



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der

**ComNet Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH**

Carlo-Schmid-Str. 15

52146 Würselen

Amtsgericht Aachen: HRB 4463

Geschäftsführer: Bernd Schmitz, Holger Schmitz

**Stand 02.02.2016**

## **I. Allgemeines**

Für Lieferungen und Leistungen der ComNet – Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH (nachfolgend „ComNet“ genannt) an „Unternehmer im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches – BGB's“ (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) gelten ausschließlich diese "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ComNet – Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH " (nachfolgend AGB genannt). Für „Verbraucher im Sinne des § 13 des BGB's“ gelten diese AGB's ergänzend zu den gesetzlichen Bestimmungen, um die Besonderheiten bei IT-Systemen zu regeln. Diese AGB's von ComNet sind die grundlegenden Geschäftsbedingungen für alle Lieferungen und Leistungen und werden ggfs. ergänzt durch weitere spezielle Vertragsbedingungen z.B. für Outsourcing-Verträge (hierunter versteht ComNet die Software-Pflege- und Update-Dienstleistungen von kundeneigenen Systemen für Microsoft- und DATEV-Wartungs-, Sicherheits- und Release-Updates), Hardwarewartungs-, Instandsetzungs- und Instandhaltungsverträge, Softwareüberlassungsverträge, Ratenzahlungs- und Mietverträge, Datensicherungsverträge (Online-Datensicherung), Managed-Service- und IT-Monitoring- und Systemüberwachungsverträge, Webhosting Verträge, Filehosting-Dienstverträge, Internet-Service-Providerverträge (ISP) u.a. für Server-Housing-, IaaS- (Infrastructure-as-a-Service), ASP- (Application-Service-Providing), Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen.

Die jeweils aktuellsten AGB's sind in den ComNet Verkaufsräumen ausgehängt und auf der ComNet Homepage im Internet veröffentlicht. ComNet ist berechtigt, AGB's jederzeit anzupassen bzw. zu ergänzen; sie gelten dann für alle Aufträge ab dem Veröffentlichungsdatum (siehe hierzu auch die Besonderheiten bei Dauerschuldverhältnissen Pos. VII). Sollten die AGB's evtl. beim Auftraggeber nicht bekannt sein, hat der Auftraggeber diese bei ComNet anzufordern. Die Bedingungen gelten automatisch auch für alle Folgegeschäfte. Spätestens mit der Entgegennahme der Lieferung oder Leistung durch den Auftraggeber kommt es konkludent zur Annahme dieser AGB's durch den Auftraggeber. Möglichen abweichenden Bedingungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Durch Schweigen werden abweichende Bedingungen des Auftraggebers in keinem Fall Vertragsinhalt.

Angebote von ComNet erfolgen freibleibend und unter dem Vorbehalt der schriftlichen Auftragsannahme. Angebote, Prospekte, Zeichnungen, Organisationspläne, Planungsleistungen und andere Unterlagen - auch solche, die während der Angebotsphase übergeben werden - verbleiben im alleinigen Eigentum von ComNet und dürfen nicht ohne schriftliche Zustimmung von ComNet genutzt, kopiert, weitergegeben oder weiterverwendet werden (das Copyright liegt exklusiv bei ComNet). Sie sind nur annähernd maßgebend und dienen zur allgemeinen technischen Information. Kostenvoranschläge für Installationen, Softwaresupport, Instandsetzungen, Einbauten usw. werden gewissenhaft erstellt, sind jedoch aufgrund der Komplexität von IT-Systemen unverbindlich.

Leistungen von ComNet erfolgen im Falle einer Warenlieferung nach Kaufrecht gem. § 433 ff BGB - ansonsten nach dem Werkvertragsrecht gem. § 631 ff BGB und der Erfüllungsort ist immer Würselen. Beratung, Consulting, Installationen, Software-Support, Servicearbeiten und sonstige Vorort- Dienstleistungen erfolgen ausschließlich nach dem Dienstvertragsrecht gem. § 611 ff BGB und der Erfüllungsort ist der im Auftrag vereinbarte Ort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Auch Fernwartungs-Dienstleistungen erfolgen gem. § 611 ff BGB (siehe hierzu auch in Pos. X dieser AGB den letzten Absatz „Bedingungen zur Fernwartung/Fernbetreuung“), der Erfüllungsort ist hier bei Fernwartungs-Dienstleistungen aber immer ausschließlich Würselen. Bei Provider-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen gilt je nach Leistung das Dienstvertragsrecht nach § 611 ff BGB und/oder das Mietrecht gem. § 535 bis 580a BGB und der Erfüllungsort ist das ComNet-Rechenzentrum in Würselen. Bei Miet- und Ratenzahlungsverträgen ist der Erfüllungsort Würselen und es gilt das Mietrecht gem. § 535 bis 580a BGB wobei der Auftraggeber für den Untergang der Ware haftet und separat die Aufwendungen für Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen zu tragen hat.

