



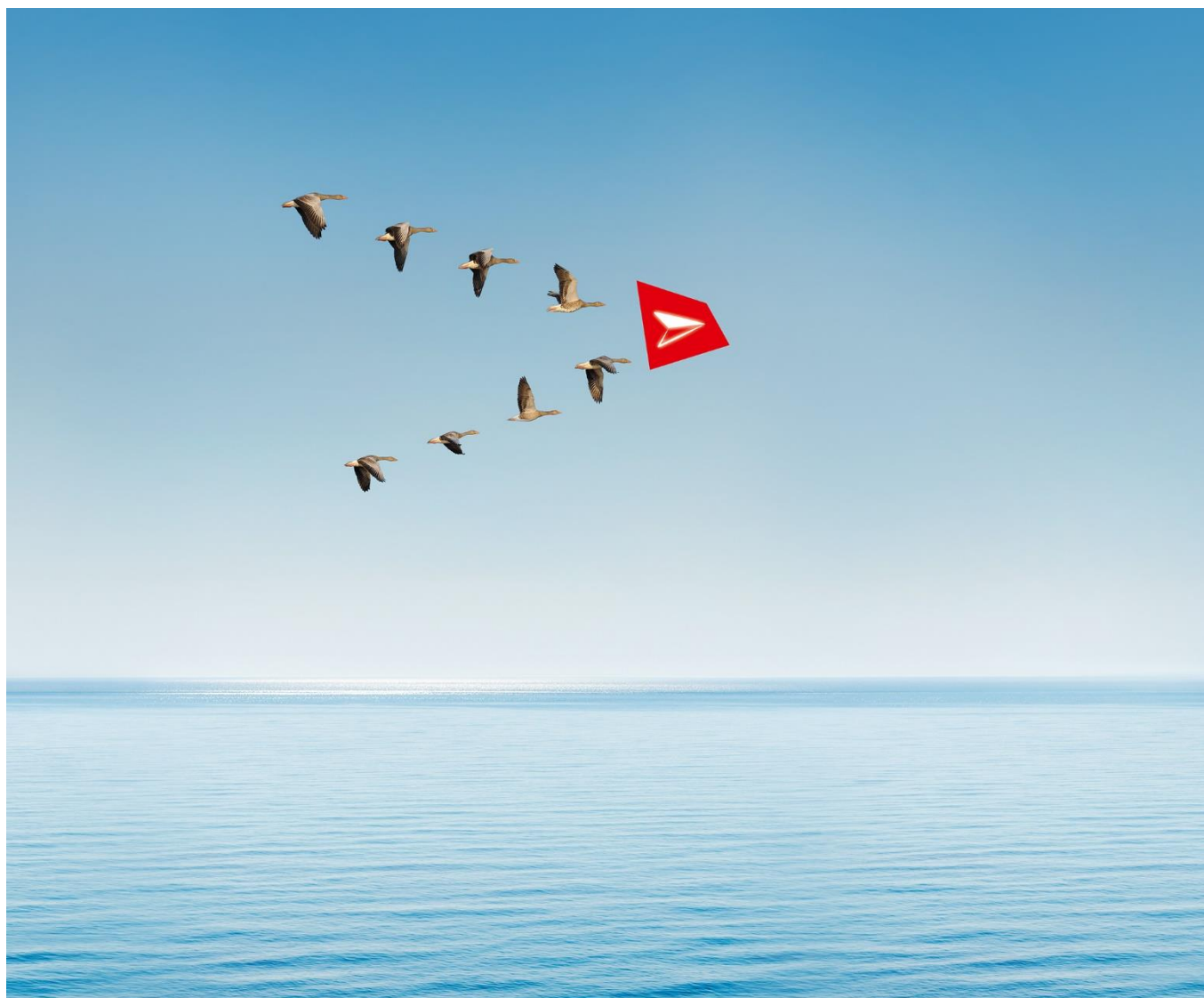
DATAGROUP

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der

DATAGROUP Ulm GmbH

– im Folgenden DATAGROUP –



Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	8
2	Teil A: Allgemeiner Teil.....	10
2.1	Vertragsabschluss	10
2.2	Leistungsbeschreibungen	10
2.3	Preise und Zahlungsbedingungen	10
2.4	Nutzungsrechte	11
2.5	Lizenzmodelle	12
2.6	Software-Backup.....	13
2.7	Open-Source-Software	13
2.8	Subunternehmer	13
2.9	Mitwirkungspflichten des Kunden	13
2.10	Datenübermittlung an Dritte	14
2.11	Leistungsstermine.....	15
2.12	Informationen durch den Kunden an DATAGROUP	15
2.13	Eigentumsvorbehalt	15
2.14	Außerordentliches Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnis	16
2.15	Vertragsrücktritt.....	16
2.16	Abnahme.....	17
2.17	Gewährleistung	17
2.18	Haftung	18
2.19	Change Request	20
2.20	Systemnutzungsvoraussetzungen	20
2.21	Geheimhaltung und Urheberrechte	20
2.22	Datenschutz	21
2.23	Beendigung des Vertrages	21

2.24	Ansprechpartner Eskalationsstufen	22
2.25	Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit	22
2.26	Besondere Bedingungen	22
3	Teil B: Besondere Bedingungen für IT-Hardwareverkauf	23
3.1	Vertragsgegenstand und Leistungsumfang	23
3.2	Gewährleistung	23
4	Teil C: Besondere Bedingungen für Standardsoftwarelizenzierung	24
4.1	Vertragsgegenstand.....	24
4.2	Anlieferungsinstallation	24
4.3	Pflichten des Lizenznehmers	24
4.4	Pflichten des Lizenzgebers	24
4.5	Gefahrtragung	25
4.6	Lizenzgebühr und Nutzungsrecht	25
4.7	Überlassung an Dritte	25
4.8	Rechte des Kunden bei Mängeln.....	25
4.9	Vertragslaufzeit/Beendigung des Mietverhältnisses	26
4.10	Sonstige Lizenzbedingungen.....	26
4.11	Rückgabe	26
5	Teil D: Besondere Bedingungen für Verkauf von Standardsoftware (Lizenz mit zeitlich unbeschränkter Nutzungsdauer)	27
5.1	Vertragsgegenstand.....	27
5.2	Leistungsumfang.....	27
5.3	Sonstige Leistungen	27
5.4	Weitergehende Leistungen	27

5.5	Lieferung	27
5.6	Nutzungsrechte/Nutzungsbedingungen.....	28
5.7	Aktualisierungen/neue Versionen	28
5.8	Gewährleistung	28
6	Teil E: Besondere Bedingungen für Individualsoftwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration von Software sowie Installation von Software und Hardware	29
6.1	Vertragsgegenstand.....	29
6.2	Leistungsumfang.....	29
6.3	Preise	29
6.4	Dokumentation	30
6.5	Leistungserbringung	30
6.6	Customizing	30
6.7	Sonstige Leistungen	30
6.8	Leistungsstermine.....	31
6.9	Nutzungsrechte	31
6.10	Abnahme	31
6.11	Mängel und Leistungsstörungen.....	32
7	Teil F: Besondere Bedingungen für Pflege/Support/Wartung Software und Hardware	33
7.1	Vertragsgegenstand.....	33
7.2	IT-System.....	33
7.3	Leistungsumfang Wartung Hardware und Software	33
7.3.1	Softwareinstandsetzung	33
7.3.2	Instandsetzung der Hardware	34
7.4	Instandhaltung der Hardware	34
7.5	Supportleistungen	34

7.6	Softwarepflege	35
7.7	Information und Beratung	35
7.8	Dokumentation	35
7.9	Nicht abgedeckte Leistungen	35
7.10	Leistungszeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	36
7.11	Mitwirkungsleistungen des Kunden	37
7.11.1	Ansprechpartner	37
7.11.2	Technische Voraussetzungen	37
7.11.3	Sonstige Mitwirkungspflichten	37
7.12	Nutzungsrechte	38
7.13	Vergütung	38
7.14	Gewährleistung	38
7.15	Schadensersatz und Haftung	39
7.16	Laufzeit	39
7.17	Betriebsort	39
8	Teil G: Besondere Bedingungen für Rechenzentrumsdienstleistungen	40
8.1	Vertragsgegenstand	40
8.2	Ersteinrichtung und Installation der Hardware und Software	40
8.3	Rechenzentrumsbetrieb	40
8.4	Rechenzentrum / Betriebszeiten	41
8.5	Wartung Software/Hardware	41
8.6	Bereitstellung von Ansprechpartnern	41
8.7	Anpassung Systemressourcen und Rahmenparameter	42
8.8	Mitwirkung und Bereitstellung	42
8.9	Vergütung	42
8.10	Gewährleistung	43
9	Teil H: Beschreibung der Rechenzentrumsinfrastruktur	44

9.1	Rechenzentren.....	44
9.2	Infrastruktur	44
9.2.1	Server-Architektur	44
9.2.2	Netzwerk-Architektur.....	44
9.2.3	Storage-Architektur	45

10 Teil I: Leistungsparameter für IT Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Hosting, Rechenzentrumsdienstleistungen, Wartung und Pflege Hardware/Software 46

