Folgenden nur noch Supportleistungen.

2. Leistungsumfang

Die Auftragnehmerin erbringt für den Kunden Supportleistungen für dessen IT-System. Diese besonderen Bedingungen regeln die grundsätzlichen vertraglichen Rahmenbedingungen dieser Leistungen.

Die Spezifikation des IT-Systems, für das die Support-Leistungen erbracht werden, deren Umfang und sonstige Einzelheiten des Leistungsumfanges werden im Projektvertrag zwischen den Parteien geregelt. Eine Erweiterung der Systeme, für die die Supportleistung erfolgt, ist nur nach Anpassung der Servicepauschalen zulässig.

3. Supportleistungen

Nur im Vertrag ausdrücklich als Vertragsleistung vereinbarte Supportleistungen sind von HELIOTRONIC innerhalb der Servicezeiten geschuldet, alle Übrigen werden nach Regie erbracht.

Die folgenden Supportleistungen werden von HELIOTRONIC im Rahmen der vereinbarten Pauschalpreise erbracht, sofern diese vertraglich vereinbart sind. Im Falle einer vertraglichen Vereinbarung enthalten ausdrücklich diese die beschriebene Dienstleistung.

Nicht vereinbare Leistungen sind nicht geschuldete.

(1) Service Hotline

Die Service Hotline umfasst einen Helpdesk-Service in telefonischer und elektronischer Form (auch per E-Mail) durch unmittelbare Erreichbarkeit eines fachlich kompetenten Mitarbeiters innerhalb der vereinbarten Servicezeit.

Der Support dient zum einen der Anwenderunterstützung durch Bedienungsanleitung, Auskunft, Empfehlungen und Informationen, zusammen mit den empfohlenen Hardware- und Softwarekonfigurationen.

HELIOTRONIC wird den Kunden bei der Lösung der Probleme unterstützen, die dem Kunden bei dem Gebrauch des IT-Systems und deren Funktionalitäten begegnen. HELIOTRONIC garantiert dabei jedoch keine Problemlösungen. Eine Unterstützung vor Ort beim Kunden erfolgt nur, sofern es durch eine telefonische Beratung nicht zu einer Problemlösung kommt. Vor Ort Termine sind nicht im Pauschalpreis enthalten.

Auf Verlangen des Kunden richtet HELIOTRONIC eine automatisch vom System generierte E-Mail an die Supportadresse der HELIOTRONIC ein.

(2) Softwareinstandsetzung

Zur Softwareinstandsetzung erfolgt eine zentrale Entgegennahme sämtlicher Störungsmeldungen und telefonische Unterstützung durch Anleitung zur Fehlersuche, Fehlerbehebung und künftiger Fehlervermeidung und/oder Schaffung kurzfristiger Umgehungslösungen.

Die Instandsetzung erfolgt zunächst durch Online-Analyse und Störungsbehebung, sofern die hardwaretechnischen Voraussetzungen gegeben sind. Sofern dies nicht möglich ist, erfolgt die Diagnose und Fehlerbehebung vor Ort beim Kunden.

Dabei werden die vereinbarten Reaktions- und Lösungszeiten überwacht, sofern die Service Hotline die Störung nicht sofort beseitigen kann.

HELIOTRONIC übernimmt im Falle der Beteiligung Dritter an der Fehlerbehebung die zentrale Koordination der Serviceleistungen aller beteiligten Partner.

Für jede Fehlermeldung erfolgt eine Statusrückmeldung an den Kunden und ein Reporting der Serviceleistungen.

(3) Softwarepflege

Bei Verfügbarkeit erhält der Kunde ein neues Release des Systems. Sofern ein automatischer Updatemechanismus eingerichtet werden kann, fallen keine zusätzlichen Kosten an, andernfalls wird der Dienstleistungsaufwand für die Installation nach Regie abgerechnet.

(4) Systemüberwachung

Die Systemüberwachung umfasst die gesamte Prozess- und Systemüberwachung des IT-Systems des Kunden durch HELIOTRONIC im laufenden Betrieb, inklusive der Auswertung der Log-Dateien, Speicherbedarf, CPU-Auslastung und Prüfung der Datenbank.

Dabei werden regelmäßig alle Systemparameter auf Unregelmäßigkeiten überprüft und im Falle deren Auftretens die Instandsetzung entsprechend Ziffer (2) eingeleitet.

(5) Instandhaltung der Hardware

Die Instandhaltung umfasst regelmäßige, mit dem Kunden abgestimmte Inspektionen der Hardware zu den üblichen Geschäftszeiten.

Dies dient der vorbeugenden Fehler und Störungsvermeidung durch Prüfung der Hardwarekomponenten auf Funktionsfähigkeit und Verschleißgrad sowie Innenreinigung.

Hierzu gehören auch die Überprüfung der Kabelverbindung und deren Fixierung. Im Störfall erfolgt der Umtausch defekter Teile, wenn erforderlich auch zu präventiven Zwecken.

Wenn notwendig erfolgt die Installation gerätespezifischer Software, im Wege eines Recovery oder einer Neuinstallation einschließlich der vorhandenen Daten und Integration in das Kundennetzwerk.

(6) Instandsetzung der Hardware

Im Rahmen der Instandsetzung übernimmt die HELIOTRONIC die Instandsetzung der Hardware nach Fehler- bzw. Störungsmeldung.

Die Instandsetzung erfolgt durch Austausch von Geräten oder Teilen, hiervon einschließlich von Verschleißteilen.

(7) Dokumentation

HELIOTRONIC übernimmt die Dokumentation aller erbrachten Supportleistungen nach üblichen Standards und Anforderungen.