10.1	Reaktionszeiten	46
10.1.1	Definition der Störungsklassen	46
10.1.2	Reaktionszeiten nach Serviceklassen	46
10.2	Definition der Notfallklassen	48
10.3	Definition der Patchklassen	49
10.4	Definition Key Performance Indicators (KPIs)	49
10.5	Definition der Schutzklassen und Wartungsintervalle	49
10.6	Rechenzentrum Betriebszeiten.....	50
10.7	Leistungszeiten Supportleistungen/Hotline.....	50
10.8	Bearbeitungszeit	50
10.9	Datensicherung.....	50

11 Teil J: Leistungsbeschreibung für sonstige IT-Dienstleistungen 51

11.1	Serverservice	51
11.1.1	Leistungen	51
11.1.2	Serverarchivierung.....	51
11.1.3	Monitoring	51
11.1.4	Patchmanagement.....	51
11.1.5	Hosekeeping	51
11.1.6	Datensicherung.....	52
11.1.7	Virenschutz	52
11.1.8	ActiveDirectory-Service.....	52
11.2	Datenbank Service.....	53
11.2.1	Leistungen	53
11.2.2	Monitoring	53



11.2.3	Patchmanagement.....	53
11.2.4	Housekeeping	53
11.2.5	Datensicherung.....	53
11.3	Betriebssystemservice	54
11.3.1	Leistungen	54
11.3.2	Monitoring	54
11.3.3	Patchmanagement.....	54
11.3.4	Housekeeping	54
11.3.5	Datensicherung.....	55
11.3.6	Virenschutz	55
11.4	DNS- und Domain-Service	55
11.5	Mailfilter Service.....	55
11.5.1	IP-Verbindungen	55
11.5.2	Kundenmailserver	56
11.5.3	Firewall Konfiguration (Kunde)	56
11.5.4	Domains.....	56
11.5.5	TLS-Verbindungen.....	56
11.5.5.1	Ausgehende TLS Verbindungen.....	56
11.5.5.2	Eingehende TLS Verbindungen.....	57
11.5.6	E-Mail Richtlinien	57
11.5.7	Unerwünschte Anhänge	57
11.6	Firewall-Service	58
11.6.1	Leistungen	58
11.6.2	Monitoring	58
11.6.3	Patchmanagement.....	59
11.6.4	Housekeeping	59
11.6.5	Datensicherung.....	59
11.7	Standortanbindungsservice	59
11.7.1	Leistungen	59
11.7.2	Monitoring	59
11.7.3	Patchmanagement.....	60
11.7.4	Housekeeping	60
11.8	Operation Service	60
11.8.1	Monitoring	60
11.8.2	Housekeeping	60
11.9	Pflege des Security Patches.....	61
11.10	Datensicherung.....	61
11.11	Datenwiederherstellungsservice	61
11.12	Schnittstellenservice	61



11.13	Consulting	62
-------	------------------	----

1 Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vertragsleistungen der DATAGROUP Ulm GmbH, Magirus-Deutz-Straße 17, 89077 Ulm.

Dieses Unternehmen wird im Folgenden als DATAGROUP bezeichnet.

Alle Vertrags- und Leistungsangebote richten sich ausschließlich an Unternehmen im Sinne von § 14 BGB i.V.m. § 310 BGB.

Für alle Leistungen von DATAGROUP im Bereich der Informationstechnologie, insbesondere Software, Hardware, Customizing und Individualprogrammierungen, Supportleistungen, Rechenzentrumsdienstleistungen (Hosting) und alle sonstigen IT-Dienstleistungen gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DATAGROUP 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 des Kunden oder dessen Beauftragten gelten nicht; auch nicht als shrink-wrap, click-wrap oder sonstige Form vorformulierter Bestimmungen.

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

Alle Vertragsunterlagen werden bei DATAGROUP gespeichert. Kopien hiervon erhält der Kunde auf Anfrage.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen zum Download unter der URL < <https://www.datagroup.de/agb-datagroup-ulm/> > zur Verfügung.

DATAGROUP 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 B:	Besondere Bedingungen für IT-Hardwareverkauf
Teil C:	Besondere Bedingungen für Standardsoftwarelizenzierung
Teil D:	Besondere Bedingungen für Verkauf von Standardsoftware (Lizenz mit zeitlich unbeschränkter Nutzungsdauer)
Teil E:	Besondere Bedingungen für Individualsoftwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration von Software sowie Installation von Software und Hardware
Teil F:	Besondere Bedingungen für Pflege/Support/Wartung Software und Hardware
Teil G:	Besondere Bedingungen für Rechenzentrumsdienstleistungen
Teil H:	Beschreibung der Rechenzentrumsinfrastruktur
Teil I:	Leistungsparameter für IT Dienstleistungen aus dem Bereich Support, Hosting, Rechenzentrumsdienstleistungen, Wartung und Pflege Hardware/Software
Teil J:	Leistungsbeschreibung für sonstige IT-Dienstleistungen

2 Teil A: Allgemeiner Teil

2.1 Vertragsabschluss

Im Falle einer Bestellung ist der Kunde 14 Tage an sein Vertragsangebot gebunden. Der Vertrag kommt zu Stande, sofern DATAGROUP diesen schriftlich und/oder per Fax bzw. E-Mail bestätigt oder Leistungen erbracht hat.

Alle Angaben von DATAGROUP, insbesondere solche in Prospekten, Präsentationen, Handouts und sonstigen Webauftritten, 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 DATAGROUP zum Abschluss des entsprechenden Vertrages. Der Vertragsschluss kommt erst zustande, sofern DATAGROUP das Angebot bestätigt oder leistet.

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

2.2 Leistungsbeschreibungen

Bei Beschreibungen von Software, Rechenzentren, 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 Angeboten, Spezifikationen, Pflichtenheften, Leistungsbeschreibungen und anderen ähnlichen Unterlagen mit technischen Beschreibungen behält sich DATAGROUP alle eigentums- und urheberrechtlichen Nutzungsrechte uneingeschränkt vor. Sie dürfen Dritten nur mit der Zustimmung von DATAGROUP zugänglich gemacht werden und sind bei Nichtzustandekommen eines Vertrages unverzüglich zurückzusenden oder auf Wunsch von DATAGROUP zu vernichten.

2.3 Preise und Zahlungsbedingungen

Preise verstehen sich grundsätzlich ohne Mehrwertsteuer. Ist nichts anderes vereinbart, richten sich die Preise nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste von DATAGROUP, 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.

DATAGROUP 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 zwei (2) Jahren.

Hat DATAGROUP Mietverträge oder sonstige Dauerschuldverhältnisse abgeschlossen, gilt das Recht zur Preisanpassung entsprechend. DATAGROUP 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 Installationen, Customizing, Inbetriebsetzungen, Schulungen, Einweisungen, Supportleistungen, Transport und Verpackung sowie sonstige Aufwendungen im Rahmen der Anwendung für den Kunden.

Dienstleistungen bei Installationen und Customizing sowie sonstige Anwendungsunterstützungen von DATAGROUP werden grundsätzlich nach Regie abgerechnet, wobei sich die Regiestundensätze nach der jeweils gültigen Preisliste von DATAGROUP 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.

Stellt sich heraus, dass eine Spezifikation oder sonstige Leistungsbeschreibung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand umsetzbar ist und war dies für DATAGROUP trotz Anwendung der im Einzelfall zumutbarer Sorgfalt nicht erkennbar, so ist DATAGROUP 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 zwei (2) Wochen widerspricht und DATAGROUP die betreffende Spezifikation umgesetzt hat.

2.4 Nutzungsrechte

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

DATAGROUP räumt dem Kunden an allen in Absatz 1 genannten Werken ein nicht ausschließliches, für die Vertragsdauer unwiderrufliches, räumlich und sachlich auf den Vertragszweck beschränktes Nutzungsrecht ein. Der Umfang der Nutzungsrechte im Hinblick auf die Anzahl der Nutzer ergibt sich aus dem Lizenzumfang der Bestellung nach dem jeweiligen Lizenzmodell. Die Nutzungsrechte werden grundsätzlich nur für eigene Unternehmenszwecke und im Rahmen des Vertragszweckes eingeräumt.

Die Nutzungsrechte sind in keinem Fall unterlizenzierbar.

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

Die Überlassung des Quellcodes ist ausgeschlossen; Rechte hieraus werden nicht eingeräumt.

Jegliche Form des Reverse Engineerings 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 Engineerings 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.

Dem Kunden ist es auch nicht gestattet, mit den (Software-)Produkten von DATAGROUP 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 diese für alle Konzernunternehmen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Sinne von § 18 AktG. Der Beitritt von Konzernunternehmen zu einer Vereinbarung nachträglich ist ausgeschlossen. In diesem Fall wird DATAGROUP ein Nachtragsangebot unterbreiten.

Der Kunde kann die Nutzungsrechte nebst der Dokumentation zum Zwecke des Einsatzes als Rechenzentrumsbetreiber auch durch einen Dritten 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.

DATAGROUP ist nur gegen gesondertes Entgelt verpflichtet, Partnerunternehmen des Kunden, die im Rahmen des Geschäftsmodells in den Business Workflow eingebunden sind, Userlizenzen zu den im Leistungsschein genannten Konditionen einzuräumen. Für diese Lizenzen gelten sämtliche Vertragsbedingungen des jeweiligen Kundenvertrages.

Für Standardsoftwareprodukte Dritter gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen des Herstellers.

Im Rahmen der Cloud-Dienstleistungen gelten neben den genannten Lizenzbedingungen die Nutzungsbedingungen des Cloudbetreibers und/oder Rechenzentrumsdienstleisters.

2.5 Lizenzmodelle

Im Falle einer Softwarelizenz auf die Nutzungsdauer der Vertragslaufzeit oder im Falle der Einräumung von Plattformnutzungsrechten sind sämtliche Nutzungsrechte auf die Vertragsdauer beschränkt. DATAGROUP ist bereit, eine Nutzungslizenz in eine unbefristete Lizenz umzuwandeln, sofern der Kunde eine zu verhandelnde Kaufgebühr bezahlt.

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

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

2.6 Software-Backup

Der Kunde darf die Software im Rahmen der vereinbarten Vertragszwecke in allen Formen von Backup- und Recoverysystemen nach dem Stand der Technik kopieren. Der Kunde muss Urheberrechts- und/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.

2.7 Open-Source-Software

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

2.8 Subunternehmer

DATAGROUP ist immer berechtigt, Subunternehmer zur Leistungserbringung einzusetzen, auch ohne Zustimmung des Kunden. Einen Widerspruch des Kunden wird DATAGROUP entsprechend berücksichtigen, sofern berechtigte Interessen des Kunden in wettbewerbsrechtlicher Hinsicht, oder sonstige Interessenskollisionen vorliegen, die die Gefahr einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht ausschließen.

2.9 Mitwirkungspflichten des Kunden

Mitwirkungspflichten des Kunden sind sämtliche Beiträge, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung durch DATAGROUP notwendig sind, insbesondere die Zurverfügungstellung von Informationen, Daten, Unterlagen, Hardware, Hardwareumgebungen, Dokumentationen der vom Kunden eingesetzten eigenen Software und Betriebssysteme, sowie die rechtzeitige Einräumung von Systemzugängen.

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

Verletzt der Kunde diese Pflicht, auch in Teilen, verschiebt dies alle vereinbarten Zeitpläne des Projektes. Entsteht durch die unvollständige, verspätete oder mangelhafte Mitwirkungspflicht des Kunden Mehraufwand, so ist der Kunde verpflichtet, diesen an DATAGROUP nach der vertraglichen Preiskalkulation zu erstatten. Der Kunde ist für unzureichende oder verspätete Mitwirkung auch verantwortlich, sofern er dies nicht zu vertreten hat.

2.10 Datenübermittlung an Dritte

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

Daten des Kunden können auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag von DATAGROUP oder im Rahmen von Geschäftspartnerschaften von DATAGROUP tätig sind („Dritte“), genutzt werden. Hierbei kann es sich sowohl um Unternehmen der DATAGROUP Unternehmensgruppe als auch externe Unternehmen und/oder Partner handeln.

Unter Umständen kann es notwendig sein, personen- und/oder unternehmensbezogene Daten im Hinblick auf die Beantragung, die Durchführung und/oder die Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes 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 überwiegen, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern,

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

Der Bonitätsdienstleister kann die Daten unter Umständen 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 DATAGROUP 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 überwiegen, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern,

Der Datenaustausch dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen, gem. § 505 a BGB und § 506 BGB. Unter bestimmten Umständen kann es auch notwendig sein, Kundendaten 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.

2.11 Leistungstermine

Nach Zeitintervallen definierte Termine beginnen frühestens mit Absendung der Auftragsbestätigung. DATAGROUP 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 vier (4) Wochen zu gewähren.

Liefer- und Leistungsfristen beginnen ferner erst mit Klärung aller Lieferspezifikationen und Erfüllung aller vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden.

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

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

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

DATAGROUP 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.

DATAGROUP 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.

2.12 Informationen durch den Kunden an DATAGROUP

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.

2.13 Eigentumsvorbehalt

Die Lieferung von Hardware und alle sonstigen Sachwertleistungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Die jeweils gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gelieferten Waren und Forderungen aus bereits erbrachten Dienstleistungen Eigentum von DATAGROUP.

DATAGROUP 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 DATAGROUP.

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

Solange das Eigentumsrecht von DATAGROUP besteht, ist DATAGROUP 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 eventuell 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.

2.14 Außerordentliches Kündigungsrecht bei Dauerschuldverhältnis

Jede Partei kann ein Dauerschuldverhältnis aus wichtigem Grund fristlos kündigen.

Die außerordentliche Kündigung wegen einer leichten Pflichtverletzung des Vertrages bleibt unberührt. Jeder fristlosen Kündigung hat eine Abmahnung mit einer angemessenen Fristsetzung vorzugehen, sofern der Kündigungsgrund beseitbar ist. Bei schweren Pflichtverstößen bedarf die Kündigung keiner Abmahnung.

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.

2.15 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 wird, kann DATAGROUP ohne weitere Mahnung vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz statt der Leistung verlangen.

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

DATAGROUP 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 DATAGROUP Ersatz in jeweils entstandener Höhe.

Die Stundenpauschale je Mitarbeiter und die Fahrtkostenpauschale ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste von DATAGROUP.

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

Es ist sowohl DATAGROUP unbenommen, statt den Pauschalsätzen für Schadensersatz einen höheren Schaden zu beweisen und geltend zu machen, als auch dem Kunden möglich, einen geringeren Schaden von DATAGROUP darzulegen und unter Beweis zu stellen.

Beindet 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.

2.16 Abnahme

Für den Fall, dass vertragsmäßig erstellte Software und/oder Customizingarbeiten und/oder Individualprogrammierungen inklusive Installation und Konfiguration in die vorhandene Systemumgebung abgeschlossen sind, zeigt DATAGROUP dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Leistung an.

Der Kunde kann daraufhin innerhalb von 14 Werktagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit beginnen oder einen Abnahmetermin verlangen.

Sollte der Kunde nach Ablauf von 30 Tagen keine Mängel des 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 DATAGROUP berechtigt, Mängel nach den Regeln gemäß Ziffer 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Allgemeiner Teil, nachzubessern.

2.17 Gewährleistung

DATAGROUP gewährleistet, dass alle Vertragsleistungen, insbesondere die gesamte Hardware und Software inklusive aller Softwarederivate, alle Customizingarbeiten und Individualprogrammierungen, die Cloud- und Rechenzentrumstechnologie 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 ein (1) Jahr. Die Frist beginnt mit Abnahme oder, wenn diese nicht vertraglich vereinbart oder aus sonstigen Gründen nicht durchgeführt worden 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 und/oder 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 DATAGROUP 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 DATAGROUP zwei weitere Nacherfüllungsversuche innerhalb angemessener Frist ein.

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

Ein geringfügiger Mangel ist anzunehmen, sofern die Nacherfüllungskosten weniger als 5 % des Gesamtpreises des IT-Systems betragen.

Der Kunde hat Beanstandungen wegen unvollständiger oder unrichtiger Leistung oder Rügen wegen offensichtlicher oder normal erkennbarer Mängel spätestens 14 Tage nach Erhalt der IT-Produkte oder nach 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 DATAGROUP grob fahrlässig gehandelt hat. DATAGROUP haftet insbesondere nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind.

DATAGROUP 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 mangelfreien Teilstücken.

Meldet der Kunde DATAGROUP einen Mangel, der keiner ist oder den er selbst zu vertreten hat, haftet der Kunde für die dadurch entstandenen Kosten, sofern er fahrlässig gehandelt hat.

Die Gewährleistung entfällt insgesamt, wenn Produkte und Leistungen von DATAGROUP nicht zum bestimmungsgemäßen Einsatz und bei außergewöhnlichen Betriebsbedingungen verwendet werden und/oder Fremdmodule in Form von Hardware und/oder Software verwendet werden, bei unsachgemäßer Wartung, insbesondere bei Verstoß gegen Wartungsanweisungen oder wenn die Produkte und Leistungen in sonstiger Weise unsachgemäß behandelt bzw. eingesetzt werden.

2.18 Haftung

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

Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Organe, gesetzliche Vertreter, Angestellte oder sonstige Erfüllungsgehilfen von DATAGROUP herbeigeführt werden, haftet DATAGROUP unbeschränkt für vorhersehbare und vertragstypische Schäden.

DATAGROUP haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit ihrer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.



Vertragswesentlich sind die Verpflichtungen zur rechtzeitigen Bereitstellung der Leistungen und deren Freiheit von Rechtsmängeln, sowie solchen Sachmängeln, die ihre Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Leistungen ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken.

Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch DATAGROUP, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den DATAGROUP bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Leistungen sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung dieser Leistungen typischerweise zu erwarten sind. Absatz 6 dieses Paragraphen bleibt unberührt.

Die Vertragsparteien gehen davon aus, dass die bei Vertragsabschluss typischen und vorhersehbaren Schäden im einzelnen Schadensfall den Betrag eines Jahresumsatzes zwischen den Vertragsparteien nicht überschreiten. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist DATAGROUP bereit, gegen entsprechende Erhöhung der Vergütungsregelung des Vertrages für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren; vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.

Die Haftung für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, ist unbegrenzt. Die gesetzlich zwingende Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

Bei Datenverlust bzw. -vernichtung, haftet DATAGROUP nur, soweit DATAGROUP die Vernichtung bzw. den Verlust vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von DATAGROUP ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

Die verschuldensunabhängige Haftung von DATAGROUP nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen, soweit sich der Mangel nicht auf eine von DATAGROUP zugesicherte Eigenschaft bezieht.