4. Supportzeiten

Die Supportzeiten ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil L und richten sich nach der Serviceklasse.

HELIOTRONIC bietet außerdem rund um die Uhr einen Notfallsupport für den Service an, sofern dieser vereinbart ist.

Der Notfallsupport ist auf Situationen beschränkt, in denen der Dienst nicht verfügbar oder über eine Internetverbindung nicht erreichbar ist. In diesem Fall werden Dienste zum Reparieren, Ersetzen oder Wiederherstellen des Systems bereitgestellt.

Normale Benutzeranfragen werden nicht über den Notfallsupport bearbeitet.

5. Nicht von diesem Vertrag abgedeckte Leistungen

Die Leistungspflicht der HELIOTRONIC im Rahmen des Supportes in folgenden Fällen immer ausgeschlossen:

- Störungen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter zustande kommen
- Störungen, die durch höhere Gewalt und Naturgewalten (Feuer, Wasser, Sturm, Lawinen, u.a.) zustande kommen
- Fehler die durch Mitarbeiter des Kunden oder Drittfirmen durch unsachgemäße Behandlung und/oder Bedienung des Systems entstehen
- Fehler die durch Nichtbeachtung von Dokumentation und Gebrauchsanweisung entstehen
- Fehler, die durch unterlassene Datenpflege und Datensicherung entstehen
- Fehler die durch Computerviren und sonstige Sabotage von Hackern entstehen
- Fehler die dadurch entstehen, dass eingesetzte Hard- oder Software aufgrund ihrer technischen Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, ordnungsgemäße Funktionalität zu erbringen
- Drittprodukte und Betriebssysteme Dritter
- Einspielen von Datenbankextrakten oder Dumps
- Erstellung und Fehlerbehebung der von Kunden selbst erstellten Auswertungen
- Systemüberwachung des Datenbankservers
- Back-up Systembetrieb nach Stillstand und die Wiederherstellung des ursprünglichen IT-Systems
- Softwareanpassung an geänderte Umweltbedingungen
- Softwareanpassung an geänderte Betriebsabläufe
- Softwareanpassung an neue Softwareperipherie
- Softwareanpassung an neue Hardwareperipherie
- Datensicherung und Konzeptberatung Datensicherung
- Datenrekonstruktion bei Datenverlust
- Lieferung von Verbrauchsmaterial

- Monitoring, Instandhaltung, Instandsetzung und Pflege der Schnittstellen, soweit diese nicht von HELIOTRONIC erstellt wurden

(2) HELIOTRONIC ist nicht verpflichtet, Leistungen im Rahmen dieses Vertrages zu erbringen sofern Hardware und Softwarekomponenten geänderte oder erweitert werden, ohne dass dies vereinbart wurde

(3) In den genannten Fällen, in denen HELIOTRONIC aufgrund dieses Vertrages keine Leistungspflicht trifft, wird HELIOTRONIC den Kunden ein spezielles Angebot inklusive Fertigstellungsterminen unterbreiten, sofern HELIOTRONIC hierfür die vorhandenen Zeit- und Personalressourcen zur Verfügung stehen.

6. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die Reaktion und Wiederherstellungszeiten für die Software- und Hardwareinstandsetzung richten sich nach der Serviceklasse und sind diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil L definiert.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Störungsmeldung während der Büro- und Servicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Zeitfenster.

Die Bürozeiten entsprechen den Bürozeiten für den Hotline Service.

7. Mitwirkungsleistungen des Kunden

(1) Ansprechpartner

Der Kunde ernennt für die Bearbeitung der Supportanfragen einen hauptverantwortlichen Ansprechpartner aus seinem Unternehmen, den Customer-Support-Coordinator (CSC). Der CSC ist allein berechtigt Informationen zu dem Stand bereits angefallener Supportanfragen anzufordern sowie in Abstimmung mit HELIOTRONIC andere Ansprechpartner aus seinem Unternehmen für Supportleistungen zu autorisieren.

(2) Technische Voraussetzungen

Der Kunde stellt sicher, dass HELIOTRONIC Nachrichten in digitaler Form insbesondere per E-Mail jederzeit zugehen können. Der Kunde ist ferner verpflichtet, HELIOTRONIC einen Fernzugang zur Infrastruktur des IT-Systems zur Verfügung zu stellen inklusive auf das System.

Für den Fall der technischen Notwendigkeit stellt der Kunde auch sicher, dass HELIOTRONIC auf die Notebooks von Außendienstmitarbeitern einen Fernzugriff erhält.

(3) Sonstige Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, HELIOTRONIC laufend und rechtzeitig sämtliche Informationen zu liefern, die zur Erbringung der vertraglichen Leistung erforderlich sind.

Der Kunde wird alle Änderungen von Betriebsbedingungen, die auf der Erbringung der Leistung der HELIOTRONIC Einfluss haben oder haben könnten, mitteilen.

Der Kunde wird insbesondere sämtliche Geräte und Softwaredokumentationen, Handbücher und sonstige Schriftstücke, die zur Ausführung von Serviceleistungen erforderlich sind, der HELIOTRONIC zur Verfügung stellen.

Die fehlende Dokumentation beschafft der Kunde auf eigene Kosten. Soweit die Erbringung von Leistungen der HELIOTRONIC aufgrund solcher fehlenden Informationen oder sonstigen Mitwirkungsleistungen nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, schuldet HELIOTRONIC insoweit keine Leistungen.

Der Kunde ist verpflichtet allen von HELIOTRONIC beauftragen Mitarbeitern und sonstigen Dritten, den Zugang zum Einsatzort zu ermöglichen und eine Zusammenarbeit mit den von HELIOTRONIC eingesetzten oder beauftragten Personen zu gewähren. Sämtliche Mitwirkungshandlungen des Kunden müssen gewährleisten, dass die Leistungserbringung durch HELIOTRONIC unverzüglich und ohne Verzögerung durchgeführt werden können.

Anweisungen zur Bedienung durch HELIOTRONIC zur Fehlersuche und zur Fehlerbehebung sind unverzüglich und unter Einsetzung qualifizierter Personen auszuführen.

Der Kunde ist verpflichtet, für die Sicherung des gesamten Datenbestandes Sorge zu tragen. Soweit im Rahmen von Leistungen der HELIOTRONIC Maßnahmen, die zu einer Gefährdung des Datenbestandes führen können, erforderlich sind oder von HELIOTRONIC angekündigt werden, wird der Kunde den Datenbestand in vorgeschriebener Weise auch unmittelbar vor Beginn der Servicearbeiten sichern. HELIOTRONIC ist nicht verpflichtet zu prüfen, ob der Kunde dieser Obliegenheit nachgekommen ist.

Verletzt der Kunde eine in diesem Vertrag geregelte oder eine sich aus allgemeinen Grundsätzen ergebende Mitwirkungspflicht, so tritt die vereinbarte Pauschalvergütung außer Kraft. HELIOTRONIC ist in diesem Fall insbesondere berechtigt, dem Kunden die durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht vor allem durch verspätete, fehlerhafte, unvollständige oder lückenhafte Informationen verursachten Mehrkosten und Mehraufwendungen in Rechnung zu stellen. Es gelten dabei die vereinbarten Regiestundensätze.

Bei einer Verletzung der oben genannten Mitwirkungspflichten treten auch die vereinbarten Reaktionszeiten außer Kraft und verlängern sich entsprechend um die durch die Mitwirkungspflichtverletzung verursachte Zeitverzögerung.

8. Nutzungsrechte

Für die im Rahmen von Support- und Wartungsleistung erbrachten urheberrechtsfähigen Werken, gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil Ziffer 4.

9. Vergütung

Die Preise der Leistung von HELIOTRONIC sowie der Abrechnungszyklus und Zahlungsfristen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

Leistungen, die nicht im Pauschalpreis enthalten oder vertraglich nicht vereinbart sind, werden nach Regie- und Stundensätzen durchgeführt. Die Regiepreise ergeben sich aus den vereinbarten Preisen entsprechend.

Grundsätzlich sind die Kosten durch Reise- und Übernachtungskosten nicht in Pauschalpreisen oder Regiestundensätzen enthalten und sind gesondert, auf Nachweis, zu vergüten.

Ferner nicht in den Pauschalsätzen enthalten sind die Kosten für defekte Austauschteile und Verschleißteile. Dies gilt auch für Lizenzkosten auszutauschender neuer Betriebssysteme und/oder sonstiger Peripheriesoftware.

Ebenfalls nicht im Preis enthalten sind Leitungskosten und eventuell notwendige Transportkosten.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Abrechnung der Vergütung erfolgt grundsätzlich monatlich. Dies gilt auch für die Abrechnung der nicht im Pauschalpreis enthaltenen Einzelleistungen.

10. Gewährleistung

HELIOTRONIC gewährleistet, dass die zu erbringenden Support Leistungen dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

Mängel werden nach Mitteilung durch den Kunden innerhalb angemessener Frist behoben. Ist dies nicht möglich oder ist die Nachbesserung auch aus sonstigen Gründen fehlgeschlagen, kann der Kunde nur Herabsetzung der Vergütung verlangen, ein Kündigungsrecht besteht nur, wenn HELIOTRONIC wiederholt Fehlerbeseitigung unterlassen hat, obwohl der Kunde zur Beseitigung zweimal vergeblich aufgefordert hat.

Die Nachbesserung gilt nur dann als fehlgeschlagen, wenn insgesamt 3 Nachbesserungsversuche von HELIOTRONIC die Mangelbeseitigung nicht zur Folge hatte.

Jegliche Gewährleistungspflicht von HELIOTRONIC erlischt, wenn der Kunde oder Dritte Veränderungen am System vornehmen, denen HELIOTRONIC vorher nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Alle Gewährleistungsansprüche enden 12 Monate nach Beendigung der jeweiligen Leistung dieses Vertrages.

11. Laufzeit

Die Laufzeit und die Kündigungsfrist dieses Vertrages ergeben sich aus den Vertragsunterlagen.

Bei Beendigung des Vertrages ist jede Vertragspartei verpflichtet, der jeweils anderen Vertragspartei sämtliche Unterlagen, Dateien und sonstige Materialien herauszugeben bzw. zurückzugeben, die Rahmen des Auftrages übergeben bzw. erstellt wurden und die nach Sinn und Zweck des Vertrages nicht beim jeweiligen Vertragspartner zu verbleiben haben.

12. Betriebsort

Die Supportpflichten dieses Vertrages beziehen sich auf den zum Vertragschluss bestehenden Betriebsort des IT-Systems. Will der Kunde die DV-Anlage später insgesamt oder teilweise an anderen Orten aufstellen, so wird er hiervon HELIOTRONIC im Voraus schriftlich unterrichten.

Seine Zustimmung, die Wartung auch an anderen Aufstellungsorten im Bereich der Bundesrepublik Deutschland durchzuführen, wird HELIOTRONIC nur aus wichtigem Grund versagen.

Alle mit einem Wechsel des Aufstellungsorts verbundenen unmittelbaren Aufwendungen, Mehr- und Folgekosten gehen zu Lasten des Kunden.