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

2.19 Change Request

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

Soweit die Durchführung Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge, insbesondere die Vergütung, die Termine oder den Leistungsgegenstand hat, wird DATAGROUP 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 DATAGROUP die Leistung erbringt.

2.20 Systemnutzungsvoraussetzungen

Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden ist ferner davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hardware und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln, etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der Software von DATAGROUP entsprechen, und dass die vom Kunden zur Nutzung der Software berechtigten Nutzer mit der Verwendung der Software vertraut sind. Im Übrigen darf zur Nutzung der Leistung von DATAGROUP nur solche Hardware und Software eingesetzt werden, die den in der Softwaredokumentation genannten Mindestanforderungen entspricht.

Die Konfiguration seiner eigenen IT-Systeme zur Nutzung der Software von DATAGROUP ist Aufgabe des Kunden. DATAGROUP bietet dem Kunden hierbei Unterstützung an. Die Unterstützungsleistung ist nicht in den vereinbarten Pauschal- und Regiepreisen enthalten.

2.21 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 DATAGROUP zu.

Der Kunde sichert zu, die geschützten Dokumente und sonstigen Informationen von DATAGROUP strengstens vertraulich zu behandeln, weder zu kopieren noch nachzubilden, weiterzugeben, zu verbreiten oder 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 DATAGROUP übermittelten Dokumente, deren Übereignung nicht zum Vertragszweck gehört, bleiben auch physisch im Eigentum von DATAGROUP.

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

Werden vom Kunden in Zusammenarbeit mit oder unter Mitwirkung in irgendeiner Form von DATAGROUP Entwicklungsergebnisse mitentwickelt und kommt es dabei zu Urheberrechten und/oder Miturheberrechten des Kunden oder zu sonstigen gewerblichen Schutzrechten, auch in Mitinhaberschaft, so räumt der Kunde DATAGROUP an diesen inklusive dem Quellcode, 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 und Unterlizenzierung, sowie aller Online-Rechte.

Diese Regelung gilt auch für alle Dokumentationen der Entwicklungsergebnisse und Dateien in allen Formen, sowie für das sonstige Know-how.

Dritte im Sinne dieser Klausel sind auch Konzernunternehmen des Kunden.

2.22 Datenschutz

DATAGROUP beachtet die datenschutzrechtlichen Vorschriften und erhebt, verarbeitet und nutzt die Daten des Kunden nur, soweit dies gesetzlich oder durch eine andere Rechtsvorschrift erlaubt oder angeordnet ist.

Der Kunde willigt durch Bestellung darin ein, dass DATAGROUP die Daten für Zwecke der Vertragsdurchführung, dessen Beendigung oder ggf. zur Auftragsabwicklung durch Subunternehmer verwendet.

DATAGROUP ist bis zum Widerspruch des Kunden berechtigt, die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden zu Marketingzwecken zu verwenden.

DATAGROUP verpflichtet sich, alle Informationen und Daten des Kunden wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Änderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubte Übermittlung, anderweitige unerlaubte Verbreitung und sonstigen 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 DATAGROUP die Verantwortung für die Datensicherung.

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

2.23 Beendigung des Vertrages

Bei Beendigung der Geschäftsbeziehung ist der Kunde verpflichtet, alle Gegenstände und Unterlagen, die und Sonstiges, das er im Zusammenhang mit der Durchführung eines Vertrages von DATAGROUP erhalten hat, zurück zu gewähren, sofern deren Übereignung nicht Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung war.

Mit Beendigung des Vertrages enden auch sämtliche im Zusammenhang des Vertrages von DATAGROUP eingeräumten Nutzungsrechte an genannten Dokumenten und sonstigen urheberrechtsfähigen Werken, sofern Nutzungsrechte nicht ausdrücklich und schriftlich unbefristet eingeräumt worden sind.

2.24 Ansprechpartner Eskalationsstufen

Die Vertragspartner benennen zu Zwecken der Deeskalation, insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge, zur erforderlichen Kommunikation auf Anforderung schriftlich jeweils einen Hauptansprechpartner, der für den jeweiligen Vertragspartner rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann.

Ist eine Einigung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von 14 Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, wird der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Vertragspartner oder der von dieser 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 vereinbarten Reaktions-, Ausführungs-, Wiederherstellungs- oder sonstigen Fristen.

2.25 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit

Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen DATAGROUP und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

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

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

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.

2.26 Besondere Bedingungen

Standardsoftwarelizenzierung, Hardwarevermietung, Standardsoftwareverkauf, Hardwareverkauf, Individualprogrammierung, Customizingarbeit, Wartung und Pflege und sonstige Softwaresupportleistungen werden grundsätzlich als voneinander getrennte Vertragsdienstleistungen erbracht.

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

3 Teil B: Besondere Bedingungen für IT-Hardwareverkauf

3.1 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

Die folgenden Besonderen Bedingungen gelten für den Verkauf von Hardware und sonstigen Zubehörteilen durch DATAGROUP.

DATAGROUP liefert die in der Bestellung ausgewiesene Hardware inklusive der dort bezeichneten Betriebssysteme.

Die Hardware wird nur bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung mit vorinstallierter Betriebssystemsoftware geliefert. Ansonsten wird diese dem Kunden auf handelsüblichen Datenträgern zur Verfügung gestellt.

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

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

3.2 Gewährleistung

Hardware wird nach dem jeweils gültigen Stand der Technik exklusive Betriebssystemsoftware geliefert.

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

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

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

Die Gewährleistungsfrist beträgt ein (1) Jahr ab Auslieferung. Für gebrauchte Hardware wird die Gewährleistung ausgeschlossen.

4 Teil C: Besondere Bedingungen für Standardsoftwarelizenzierung

4.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand der vertraglichen Leistung ist die Lizenzierung von Standardsoftware auf für die Laufzeit des Vertrages.

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

4.2 Anlieferungsinstallation

DATAGROUP 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 DATAGROUP nur verpflichtet, sofern ein entsprechender Pflege- und Servicevertrag geschlossen ist.

4.3 Pflichten des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, das System sorgfältig und gewissenhaft zu behandeln, und insbesondere die Betriebsanleitung von DATAGROUP zu befolgen.

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

4.4 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.

4.5 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 ebenfalls zulasten des Lizenznehmers.

4.6 Lizenzgebühr und Nutzungsrecht

Die Lizenzgebühr ergibt sich aus den zugrundeliegenden vertraglichen Unterlagen. Die Lizenzgebühr ist grundsätzlich monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften (5.) Werktag eines jeden Monats zu bezahlen.

Das Nutzungsrecht richtet sich nach den Lizenzbedingungen, Allgemeiner Teil Ziffer 4 und dem Leistungsschein. Nutzungsrechte werden grundsätzlich für die Laufzeit des Vertrages eingeräumt.

4.7 Überlassung an Dritte

Der Kunde ist ohne ausdrückliche Erlaubnis von DATAGROUP nicht berechtigt, die Software Dritten zur Nutzung zu überlassen.

4.8 Rechte des Kunden bei Mängeln

DATAGROUP ist verpflichtet, Mängel an der überlassenen Software, einschließlich der Dokumentation, zu beheben.

Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von DATAGROUP 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 DATAGROUP ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, von DATAGROUP verweigert und in unzumutbarer Weise verzögert wird, sowie wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen und wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

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

4.9 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 drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar.

Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Beindet sich der Lizenznehmer mit zwei (2) Monatslizenzen im Verzug, ist DATAGROUP berechtigt, den Lizenzvertrag fristlos zu kündigen.

4.10 Sonstige Lizenzbedingungen

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

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

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

4.11 Rückgabe

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, hat der Kunde DATAGROUP das Programm, einschließlich der Handbücher und Dokumentationen zurückgeben oder auf Wunsch von DATAGROUP zu löschen und dies schriftlich zu bestätigen.

Jede Nutzung der Software nach Beendigung des Vertrages ist unzulässig.

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

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

5 Teil D: Besondere Bedingungen für Verkauf von Standardsoftware (Lizenz mit zeitlich unbeschränkter Nutzungsdauer)

5.1 Vertragsgegenstand

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

5.2 Leistungsumfang

DATAGROUP liefert und überlässt dem Kunden die in den Verkaufsunterlagen benannten Standardsoftwareprodukte, inklusive dazugehöriger Softwarederivate, insbesondere der Dokumentation, zu den Lizenzbedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5.3 Sonstige Leistungen

Die mitgelieferte Dokumentation kann in Deutsch oder Englisch gefasst 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 DATAGROUP.

Eine Installation durch DATAGROUP erfolgt nur, sofern dies vertraglich vereinbart worden ist. In diesem Fall wird DATAGROUP 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.

5.4 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 worden ist.

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

5.5 Lieferung

Die Software wird grundsätzlich im Objektcode ausgeliefert. Die Übertragung des Quellcodes ist ausgeschlossen.

5.6 Nutzungsrechte/Nutzungsbedingungen

Für den Fall, dass DATAGROUP Lizenzprodukte anderer Hersteller liefert, gelten dessen 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, Ziffer 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5.7 Aktualisierungen/neue Versionen

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

5.8 Gewährleistung

DATAGROUP 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.