Teil J: Besondere Bedingungen zur Auftragsverarbeitung Art. 28 DS-GVO

§ 1 Vertragspartner

Diese Besonderen Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung werden Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen HELIOTRONIC und dem Kunden und regeln die Verpflichtung der Vertragsparteien im Rahmen der Auftragsverarbeitung zur Umsetzung und Einhaltung der Datenschutzgesetze, insbesondere der DS-GVO. HELIOTRONIC ist Auftragsverarbeiter für den Kunden, der Verantwortlicher für die zu verarbeiteten Daten bleibt.

HELIOTRONIC erbringt für den Kunden IT-Dienstleistungen im Rahmen der Nutzung der Systeme. In diesem Zusammenhang ist es möglich, dass HELIOTRONIC personenbezogene Daten des Kunden gemäß und im Sinne von Art. 4 Nr. 2 DS-GVO und Art. 28 DS-GVO verarbeitet.

Zur Konkretisierung der beiderseitigen datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten schließen die Parteien mit Abschluss der Hauptverträge eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung zu den Bedingungen dieser Besonderen Bestimmungen zu Art. 28 DS-GVO. Die Regelungen der vorliegenden Vereinbarung gehen im Zweifel den Regelungen des Hauptvertrages vor.

§ 2 Vertragsgegenstand

Die Bestimmungen dieser Besonderen Bedingungen finden Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag in Zusammenhang stehen und soweit HELIOTRONIC, deren Beschäftigte oder von HELIOTRONIC Beauftragte mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, die von dem Kunden stammen oder für den Kunden erhoben werden.

Die Daten können unter Umständen auch außerhalb eines Mitgliedstaates der Europäischen Union erhoben oder verarbeitet werden. HELIOTRONIC trägt dafür Sorge, dass die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

Die Laufzeit des Auftragsverarbeitungsvertrages richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrages. Im Rahmen des Hauptvertrages werden die Arten der Datenverarbeitung, die betroffenen Daten, die Kategorien personenbezogener Daten, die besonderen Kategorien personenbezogener Daten, die weisungsberechtigten Personen und die Datenschutzbeauftragten der Vertragsparteien definiert. Diese Parameter können jederzeit im Laufe der Zusammenarbeit der Vertragsparteien in Abstimmung geändert werden.

§ 3 Laufzeit

Der Vertrag endet automatisch, wenn der zwischen den Parteien geschlossene Hauptvertrag endet, auf dem die Datenverarbeitung basiert.

Der Kunde kann diese Vereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn

- ein schwerwiegender Verstoß von HELIOTRONIC gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrages vorliegt,
- HELIOTRONIC eine Weisung des Kunden mutwillig nicht ausführt,
- HELIOTRONIC Kontrollrechte des Kunden vertragswidrig verweigert, oder
- die hartnäckige und andauernde Nichteinhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten und aus Art. 28 DS-GVO abgeleiteten Pflichten

§ 4 Datenverarbeitung

Die Datenverarbeitungsarten Art. 4 Nr. 2 DS-GVO, die Gruppen der betroffenen Personen Art. 4 Nr. 1 Nr. 13, 14, 15 DS-GVO, die Kategorien der Betroffenen Art. 4 Nr. 1 DS-GVO sowie die besonderen Kategorien personenbezogener Daten, Art. 9 DS-GVO ergeben sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrag und den dazugehörigen Spezifikationen und Dokumentationen.

§ 5 Rechte und Pflichten sowie Weisungsbefugnisse von HELIOTRONIC

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DS-GVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DS-GVO ist allein der Kunde verantwortlich.

HELIOTRONIC ist verpflichtet, alle Anfragen unverzüglich an diesen weiterzuleiten.

HELIOTRONIC darf Daten nur im Rahmen des Hauptvertrages und nur nach Weisungen durch den Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder einsehen; dies gilt insbesondere in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation.

Die Weisungen des Kunden werden anfänglich durch diesen Vertrag festgelegt und können durch den Kunden danach in schriftlicher Form oder in Textform durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden. Die Weisungen können auch Berichtigungen, Löschungen und Sperrungen von Daten umfassen. Alle erteilten Weisungen sind zu dokumentieren.

Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen müssen gemeinsam zwischen dem Kunden und HELIOTRONIC abgestimmt werden und sind schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.

Der Kunde informiert HELIOTRONIC unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

§ 6 Weisungsberechtigte

Die weisungsberechtigten Personen auf Seiten des Kunden und von HELIOTRONIC werden im Hauptvertrag festgelegt.

Dies gilt auch für die für die Weisung zu nutzenden Kommunikationskanäle.

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen.

Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

§ 7 Vertraulichkeit

Alle zwischen den Parteien im Zusammenhang und mit der Durchführung des Vertragsverhältnis ausgetauschten Informationen, insbesondere Dokumente der Parteien sind strengstens vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für alle Informationen, von denen die Parteien im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses Kenntnis erlangen.

Eine Weitergabe dieser Informationen an Dritte oder eine Einsichtnahme durch Dritte ist nur dann zulässig, wenn dies für die Erfüllung des Vertragszwecks erforderlich ist, aufgrund von Rechtsvorschriften erlaubt oder mit Einwilligung jeweils beider Vertragspartner erfolgt. Die Verpflichtungen dieser Klausel bleiben auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

§ 8 Pflichten von HELIOTRONIC

HELIOTRONIC verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Kunden, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten des Mitgliedstaates, dem HELIOTRONIC unterliegt, verpflichtet ist. In einem solchen Fall teilt HELIOTRONIC dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

HELIOTRONIC verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen als die vertraglichen, insbesondere nicht für eigene Zwecke.

HELIOTRONIC sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maß-

nahmen zu. Sie sichert zu, dass die für den Kunden verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.

Die Datenträger, die vom Kunden stammen bzw. für den Kunden genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet. Eingang und Ausgang sowie die laufende Verwendung werden dokumentiert.

HELIOTRONIC hat über die gesamte Abwicklung der Dienstleistung alle erforderlichen datenschutzrechtlichen Überprüfungen durchzuführen und diese regelmäßig zu wiederholen.

HELIOTRONIC ist verpflichtet, bei folgenden Aufgaben des Kunden mitzuwirken:

- Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 -22 DS-GVO
- Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten
- Durchführung einer eventuell erforderlichen Datenschutzfolgenabschätzung
- Unterstützung des Kunden bei dessen Aufgaben, soweit diese das gegenständliche Auftragsverhältnis tangieren
- Hinweis an den Kunden, sofern eine erteilte Weisung nach Meinung des Kunden gegen gesetzliche Vorschriften verstößt
- Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung von Daten, sofern der Kunde dies anweist und berechnigte Interessen von HELIOTRONIC nicht entgegenstehen
- Erteilung von Auskünften über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an HELIOTRONIC
- Auskünfte an Dritte oder Betroffene, sofern der Kunden die Zustimmung erteilt

HELIOTRONIC erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde nach Terminabstimmung berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über Datenschutz und Datensicherheit sowie der Regelungen dieses Vertrages im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch einen durch den Kunden beauftragten Dritten zu überprüfen.

HELIOTRONIC sichert zu, bei dieser Überprüfung im erforderlichen Umfang mitzuwirken.

§ 9 Home-Office-Arbeitsplätze

Die Verarbeitung von Daten im Home-Office ist zulässig, der Kunde stimmt dem mit Auftragserteilung zu. Soweit die Daten in einer Privatwohnung verarbeitet werden, wird der Zugang zur Wohnung des Beschäftigten für Kontrollzwecke des Arbeitgebers vertraglich sicher gestellt. Die Maßnahmen werden Art.32 DS-GVO sind auch in diesem Fall eingehalten.

HELIOTRONIC sichert zu, dass sie die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichtet (Art.28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art.29 DS-GVO). HELIOTRONIC überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrem Betrieb.

§ 10 Mitteilungspflichten von HELIOTRONIC

HELIOTRONIC teilt dem Kunden unverzüglich Störungen und Verstöße gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen auch dieses Vertrages durch die bei ihr beschäftigten Personen mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Kunden nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. HELIOTRONIC sichert zu, dem Kunden erforderlichenfalls bei dessen Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für die

Kunden darf HELIOTRONIC nur nach vorheriger Weisung dieses Vertrages durchführen.

§ 11 Subunternehmer

Mit Unterzeichnung des Hauptvertrages genehmigt der Kunde die Beauftragung von Subunternehmern durch HELIOTRONIC gemäß Art. 28 Abs. 2 DS-GVO.

Die Zustimmung kann widerrufen werden, sofern sich herausstellen sollte, dass Subunternehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von diesen getroffenen Technischen und Organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DS-GVO nicht sorgfältig ausgewählt wurden.

Eine Beauftragung von Subunternehmern in Drittstaaten darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

HELIOTRONIC hat vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen zwischen dem Kunden und HELIOTRONIC auch gegenüber Subunternehmern gelten.

Werden mehrere Subunternehmer eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Subunternehmern. Es wird sichergestellt, dass der Kunde berechtigt ist im Bedarfsfall angemessene Überprüfungen und Inspektionen, auch vor Ort, bei Subunternehmern durchzuführen oder durch von ihr beauftragte Dritte durchführen zu lassen.

Der Vertrag mit dem Subunternehmer muss schriftlich abgefasst werden. (Art. 28 Abs. 4 und Abs.9 DS-GVO).

HELIOTRONIC haftet gegenüber dem Kunden dafür, dass der Subunternehmer den Datenschutzpflichten nachkommt, die ihm durch Kässbohrer im Einklang mit den vorliegenden Vertragsbedingungen vertraglich auferlegt wurden.

HELIOTRONIC informiert den Verantwortlichen immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer, wodurch der Kunde die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (§ 28 Abs. 2 Satz 2 DS-GVO).

§ 12 Technische und Organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO

HELIOTRONIC gewährleistet ein angemessenes Schutzniveau der Datenverarbeitung. HELIOTRONIC verpflichtet sich, die Schutzziele gemäß Art. 32 Abs. 1 DS-GVO durch geeignete Technische und Organisatorische Maßnahmen zu erreichen.

HELIOTRONIC beschreibt die bei ihr eingehaltenen Technischen und Organisatorischen Maßnahmen in dem Dokument, "Technische und Organisatorische Maßnahmen Art. 32 DS-GVO", die dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

Diese entsprechen dem Stand der Technik zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Die beschriebenen Maßnahmen werden verbindlich zugesichert.

HELIOTRONIC verpflichtet sich, die beschriebenen Maßnahmen einer regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluation der Wirksamkeit zu unterziehen und dem Stand der Technik anzupassen.

Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt HELIOTRONIC vorbehalten, wobei wesentliche Änderungen mit dem Kunden abzustimmen sind und dokumentiert werden müssen.

Bei HELIOTRONIC und dem Kunden ist ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter bestellt.

§ 13 Verpflichtungen von HELIOTRONIC nach Beendigung des Auftrags, Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat HELIOTRONIC sämtliche in ihren Besitz sowie an Subunternehmen gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Ver-

arbeits- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach Weisung des Kunden datenschutzgerecht zu löschen bzw. zu vernichten/vernichten zu lassen.