6 Teil E: Besondere Bedingungen für Individualsoftwareprogrammierung, Customizing und Konfiguration von Software sowie Installation von Software und Hardware

6.1 Vertragsgegenstand

Diese Besonderen Bedingungen gelten für alle Individualprogrammierungen, Customizingarbeiten, Konfiguration und sonstigen Anpassungen von Software sowie deren Derivate, wie Dokumentationen, Konzeptionierungen, Lastenheften und Ähnliches; ferner für die Installation von Software und Hardware.

6.2 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang nach Ziffer 1 ergibt sich aus einem Lasten- bzw. Pflichtenheft, das von DATAGROUP erstellt oder vom Kunden übermittelt und von DATAGROUP bestätigt worden ist.

Lasten- bzw. Pflichtenhefte 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 nur dann maßgeblich für die Vertragsleistung, sofern diese ausdrücklich und schriftlich von DATAGROUP als vertragliche Spezifikation der Vertragsleistung bestätigt werden.

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

6.3 Preise

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

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

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

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

6.4 Dokumentation

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

6.5 Leistungserbringung

DATAGROUP 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 Lasten- bzw. Pflichtenhefte auf Einhaltung gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Auflagen zu überprüfen, sofern diese Verpflichtung nicht ausdrücklich DATAGROUP vertraglich auferlegt ist.

Sind Lasten- bzw. Pflichtenhefte 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 Pflichtenhefte, Spezifikationen oder sonstigen Projektdefinitionen wird grundsätzlich nach Regie abrechnet; mit Ausnahme, dass eine kostenlose Erbringung vereinbart ist oder ausdrücklich vereinbart ist, dass diese zum Pauschalpreis gehören.

6.6 Customizing

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

6.7 Sonstige Leistungen

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

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

Einweisungen und Schulungen erfolgen nach gesonderter Beauftragung nach Regie.

6.8 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.

6.9 Nutzungsrechte

Für alle Leistungen gelten die Nutzungsrechte laut dem Allgemeinen Teil, Ziffer 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese gelten auch für alle Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Vertragsleistungen, insbesondere Leistungsbeschreibungen, Spezifikationen, Konzepte, Dokumentationen, Handbücher, Berichte, Unterlagen und Diagramme an der erstellten Individualsoftware, den Softwareanpassungen und Parametrisierungen, den Quellcodedokumentationen, den Quellcodes sowie an sämtlich entstehenden Zwischenergebnissen und hierfür erstellten Hilfsmitteln.

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

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

6.10 Abnahme

DATAGROUP wird dem Kunden die Fertigstellung der Vertragsleistungen und die Abnahmefähigkeit schriftlich mitteilen und diesen 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 vier (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 vier (4) 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 DATAGROUP, gilt als Abnahme der Tag ab dem darauffolgenden Tag des Fristablaufs, sofern die Vertragsleistung mangelfrei ist.



6.11 Mängel und Leistungsstörungen

Aufgrund der Komplexität der Software, insbesondere in 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.



7 Teil F: Besondere Bedingungen für Pflege/Support/Wartung Software und Hardware

7.1 Vertragsgegenstand

Diese Besonderen Bedingungen gelten für alle Softwarepflegeleistungen, Hardwarewartungen und sonstigen Supportleistungen, inklusive Anwenderhotline, Einweisung und Schulung und sonstigen IT-Leistungen laut Teil I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen; im Folgenden nur noch Supportleistungen.

Die im Folgenden aufgeführten IT-Leistungen, inklusive der besonderen Leistungen laut Teil I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, werden nur Vertragsbestandteil, sofern dies ausdrücklich im Leistungsschein vereinbart ist. Ist dies nicht der Fall, besteht eine Verpflichtung zur Leistungserbringung von DATAGROUP nicht.

7.2 IT-System

Alle Supportleistungen von DATAGROUP laut Ziffer 1 werden grundsätzlich nur für IT-Systeme und/oder deren Module erbracht, die von DATAGROUP geliefert worden sind und/oder auf sonstige Weise von DATAGROUP stammen. Dies wird grundsätzlich im Leistungsschein spezifiziert. Jede Erweiterung des Systems hat eine Anpassung der Servicepauschale zufolge. Diese wird DATAGROUP entsprechend den Kalkulationsgrundlagen des jeweiligen Vertrages anpassen.

7.3 Leistungsumfang Wartung Hardware und Software

Die Wartung Hardware und Software umfasst folgende Einzelleistungen:

7.3.1 SOFTWAREINSTANDSETZUNG

Zur Softwareinstandsetzung erfolgt eine zentrale Entgegennahme sämtlicher Störungsmeldungen. Zunächst erfolgt eine 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 der Hotlineservice die Störung nicht sofort beseitigen kann.

DATAGROUP 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.

7.3.2 HARDWAREINSTANDSETZUNG

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

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

Die Prozessabläufe entsprechen demjenigen der Softwaresupportleistungen laut Ziffer 1 des Vertrages.

7.4 Instandhaltung der Hardware

Die Instandhaltung der Hardware 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.

7.5 Supportleistungen

Die Supportleistung umfasst einen Hotlineservice und/oder 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 Bedienungsanleitungen, Auskünfte, Empfehlungen und Informationen, zusammen mit den empfohlenen Hardware- und Softwarekonfigurationen.

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

Auf Verlangen des Kunden, richtet DATAGROUP eine automatisch vom System generierte E-Mail an die Supportadresse von DATAGROUP ein.

7.6 Softwarepflege

Die Softwarepflege umfasst die Lieferung neuer Softwarereleases im Rahmen der Weiterentwicklung der IT-Systeme. Die Taktung der Releasewechsel ist DATAGROUP vorbehalten.

Ferner erfolgt eine Systemüberwachung.

Dabei werden regelmäßig alle Systemparameter auf Unregelmäßigkeiten überprüft und im Falle deren Auftretens die Instandsetzung entsprechend Ziffer 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeleitet.

Von der Softwarepflege umfasst sind nicht die Leistungen laut Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil F.

Sofern ein automatischer Updatemechanismus eingerichtet werden kann, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Andernfalls wird der Dienstleistungsaufwand für die Installation nach Regie abgerechnet.

Die Systemüberwachung umfasst die gesamte Prozess- und Systemüberwachung des IT-Systems des Kunden durch DATAGROUP im laufenden Betrieb, inklusive der Auswertung der Log-Dateien, des Speicherbedarfs, der CPU-Auslastung und der Prüfung der SQL-Serverdienste.

7.7 Information und Beratung

DATAGROUP wird den Kunden bei Vereinbarung dieser Leistung laufend über Änderungen, Verbesserungen und Erweiterungen der zum System gehörenden Softwareprodukte informieren und über deren Einsatzmöglichkeiten beraten. Diese Leistung umfasst auch allgemeine technische Weiterentwicklungen der EDV-Technik, die für den Kunden relevant sind.

Ferner berät DATAGROUP den Kunden über Betrieb, Nutzung, Ausbau und Optimierung der vorhandenen Hardware. Dazu gehört auch die Anleitung des Personals zur funktionsgerechten Nutzung, sowie die erstmalige Einstellung von Funktionalitäten und Geräteoptionen.

7.8 Dokumentation

Die Dokumentation umfasst alle erbrachten Supportleistungen nach üblichen Standards und Anforderungen.

7.9 Nicht abgedeckte Leistungen

Die Leistungspflicht von DATAGROUP im Rahmen der Leistungen nach Ziffer 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Teil F ist 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 sind, 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 Wiederherstellung des ursprünglichen IT-Systems
- Softwareanpassung an geänderte Umweltbedingungen, geänderte Betriebsabläufe, neue Softwareperipherie oder neue Hardwareperipherie
- Datensicherung und Konzeptberatung zur Datensicherung
- Datenrekonstruktion bei Datenverlust
- Lieferung von Verbrauchsmaterial
- Monitoring, Instandhaltung, Instandsetzung und Pflege der Schnittstellen, soweit diese nicht von DATAGROUP erstellt worden sind

DATAGROUP ist nicht verpflichtet, Leistungen im Rahmen dieses Vertrages zu erbringen, sofern Hardware und Softwarekomponenten geändert oder erweitert werden, ohne dass dies vereinbart worden ist.

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

7.10 Leistungszeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Alle Leistungszeiten, sowie die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderer Teil I.

7.11 Mitwirkungsleistungen des Kunden

7.11.1 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 DATAGROUP andere Ansprechpartner aus seinem Unternehmen für Supportleistungen zu autorisieren.

7.11.2 TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

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

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

7.11.3 SONSTIGE MITWIRKUNGSPFLICHTEN

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

Der Kunde ist verpflichtet, DATAGROUP alle Änderungen von Betriebsbedingungen mitzuteilen, die auf die Erbringung der Leistung von DATAGROUP Einfluss haben oder haben könnten.

Der Kunde ist verpflichtet, DATAGROUP sämtliche Geräte und Softwaredokumentationen, Handbücher und sonstige Schriftstücke zur Verfügung zu stellen, die zur Ausführung von Serviceleistungen erforderlich sind. Fehlende Dokumentationen beschafft der Kunde auf eigene Kosten.

Soweit die Erbringung von Leistungen von DATAGROUP aufgrund solcher fehlender Informationen oder sonstiger nicht erfüllter Mitwirkungsleistungen nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, schuldet DATAGROUP insoweit keine Leistungen.