Dies gilt nicht, sofern eine rechtliche Verpflichtung zur Speicherung und Aufbewahrung der Daten besteht.

§ 14 Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erfüllung des Auftragsvertrages fällt nicht an, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

§ 15 Haftung

Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach den Datenschutzgesetzen unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung oder Nutzung im Rahmen der Auftragsverarbeitung erleidet, ist im Innenverhältnis derjenige Vertragspartner verantwortlich, der den Datenschutzvorstoß zu verantworten hat.

Die Parteien stellen sich jeweils von der Haftung frei, wenn eine Partei nachweist, in keinerlei Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden bei einem Betroffenen eingetreten ist, verantwortlich zu sein.

Teil I: Besondere Bedingungen für Rechenzentrumsdienstleistungen

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Rechenzentrumsdienstleistungen durch HELIOTRONIC sowohl im Rechenzentrum von HELIOTRONIC als auch im Rechenzentrum des Kunden. Die im Rechenzentrum betriebene Software inklusive der gesamten Hardwareperipherie, Datensicherung, Betriebssysteme und Softwaremodule ergeben sich aus der jeweiligen Dokumentation, die Gegenstand des Vertrages ist.

Die Spezifikation des Rechenzentrums der HELIOTRONIC ergibt sich aus dem Dokument Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil, Beschreibung Rechenzentrum Teil K.

2. Ersteinrichtung und Installation der Hardware und Software

HELIOTRONIC wird die Hardware laut Projektschein oder Vertrag im eigenen oder im Rechenzentrum des Kunden einrichten, für den Kunden konfigurieren und in Betrieb nehmen. HELIOTRONIC wird die gesamten Softwaresysteme laut Projektschein installieren und für den Auftraggeber konfigurieren.

3. Rechenzentrumsbetrieb

HELIOTRONIC wird das Gesamtsystem laut Ziffer 2 und entsprechend der Konfiguration laut Vertrag, im Folgenden nur noch Gesamtsystem, in seinem Rechenzentrum oder im Rechenzentrum des Kunden während der Laufzeit dieses Vertrages in einem störungsfreien Zustand betriebsfähig halten.

Hierzu gehören folgende Einzeldienstleistungen:

- Laufender Betrieb der Server
- Laufende Überprüfung der Systemlogs
- Ständige Überwachung der Verfügbarkeit und der Antwortzeiten
- Überwachung der Datenbank bzgl. Füllstand, Sicherung, Performance
- Bereinigung, Archivierung von Transaktions- und Protokolldateien
- Monitoring von Speicherressourcen
- Verwaltung des Dateisystems

- Monitoring der Verfügbarkeit und Performanceparameter
- Patchmanagement und Schwachstellenmanagement
- regelmäßiger Technologierefresh aller Komponenten
- Sicherstellung von Serviceverträge mit Herstellern und Lieferanten

Die Leistungspflicht von HELIOTRONIC im Rahmen des Rechenzentrumsbetriebes sind in folgenden Fällen immer ausgeschlossen:

- Störungen die durch Fehler von Mitarbeitern des Kunden oder Drittenfirmen im Auftrag des Kunden bei Bedienung des Systems entstehen
- Fehler die durch Nichtbeachtung von Dokumentationen und Gebrauchsanweisungen entstehen
- Fehler die durch unterlassene Datenpflege und Datensicherung durch den Kunden entstehen, soweit dieser selbst verantwortlich ist
- Fehler die durch Hackerangriffe von Rechnern des Kunden entstehen
- das Einspielen von Datenbankextrakten oder Dumps für den Kunden
- jegliche Form der Softwarepflege
- die Instandhaltung, Instandsetzung, Pflege der Schnittstelle, soweit diese nicht von HELIOTRONIC erstellt wurden
- Fehler die durch Schadsoftware entstehen die trotz der aktuellsten Version von Firewall und Software im Rahmen der vereinbarten Aktualisierungszeiten durch Schadsoftware entstehen

Im Übrigen sind Leistungen nur geschuldet, sofern diese in diesem Vertrag ausdrücklich genannt sind.

4. Rechenzentrum / Betriebszeiten

Betriebszeiten, Reaktionszeiten und sonstige zeitliche Leistungsparameter ergeben sich aus dem Dokument Allgemeine Geschäftsbedingungen d der HELIOTRONIC, Besonderer Teil L.

5. Wartung Software/Hardware

HELIOTRONIC übernimmt die Instandsetzung der Softwaresysteme.

6. Bereitstellung von Ansprechpartnern

HELIOTRONIC stellt für Änderungsanfragen, Problemmeldungen, sowie zu generellen Kontaktaufnahme Seitens des Auftraggebers einen Ansprechpartner zur Verfügung. Zu Kontaktaufnahme im Supportfall benennt HELIOTRONIC entsprechende Telefonnummern und E-Mail-Adressen.

7. Anpassung Systemressourcen und Rahmenparameter

Die Dimensionierung der Systemressourcen, der Serverumgebung (Prozessor-hauptspeicher, Datenspeicher, etc.) inklusiver der Parameter ergibt sich aus dem Projektschein ansonsten entsprechend dem Stand der Technik.

Diese Dimensionierung der Systeme basiert ausschließlich auf den vereinbarten Rahmenbedingungen und den dort aufgelisteten Modulen bzw. Funktionen innerhalb des Produktivsystems.

HELIOTRONIC wird die Systemressourcen auf veränderte Rahmenbedingungen bei Bedarf nur anpassen, soweit der Kunde die Mehrkosten übernimmt.