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

Anweisungen zur Bedienung durch DATAGROUP 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 der Leistungen von DATAGROUP Maßnahmen erforderlich sind, die zu einer Gefährdung des Datenbestandes führen können, wird der Kunde den Datenbestand in vorgeschriebener Weise auch unmittelbar vor Beginn der Servicearbeiten sichern.

DATAGROUP 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. DATAGROUP 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 zu berechnen. Es gelten dabei die vereinbarten Regiestundensätze.

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

7.12 Nutzungsrechte

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

7.13 Vergütung

Die Preise der Leistung von DATAGROUP sowie der Abrechnungszyklus und die Zahlungsfristen, ergeben sich aus dem Leistungsschein.

Leistungen, die nicht im Pauschalpreis enthalten sind, werden nach Regie- und Stundensätzen durchgeführt. Die Regiepreise ergeben sich aus dem Leistungsschein.

Grundsätzlich sind Reise- und Übernachtungskosten nicht im Pauschalpreisen oder Regiestundensätzen enthalten und sind gesondert, auf Nachweis, zu vergüten.

Ferner nicht in den Pauschalsätzen enthalten sind Kosten für defekte Austausch- und Verschleißteile. Dies gilt auch für Lizenzkosten auszutauschender, neuer Betriebssysteme und sonstiger Software anderer Hersteller.

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.

7.14 Gewährleistung

DATAGROUP gewährleistet, dass die nach diesen Besonderen Bedingungen zu erbringenden Leistungen dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen und nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

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

Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB analog ist erst zulässig, wenn DATAGROUP ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, von DATAGROUP 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 gegeben ist, den Vertrag fortzusetzen. DATAGROUP sind mindestens 3 Nachbesserungsversuche einzuräumen.

Eine Herabsetzung der Vergütung ist ebenfalls erst zulässig, sofern die Nacherfüllung nach oben genannten Grundsätzen fehlgeschlagen ist. Jegliche Gewährleistungspflicht von DATAGROUP erlischt, wenn der Kunde oder Dritte Veränderungen am System vornehmen, denen DATAGROUP vorher nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

7.15 Schadensersatz und Haftung

Für Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung des Vertrages inklusive mangelhafter Leistungen gilt die Haftungsklausel, Allgemeiner Teil, Ziffer 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

7.16 Laufzeit

Die Laufzeit und die Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Leistungsschein.

Bei Beendigung des Vertrages ist jede Vertragspartei verpflichtet, der jeweils anderen sämtliche Unterlagen, Dateien und sonstigen Materialien heraus- bzw. zurückzugeben, die im Rahmen des Auftrages übergeben bzw. erstellt worden sind und die nach Sinn und Zweck des Vertrages nicht beim jeweiligen Vertragspartner zu verbleiben haben.

7.17 Betriebsort

Die Leistungspflichten von DATAGROUP beziehen sich auf den zum Vertragsschluss bestehenden Betriebsort des IT-Systems.

Will der Kunde die DV-Anlage später insgesamt oder teilweise an anderen Orten aufstellen, so wird er hier von DATAGROUP im Voraus schriftlich unterrichten.

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

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

8 Teil G: Besondere Bedingungen für Rechenzentrumsdienstleistungen

8.1 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand dieser Besonderen Bedingungen ist die Erbringung von Rechenzentrumsdienstleistungen durch DATAGROUP, sowohl im Rechenzentrum von DATAGROUP als auch im Rechenzentrum des Kunden. Die im Rechenzentrum betriebene Software, inklusive Hardwareperipherie, Datensicherung, Betriebssysteme und Softwaremodule, ergibt sich aus dem jeweiligen Leistungsschein.

Die Spezifikation des Rechenzentrums von DATAGROUP ergibt sich aus dem Besonderer Teil H, Beschreibung Rechenzentrum dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

8.2 Ersteinrichtung und Installation der Hardware und Software

DATAGROUP wird die Hardware und/oder die Software laut Leistungsschein im eigenen Rechenzentrum oder in dem des Kunden einrichten, konfigurieren und in Betrieb nehmen.

8.3 Rechenzentribetrieb

DATAGROUP wird das Gesamtsystem laut Ziffer 2 und entsprechend der Konfiguration laut Leistungsschein, (im Folgenden nur noch Gesamtsystem) in seinem Rechenzentrum oder in dem des Kunden während der Laufzeit dieses Vertrages in einem störungsfreien Zustand, inklusiver USV, 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 und Performance
- Bereinigung und Archivierung von Transaktions- und Protokolldateien
- Monitoring von Speicherressourcen
- Verwaltung des Dateisystems
- Monitoring der Verfügbarkeit und der Performanceparameter
- Patch- und Schwachstellenmanagement
- Regelmäßiger Technologierefresh aller Komponenten
- Sicherstellung von Serviceverträge mit Herstellern und Lieferanten

Die Leistungspflicht von DATAGROUP im Rahmen des Rechenzentrumsbetriebes ist in folgenden Fällen immer ausgeschlossen:

- Störungen, die durch Fehler von Mitarbeitern des Kunden oder von 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
- Einspielen von Datenbankextrakten oder Dumps für den Kunden
- Jegliche Form der Softwarepflege
- Instandhaltung, Instandsetzung und Pflege der Schnittstelle, soweit diese nicht von DATAGROUP erstellt worden sind
- Fehler, 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 im Leistungsschein ausdrücklich genannt sind.

8.4 Rechenzentrum / Betriebszeiten

Betriebszeiten, Reaktionszeiten und sonstige zeitliche Leistungsparameter ergeben sich aus dem Besonderen Teil I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

8.5 Wartung Software/Hardware

DATAGROUP übernimmt die Instandsetzung der Softwaresysteme. Hierzu gehören bei Bedarf notwendige Upgrades für Betriebssysteme und Datenbanken.

8.6 Bereitstellung von Ansprechpartnern

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

8.7 Anpassung Systemressourcen und Rahmenparameter

Die Dimensionierung der Systemressourcen und der Serverumgebung (Prozessor Hauptspeicher, Datenspeicher, etc.) inklusiver der Parameter, ergibt sich aus dem Leistungsschein; 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.

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

8.8 Mitwirkung und Bereitstellung

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

Zentrale Mitwirkungsleistungen sind im Leistungsschein geregelt. Die Auflistung ist nicht abschließend und betrifft im Zweifelsfall nur die zum Zeitpunkt der Stellung 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.

8.9 Vergütung

Die Vergütung der Einzelleistungen ergibt sich aus dem Leistungsschein.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

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

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

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

8.10 Gewährleistung

DATAGROUP gewährleistet, dass die zu erbringenden Leistungen aus 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 DATAGROUP durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB analog ist erst zulässig, wenn DATAGROUP ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, von DATAGROUP 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 gegeben ist, den Vertrag fortzusetzen. DATAGROUP sind mindestens 3 Nachbesserungsversuche einzuräumen.

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

9 Teil H: Beschreibung der Rechenzentrumsinfrastruktur

9.1 Rechenzentren

DATAGROUP 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

9.2 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.

9.2.1 SERVER-ARCHITEKTUR

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

9.2.2 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.

9.2.3 STORAGE-ARCHITEKTUR

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

Die Stagesysteme innerhalb eines Rechenzentrums sind für synchrone Spiegel ausgelegt. Über Rechenzentrumsgrenzen hinweg, sind asynchrone Spiegel möglich.

Die Serversysteme sind redundant an die zentralen Stagesysteme angebunden.

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

Die folgenden Leistungsparameter gelten für alle Reaktionszeiten in den Bereichen Rechenzentrumsleistungen, Hosting, Wartung von Software/Hardware, sowie für alle sonstigen Dienstleistungen laut Teil F und J dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit von Systemen.

10.1 Reaktionszeiten

Für die Reaktionszeiten für die Software- und Hardwareinstandsetzung 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.

10.1.1 DEFINITION DER 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.

10.1.2 REAKTIONSZEITEN NACH SERVICEKLASSEN

Serviceklasse 0:

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

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 1:

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

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 2:

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

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

Serviceklasse 3:

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

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

Serviceklasse 4:

Buchung einer Notfallklasse erforderlich.

Verfügbarkeit	99,6 %
Bürozeit	Montag - Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg
Servicezeit	Montag - Sonntaa von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Review der KPIs	monatlich

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

10.2 Definition der Notfallklassen

Notfallklasse	Typ	Definition
0	Keine	
1	Campus	Keine
2	Campus	15-minütige Snapshots in 2. Brandabschnitte, max. 30 Minuten Datenverlust, 50 % Ressourcen im zweiten Brandabschnitt
3	Campus	Synchroner Applikationscluster über 2 Brandabschnitte, transparenter Failover, kein Datenverlust
4	Metro	Disaster-Recovery im 2. Rechenzentrum (> 10 km Entfernung vom Primär-Rechenzentrum, 500/o Ressourcen, max. 1 Std Datenverlust, nur buchbar bei Serviceklasse 3, 4
5	Metro	Disaster-Recovery im 2. Rechenzentrum (> 10 km Entfernung vom Primär-Rechenzentrum, 1000/o Ressourcen, max. 1 Std Datenverlust, nur buchbar bei Serviceklasse 3, 4
6	Metro	Asynchroner Applikationscluster über 2 Rechenzentrum (> 10 km Entfernung), max. letzte Transaktionen als Datenverlust, transparenter Failover

10.3 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-Releases, 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	0-4	Patches auf Anforderung (max. 2x im Quartal)	Staging
2	0-1	Monatliches einspielen von Patches	Staging
2	2-4	Monatliches einspielen von Patches	Productive
3	0-1	Quartalsweise einspielen von Patches.	Staging
3	2-4	Quartalsweise einspielen von Patches.	Productive

10.4 Definition der 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.

10.5 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 Auditlog festgehalten.