8. Mitwirkung und Bereitstellung

Für Mitwirkungsleistungen gelten die allgemeinen Regelungen laut Allgemeinen Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Zentrale Mitwirkungsleistungen sind im Projektschein geregelt. Die Auflistung ist nicht abschließend und betrifft im Zweifelsfall nur die zum Zeitpunkt der Erstellung des Leistungsscheins bekannten Mitwirkungsleistungen.

Die Verletzung von Mitwirkungspflichten setzt alle Leistungsparameter, insbesondere Reaktionszeiten, Systemverfügbarkeitsparameter und sonstige Betriebsbedingungen außer Kraft.

Der Kunde ist verpflichtet, alle durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandenen Kosten zu tragen.

9. Vergütung

Die Vergütung Einzelleistungen ergibt sich aus dem Projektschein.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

Die Abrechnung von Dauerleistungen erfolgt monatlich. Für Regieleistungen ist HELIOTRONIC berechtigt Monatsabschlagskostenrechnungen nach Projektfortschritt zu stellen.

Sofern Leistungen von HELIOTRONIC nicht im Auftrag ausdrücklich enthalten sind, werden diese grundsätzlich nach Regie zu den aktuell gültigen Preislisten von HELIOTRONIC abgerechnet. Reisekosten werden entsprechend den Rechnungssätzen nach Aufwand und Pauschale in Rechnung gestellt.

Sonstige Auslagen von HELIOTRONIC die zur Erfüllung der jeweiligen Aufträge zweckmäßig und erforderlich sind, werden von HELIOTRONIC nach tatsächlichem Anfall abgerechnet.

10. Gewährleistung

HELIOTRONIC gewährleistet, dass die zu erbringenden Leistungen Teil I dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

Mängel werden nach Mitteilung durch den Kunden innerhalb angemessener Frist behoben. Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von HELIOTRONIC durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB analog ist erst zulässig, wenn HELIOTRONIC ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn diese von HELIOTRONIC verweigert und/oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, sowie wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen und/oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden ge-

geben ist den Vertrag fortzusetzen. HELIOTRONIC sind mindestens 3 Nachbesserungsversuche einzuräumen.

Eine Herabsetzung der Vergütung ist ebenfalls erst zulässig, sofern die Nacherfüllung nach oben genannten Grundsätzen fehlgeschlagen ist.

Teil K: Beschreibung der Rechenzentrumsinfrastruktur

1. Rechenzentren

HELIOTRONIC ULM betreibt eigene Infrastruktur in angemieteten Rechenzentrumsflächen (Colocation).

Die Rechenzentren sind nach DIN EN ISO 9001 :2008 und/oder 150/IEC 27001 zertifiziert und entsprechen dem Tier 3 Standard:

- Zugangsüberwachung (Biometrisches Schließsystem mit Key und PIN, nur benannte autorisierte Personen besitzen einen Zugang zu den Systemen)
- Vereinzelungsanlage
- Redundante Klimaanlage
- Redundante Stromversorgung aller Komponenten
- Notstromversorgung durch Online-USVs und Dieselaggregaten
- Brandfrüherkennungssystem
- Redundante Internetanbindung

2. Infrastruktur

Alle Kernkomponenten wie Firewall, Storage, Virtualisierungshosts und Netzwerkkomponenten sind redundant über beide Brandabschnitte verteilt.

Die Management- und Monitoring-Systeme sind verteilt und strikt von den Kundennetzen getrennt.

Die Infrastruktur setzt sich ausschließlich aus moderner Markenhardware zusammen.

2.1 Server-Architektur

Alle Serversysteme verfügen über redundante Netzteile, Lüfter und Festplatten. Diese sind durch die eingesetzte Virtualisierungslösung zu einem brandabschnittsübergreifenden Cluster verbunden, so dass der Ausfall einzelner Serversysteme durch die Virtualisierungslösung kompensiert wird.

2.2 Netzwerk-Architektur

Die Rechenzentren sind mit einer dedizierten 10 Gbit Leitung verbunden und auf Layer 3 Ebene (IP-Routing) voneinander getrennt.

Innerhalb eines Rechenzentrums sind die Netzwerkkomponenten mit redundanten 10Gbit Links untereinander verbunden. Es ist eine loopfree Netzwerkarchitektur etabliert.

2.3 Storage-Architektur

In jedem Rechenzentrum bzw. Brandabschnitt ist ein zentrales Stagesystem installiert, auf dem alle Daten der Server vor-gehalten werden.

Die Stagesysteme innerhalb eines Rechenzentrums sind für synchrone Spiegel ausgelegt. über Rechen-zentrumsgrenzen hinweg sind asynchrone Spiegel möglich.

Die Serversysteme sind redundant an die zentralen Stagesysteme angebunden.

Teil L: Leistungsparameter für IT-Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Hosting, Rechenzentrumsdienstleistungen, Wartung und Pflege Hardware/Software

Die folgenden Leistungsparameter gelten für alle Reaktionszeiten im Bereich Rechenzentrumsleistungen, Hosting, Wartung von Software und Hardware und sonstigen Dienstleistungen zur Wiederherstellung zur Funktionsfähigkeit von Systemen.

1. Reaktionszeiten und Verfügbarkeit

Für die Reaktionszeiten für die Software und Hardware Instandsetzung bzw. den Hostingbetrieb gelten folgende Regelungen.

Die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Störungsmeldung während der Büroservicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Zeitfenster.

Die Servicezeiten sind abhängig von der Serviceklasse und sind im Folgenden definiert. Die Wiederherstellung ist ausschließlich exklusiv der Datenwiederherstellung. Für die aufgeführten Fehlerklassen gelten die aufgeführten Reaktionszeiten.