Sofern keine anderen vertraglichen Vereinbarungen getroffen worden sind, gilt Schutzklasse 1 als vereinbart.

10.6 Rechenzentrum Betriebszeiten

Überwachter Onlinebetrieb der Produktivumgebung ERP: 24 Stunden

Bearbeitung bei Störungsmeldungen: Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr

10.7 Leistungszeiten Supportleistungen/Hotline

Die Zeiten für den Hotlineservice und/oder den Support sind: Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

10.8 Bearbeitungszeit

Sämtliche Reaktions- und Bearbeitungszeiten erfolgen von: Montag 8:00 Uhr bis Freitag 18:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Firmensitz von DATAGROUP.

10.9 Datensicherung

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

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Vollsicherung (Datenbank)					
Intervall	-	1x täglich	1x täglich	2x täglich	4x täglich

11 Teil J: Leistungsbeschreibung für sonstige IT-Dienstleistungen

11.1 Server-Service

11.1.1 LEISTUNGEN

Der Serverservice umfasst folgende Server-Dienstleistungen:

- Fileserver-Service (Betrieb und Support der Fileserver)
- Printserver-Service (Betrieb der Printserver)
- Webserver-Service (Betrieb und Support des Apache-Webservers des Kunden)
- ActiveDirectory-Service (Betrieb und Support der Windows Server-Rollen AD Domain Services, AD Certificat Services, DNS Server, DHCP Server sowie alle nötigen Rollen und Features.)

11.1.2 SERVERARCHIVIERUNG

Archivierung des Servers als ausgeschaltete virtuelle Maschine.

Aktivierung des Servers nach Kundenanforderung innerhalb einer Woche.

Mindestaktivierungsdauer 1 Monat.

11.1.3 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

Leistung	Ausgeschaltet	Aktiv
Serververfügbarkeit	nein	ja
Datensicherung	ja	Ja
Festplattennutzung	nein	ja

11.1.4 PATCHMANAGEMENT

Es ist kein Patchmanagement enthalten.

11.1.5 HOSEKEEPING

Leistung	Ausgeschaltet	Aktiv
Housekeeping der Log-Dateien	nein	ja
Verwaltung administrativer Berechtigungen	nein	ja

11.1.6 DATENSICHERUNG

Vollsicherung	Ausgeschaltet	Aktiv
Intervall	1X täglich	1x täglich
Sicherung in Ulm	1 Version	1 Version
Sicherung in Augsburg	7 Versionen	7 Versionen

Aus den Sicherungen können der gesamte Server und auch einzelne Dateien oder Verzeichnisse wiederhergestellt werden.

11.1.7 VIRENSCHUTZ

Windows-Serversysteme werden im aktiven Zustand durch einen zentral verwalteten Virensch scanner geschützt.

11.1.8 ACTIVE DIRECTORY-SERVICE

Der AD-Service deckt den Betrieb und den Support der Windows Server-Rollen AD Domain Services, AD Certificate Services, DNS Server, DHCP Server sowie dafür nötige Rollen und Features ab.

Die Betriebsleistungen umfassen unter anderem folgende Tätigkeiten:

- Überwachung der Active Directory Dienste
- Überwachung der Active Directory Verzeichnisreplikation
- Überwachung der DNS-Serverdienste
- Überwachung der DHCP-Serverdienste
- Überwachung der DHCP-Pools
- Überwachung der ausgestellten Zertifikate hinsichtlich Ablaufdatum
- Überwachung der Systemzeit auf Domain-Controllern
- Verwaltung administrativer Berechtigungen
- Patchmanagement (im Rahmen des OS-Service)

Ausgeschlossen sind kundenspezifische Konfigurationsänderungen sowie funktionale Erweiterungen.

	Variante	
	Basic	Advanced
Monitoring		X
Housekeeping		X
Datensicherung	X	X

11.2 Datenbank-Service

11.2.1 LEISTUNGEN

Die Betriebsleistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Backup. Ausgenommen sind kundenspezifische Konfigurationsanpassungen, sowie funktionale Erweiterungen.

11.2.2 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
SQL Dienste / Datenbanken	nein	nein	ja	ja	ja
Datensicherung	nein	ja	ja	ja	ja
Überwachung von applikationsbezogenen Performance Countern	nein	nein	nein	nein	ja

11.2.3 PATCHMANAGEMENT

Dieser Service deckt das Patchmanagement der Anwendung ab. Die Patchintervalle ergeben sich aus der Patchklasse des Systems.

11.2.4 HOUSEKEEPING

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Housekeeping der Log Daten	ja	ja	ja	ja	ja
Verwaltung administrativer Berechtigungen	ja	ja	ja	ja	ja
Verwaltung von Druckerobjekten und -warteschlangen	nein	nein	nein	ja	ja
Review der Ereignisprotokolle	nein	nein	nein	nein	monatlich
Review der Kapazitätsnutzung und KPIs	nein	quartalsweise	quartalsweise	quartalsweise	monatlich

11.2.5 DATENSICHERUNG

Sicherungs- und Aufbewahrungsdauer ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Die Log-Sicherungen ermöglichen Point-in-time Restores der Datenbanken.

11.3 Betriebssystem-Service

11.3.1 LEISTUNGEN

Der Betriebssystem-Service deckt den Betrieb und den Support des Betriebssystems und der betriebssystemnahen Anwendungen ab. Betriebssystemnahe Anwendungen sind:

- Windows: Alle Komponenten, die sich durch Rollen und Features aktivieren lassen.
- Linux: Alle Komponenten, die sich durch die Standardrepositories der Distribution installieren lassen.

Dazu gehören unter anderem folgende Komponenten:

- Netzwerk Mail Logging
- Virens Scanner (nur Windows)
- Cronjobs / Geplante Tasks
- Netzwerkfreigaben

Ausgeschlossen sind anwendungsspezifische Konfigurationsanpassungen, sowie komplexe Netzwerkdienste, wie Active Directory, etc.

11.3.2 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

Leistung	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Serververfügbarkeit	nein	ja	Ja	ja	Ja
Datensicherung	ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Festplattennutzung	nein	ja	Ja	Ja	Ja
Auslastungsparameter	nein	nein	ja	Ja	ja

11.3.3 PATCHMANAGEMENT

Dieser Service deckt das Patchmanagement des Betriebssystems ab. Die Patchintervalle ergeben sich aus der Patchklasse des Systems.

11.3.4 HOUSEKEEPING

Leistung	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Housekeeping der Log-Dateien	ja	ja	ja	ja	ja
Verwaltung administrativer Berechtigungen	ja	ja	ja	ja	ja
Review der Ereignisprotokolle	nein	nein	nein	nein	monatlich

11.3.5 DATENSICHERUNG

Sicherungs- und Aufbewahrungsdauer ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems.

11.3.6 VIRENSCHUTZ

Windows Serversysteme werden durch einen zentral verwalteten Virensch scanner geschützt.

11.4 DNS- und Domain-Service

Leistungen:

- Bereitstellung einer DNS-Zone für den regelgerechten Betrieb einer Domain
- Betrieb der DNS-Zone auf DNS-Server in 2 getrennten Rechenzentren innerhalb Deutschlands
- Verwaltung der DNS-Zonen (Pflege der Einträge)
- Verwaltung von Anfragen für das Domainmanagement (weitere Kosten der Registrierungsstellen und des Domainpartners sind nicht enthalten)

Policy-Based-DNS

- Bereitstellung eines DNS-Records (A, CNAME, ...)
- Auflösung des Records nach einer definierbaren Policy (z. B. Client -IP Geo Location)
- DNS-Server

11.5 Mailfilter Service

11.5.1 IP-VERBINDUNGEN

Mailserver:

	Name	IP-Adresse
Smarthost	mailout.isoamone.de	212.211. 146.203
Eingehender Mailserver (MX - Eintrag)	mailin.ispamone.de	212.211. 146.196
IMAP Server	service.ispamone.de	212.211. 146.206
Webserver	www.ispamone.de	212.211. 146.206

11.5.2

11.5.3 KUNDENMAILSERVER

Es kann nur ein eingehender Mailserver angegeben werden. Für Cluster muss eine Cluster-IP oder DNS-Round-Robin verwendet werden. Mehrere ausgehende Mailserver sind möglich.

	Name	IP-Adresse
SMTP-Server eingehend	exchange	192.168.50.31
SMTP-Server ausgehend	exchange	192.168.50.31

11.5.4 FIREWALL KONFIGURATION (KUNDE)

	Source	Destination	Service
Mailversand	Kundenmailserver	212.211.146.203 (Smarthost)	25 (SMTP)
Mailempfang	212.211.146.197 212.211.146.198 212.211.146.199 212.211.146.200	Kundenmailserver	25 (SMTP)
Adressupload	bel. Server mit AD-Zugriff	212.211.146.206	80 (HTTP) 443 (HTTPS)
Quarantänezugriff	beil. Clients	212.211.146.206	143 (IMAP) 993 (IMAPS)

11.5.5 DOMAINS

Folgende Domains werden vom iSPAMone Cluster angenommen, gefiltert und an den Kundenmailserver zugestellt.