Die Verfügbarkeit von Systemen beim Application Service Providern und bei Rechenzentrumsdienstleistungen richtet sich ebenfalls nach der Serviceklasse und ist in der folgenden Ziffer 3 definiert.

Die Serviczeiten richten sich ebenfalls nach der Serviceklasse und sind in der folgenden Ziffer 3 definiert. Die die Servicezeiten entsprechen der Bürozeit.

2. Definition Störungsklassen

3 - Kritische Störung: Der Service ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).

2 - Wesentliche Störung: Der Service zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.

1 - Geringfügige Störung: Ausfall von Funktionalitäten, die keine Auswirkungen auf den Service besitzen.

3. Reaktionszeiten und Verfügbarkeit

Serviceklasse 0:

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	Keine garantierte
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Entspricht der Bürozeit
Review der KPIs	keine

Reaktionszeiten

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritische Störung	keine	Keine	keine
2 - Wesentliche Störung	Keine	Keine	keine
1 - Geringfügige Störung	keine	keine	keine

Serviceklasse A:

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	97,0 %
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Entspricht der Bürozeit
Review der KPIs	jährlich

Reaktionszeiten

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
	Bürozeit	Servicezeit	
3 - Kritisch Störung	4 Stunden	4 Stunden	keine
2 - Wesentliche Störung	12 Stunden	12 Stunden	keine
1 - Geringfügige Störung	24 Stunden	24 Stunden	keine

Serviceklasse B:

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	98,50%
Bürozeit	Montag – Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Montag – Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Review der KPIs	quartalsweise

Reaktionszeiten

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
3 - Kritische Störung	Bürozeit 2 Stunden	Servicezeit 4 Stunden	24 Stunden
2 - Wesentliche Störung	4 Stunden	12 Stunden	keine
1 - Geringfügige Störung	12 Stunden	keine	keine

Serviceklasse C:

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit	99,5 %
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Montag-Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Review der KPIs	quartalsweise

Reaktionszeiten

Art der Störung	Reaktionszeit		Wiederherstellungszeit
3 - Kritische Störung	Bürozeit 1 Stunden	Servicezeit 2 Stunden	8 Stunden
2 - Wesentliche Störung	4 Stunden	12 Stunden	keine
1 - Geringfügige Störung	8 Stunden	24 Stunden	keine

4. Definition der Patchklassen

Es gelten für die im folgenden definierten Patchklassen die aufgeführten Wartungsintervalle für die Patches und Security Fixes. Ausgenommen davon sind Upgrades auf höhere Major-Release, funktionale Upgrades und vom Kunden betriebene oder entwickelte Anwendungen.

Die Serviceklasse definiert, ob die Updates aus dem Staging-Repository oder aus dem Productive Repository bezogen werden.

Patchklasse	Serviceklasse	Maßnahmen	Repository
1	C	Patches auf Anforderung (max. 2x im Quartal)	Staging
2	A	Monatliches einspielen von Patches	Staging
2	A-C	Monatliches einspielen von Patches	Productive
3	A	Quartalsweise einspielen von Patches.	Staging
3	A-C	Quartalsweise einspielen von Patches.	Productive

5. Definition Key Performance Indicators (KPIs)

Im Rahmen des Vertrages werden folgende Key Performance Indikatoren definiert und je nach Serviceklasse ausgewertet.

KPI	Definition
Incidents	Auswertung der Anzahl von Incidents, Major-Incidents und Security-Incidents und Einhaltung des Servicelevels.
Requests	Auswertung der Anzahl der bearbeiteten Requests.
Capacity Reserves	Auswertung der Nutzung der überwachten Kapazitäten.
Service Availability	Auswertung der Verfügbarkeit der bereitgestellten Services.

6. Definition der Schutzklassen und Wartungsintervalle

Es gelten für die im folgenden definierten Schutzklassen die aufgeführten Wartungsintervalle für die Securitypatches.

Schutzklasse / Gefährdung	Maßnahmen
1 – Niedrig	Securitypatches werden einmal im Quartal in einem definierten Wartungsfenster eingespielt.
2 – Normal	Securitypatches werden monatlich in einem definierten Wartungsfenster eingespielt.
3 - Hoch	Das System ist nur über definierte Schnittstellen erreichbar. Securitypatches werden schnellst möglich eingespielt werden.
4 – Sehr hoch	Das System ist nur über definierte Schnittstellen erreichbar. Securitypatches werden schnellst möglich eingespielt werden.

Jegliche administrative Änderungen werden in einem Audit log festgehalten.

Sofern keine anderen vertraglichen Vereinbarungen getroffen wurden, gilt die Schutzklasse 1 als vereinbart.

7. Rechenzentrum Betriebszeiten

überwachter Onlinebetrieb der Produktivumgebung ERP 24 Stunden

Bearbeitung bei Störungsmeldungen

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr

8. Leistungszeiten Supportleistungen/Hotline

Für die Hotline gelten die Servicezeiten nach Serviceklasse.

9. Bearbeitungszeit

Die Bearbeitungszeiten für sonstige Anfragen und Problemstellungen entsprechen den Servicezeiten und richten nach der Serviceklasse.

10. Datensicherung

Die Sicherungsintervalle für die Datensicherung ergeben sich aus der Schutzklasse. Für die folgenden Serviceklassen ergeben sich folgende Sicherungsintervalle:

	Serviceklasse				
	0	A	B	C	
Vollsicherung (Datenbank)					
Intervall	-	1x täglich	1x täglich	2x täglich	