Domain	Maximale Mailgröße	Greylisting	BATV
	50 MB	Aktiv	Aktiv
	50 MB	Aktiv	Aktiv
	50 MB	Aktiv	Aktiv
	50 MB	Aktiv	Aktiv
	50 MB	Aktiv	Aktiv

11.5.6 TLS-VERBINDUNGEN

Auf den eingehenden Mailservern von iSPAMone ist ein vertrauenswürdiges Zertifikat installiert. Damit sind eingehende TLS-Verbindungen möglich.

11.5.6.1 AUSGEHENDE TLS VERBINDUNGEN

Für folgende Zieldomains wird eine TLS-Verbindung erzwungen und das Serverzertifikat der Gegenstelle geprüft. Es wird kein Clientzertifikat installiert. Falls keine TLS-Verbindung zustande kommt, werden keine Mails an die Zieldomain verschickt.

Domain	Inhaber / Kontaktperson

11.5.6.2 EINGEHENDE TLS VERBINDUNGEN

Von folgenden Mailservern werden nur TLS-Verbindungen akzeptiert. Falls die TLS-Verbindung nicht zustande kommt, wird die Verbindung innerhalb des SMTP-Dialogs, vor der DATA Phase, vom iSPAMone Cluster beendet.

Mailserver	Domain	Inhaber / Kontaktperson

11.5.7 E-MAIL RICHTLINIEN

Kategorisierung

Kategorie	Beschreibung	Q	T	D
Bulk	In Massen versendete E-Mails, wie z. B. Newsletter		X	
Bulk.advertising	Werbemails, die kein typischer Spam, aber in der Regel unerwünscht sind		X	
Bulk.porn	E-Mails mit pornografischen Inhalten, die nicht "Spam" sind (z. B. pornografische Newsletter)	X		
Clean	E-Mails, die keine verdächtigen Merkmale aufweisen			X
Clean.bounce	E-Mails, die wegen eines Zustellungsfehlers an den Absender zurück geschickt werden			X
Clean.empty	E-Mails, die weder über ein Subject noch über einen Body verfügen und somit völlig inhaltsleer sind	X		
Clean.emotvbody	E-Mails, deren Body leer und deren Subject nicht leer sind		X	
Oangerous	E-Mails, die u. u. gefährlichen ausführbaren Code oder entsprechende Attachments (Dateianhänge) enthalten	X		
Danaerous.attachement	E-Mails, die ein ausführbares Attachment (Dateianhänge) enthalten	X		
Dangerous.code	E-Mails mit potentiell gefährlichem Inhalt, wie z.B. Links auf lokale Dateien	X		
Danaerous.iframe	E-Mails, die das iframe-Feature benutzen.	X		
Error	E-Mails bei denen ein Verarbeitungsfehler aufgetreten ist			X
Policy.invalid	E-Mail mit ungültigem Header			X
Policy.mimerror	E-Mails mit defekter Mime-Codierung	X		
Spam	Eindeutig identifizierte Spam- und Phishing-E-Mails	X		
Suspect	E-Mails mit Verdachtsmomenten für "Spam" oder "Bulk"		X	
Undefined	E-Mails ohne Kategorisierung, sollte eigentlich nicht vorkommen			X
Virus	E-Mails die einen Virus enthalten	X		

Q=Quarantine, T=Tag, D=Deliver

11.5.8 UNERWÜNSCHTE ANHÄNGE

Mails mit folgenden Dateianhängen werden gefiltert und in Quarantäne verschoben:

ADE; ADP; BAS; BAT; CAP; CHM; CMD; COM; CPL; CRT; EXE; HLP; HTA; INF; INS; ISP; JS; JSE; LNK; MOA; MOB; MDE; MDZ; MSC; MSI; MSP; MST; PCD; PIF; REG; SCR; SCT; SHS; URL; VB; VBE; VBS; WSC; WSF; WSH

11.6 Firewall-Service

11.6.1 LEISTUNGEN

Dieser Service deckt den Betrieb und den Support einer virtuell, dedizierten Check Point Firewall im Rechenzentrum von DATAGROUP bereit. Die Betriebsleistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Backup. Ausgenommen sind kundenspezifische Konfigurationsanpassungen, sowie funktionale Erweiterungen.

Die Firewall stellt folgende Services bereit:

- Identity Awareness
- Statefull Firewall
- IPSEC-VPN
- Intrusion Protection System
- Application Control
- URL-Filtering
- Anti- Virus
- Anti-Bot

Bereitstellung einer offiziellen, im Internet gerouteten 1Pv4 Adresse. Es ist ein Volumen von 50 GB Traffic inklusive.

11.6.2 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Verfügbarkeit	nein	ja	ja	ja	ja
Festplattennutzung	nein	ja	ja	ja	ja
Datensicherung	ja	ja	ja	ja	ja
Auslastungsparameter	nein	nein	ja	ja	ja
Überwachung von applikationsbezogenen Performance Countern	nein	nein	nein	nein	ja

11.6.3 PATCHMANAGEMENT

Dieser Service deckt das Patchmanagement der Anwendung ab. Die Patchintervalle ergeben sich aus der Patchklasse des Systems.

11.6.4 HOUSEKEEPING

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Housekeeping der Log-Dateien	ja	ja	ja	ja	ja
Verwaltung administrativer Berechtigungen	ja	ja	ja	ja	ja
Review der Ereignisprotokolle	nein	nein	nein	nein	monatlich
Review der Kapazitätsnutzung und KPIs	nein	jährlich	quartalsweise	quartalsweise	monatlich

11.6.5 DATENSICHERUNG

Sicherungs- und Aufbewahrungsdauer ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems.

11.7 Standortanbindungsservice

11.7.1 LEISTUNGEN

Der Standortanbindungsservice deckt den Betrieb und den Support einer Standortanbindung (MPLS, Ethernet-Connect, dediziertes VPN) sowie des dazugehörigen Endpunkts (Router, Gateway) im Rechenzentrum von DATAGROUP ab.

Die Betriebsleistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Backup. Die beschriebenen Reviews werden auf Wunsch für den Kunden durchgeführt. Ausgenommen sind kundenspezifische Konfigurationsanpassungen, sowie funktionale Erweiterungen.

11.7.2 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Verfügbarkeit	nein	ja	ja	ja	ja
Datensicherung	ja	ja	ja	ja	ja

11.7.3 PATCHMANAGEMENT

Dieser Service deckt das Patchmanagement der bereitgestellten Endpunkte nach Aufforderung des Kunden ab (on- demand).

11.7.4 HOUSEKEEPING

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Housekeeping der Log Daten	ja	ja	ja	ja	ja
Verwaltung administrativer Berechtigungen	ja	ja	ja	ja	ja
Review der Ereignisprotokolle	nein	nein	nein	nein	monatlich

11.8 Operation Service

Der Operation-Service umfasst folgende Leistungen:

- SAP (Monitoring und Datenbank Back-up für die SAP-Datenbank und die Anwendungsserver. Ausgenommen sind kundenspezifische Konfigurationsanpassungen, sowie funktionale Erweiterungen)
- XenApp (Betrieb und Support der Citrix XenApp. Die Leistungen umfassen verschiedene Tätigkeiten aus den Bereichen Monitoring, Patchmanagement, Housekeeping und Back-up)

11.8.1 MONITORING

Die Monitoringparameter ergeben sich aus der gewählten Serviceklasse des Systems. Das System wird innerhalb der Servicezeit überwacht.

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
SAP ProcessList	nein	nein	ja	ja	ja
Datenbankdienste	nein	nein	ja	ja	ja
Datensicherung	nein	ja	ja	ja	ja

11.8.2 HOUSEKEEPING

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Housekeeping der Datenbanklogs	nein	ja	ja	ja	ja

11.9 Pflege der Security Patches

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.

11.10 Datensicherung

Die Datensicherung umfasst die tägliche Sicherung der Produktivdatenbanken, der Dateisysteme, der Datenbanklogs und der MPI SQL-Server. Die Sicherung umfasst nicht weiter hinzukommende Server, sofern dies im Rahmen dieses Vertrags nicht erweitert worden sind. Die Sicherungsintervalle richten sich nach den Serviceklassen wie folgt:

	Serviceklasse				
	0	1	2	3	4
Vollsicherung					
Intervall	1x täglich	1x täglich	1x täglich	1x täglich	1x täglich

11.11 Datenwiederherstellungsservice

Datenwiederherstellungsservice umfasst die Wiederherstellung der Daten. Dies umfasst die komplette Wiederherstellung des Systems aus Produktivdaten, Dateisystemen, Datenbanklogs und allen sonstigen Funktionalitäten des gesamten IT Systems.

11.12 Schnittstellenservice

Schnittstellenservice umfasst die Pflege und die Überwachung der Schnittstellen, soweit diese im Leistungsschein aufgeführt sind.

11.13 Consulting

Consulting umfasst die folgenden Themenbereiche:

- SAP-Beratung (HANA, S/4, C/4, alle gängigen Module)
- Microsoft-Beratung (Collaboration)
- BI & Analytics + Data Science
- HCM (Human Capital Management)
- Management Consulting
- Trainings / Schulungen (Individuell, Standard, Non-IT)