## **II. Vertragsabschluss**

Verträge kommen durch Angebot und Annahme unter Geltung dieser AGB's zustande. Mündlich, telefonische, fernschriftliche oder per eMail vom Auftraggeber erteilte Aufträge sind verbindlich, sofern der von ComNet erstellten Auftragsbestätigung nicht unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen schriftlich widersprochen wird. Warenaufträge an ComNet sind immer Kaufaufträge oder – sofern vereinbart und von ComNet schriftl. bestätigt - ComNet -Mietverträge. Bei Kaufaufträgen stimmt ComNet generell einem Vertragspartnerwechsel auf eine anerkannte Leasingbank zu.

## **III. Entgelte, Vergütung, Preise und Zahlungsbedingungen**

Die Preise sind grundsätzlich die in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung genannten Netto-Preise zuzüglich der gültigen Mehrwert-/Umsatz-Steuer. Die Preise gelten bei Warengeschäften, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist, ab Versandstelle von ComNet in Würselen - ausschließlich Verpackung, Transport, hausinterner Transport beim Auftraggeber, Aufstellung, Installation, Montage, Verkabelung, Einweisung, Schulung, Verbrauchsmaterialien, Datenträger, Urheberrechtsabgaben, Fracht usw.. Die Kosten hierfür werden dem Auftraggeber nach Aufwand in Rechnung gestellt – es sei denn, sie sind explizit schriftlich im Auftrag schon als enthalten spezifiziert. Zahlungen sind entsprechend der in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung aufgeführten Zahlungsweise unverzüglich fällig - ohne jeden Abzug. Bei Dauerschuldverhältnissen gelten hier ergänzende Bedingungen – siehe Pos. VII dieser AGB's.

Verzugszinsen werden gem. § 288 Abs. 2 BGB und eine pauschalierte Verzugsgebühr gem. § 288 Abs. 5 BGB berechnet. Die Geltendmachung weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen. Bei Zahlungsrückstand des Auf-

traggebers ist ComNet berechtigt, die Erbringung eigener weiterer Leistungen von der Zahlung abhängig zu machen; ein dadurch ggf. entstehender Schaden ist vom Kunden zu tragen.

Reisekosten, Reisezeiten etc. sind gemäß der jeweils aktuellen ComNet-Preisliste gesondert zu vergüten.

Eine Aufrechnung ist nur mit von ComNet schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Die Zurückhaltung von Zahlungen durch den Auftraggeber wegen Gegenansprüchen aus anderen Vertragsverhältnissen ist in jedem Falle ausgeschlossen. Wegen etwaiger Gewährleistungsansprüche oder bei geringen Mängeln hat der Auftraggeber kein Zurückbehaltungsrecht und kein Zahlungsverweigerungsrecht. ComNet ist es gestattet, den Zahlungsanspruch an Dritte (Bank, Inkassounternehmen usw.) abzutreten, ohne dass es hierzu einer getrennten Information oder Einwilligung des Auftraggebers bedarf. Hier werden dann auch die für dieses Verfahren benötigten Informationen und Unterlagen weitergeleitet. Einem Ausschluss dieser Abtretungsrechte von ComNet wird von ComNet generell - gleich aus welchem Vertragsgrund - hiermit widersprochen.

#### **IV. Lieferung und Gefahrenübergang**

ComNet liefert Waren grundsätzlich ab Auslieferungslager Würselen. Die Lieferung ist erfolgt (= Gefahrenübergang), sobald die Ware (Hardware bzw. Software-Datenträger) dem Auftraggeber oder einem Transportbeauftragten übergeben wurde. Sind in der Auftragsbestätigung die Transportkosten (Lieferung frei Aufstellungsort/Warenannahmestelle des Auftraggebers) enthalten, übernimmt ComNet nach eigener Wahl des Versandweges und der Versandart den Transport und schließt eine Transportversicherung ab. Bei Software reicht auch zur Liefererfüllung die Bereitstellung eines Downloads im Internet aus.

Beim Warenerhalt hat der Auftraggeber diese unverzüglich zu überprüfen und offensichtliche Mängel und Transportschäden sofort schriftlich an ComNet zu melden, eine solche Meldung sollte innerhalb von 3 Tagen erfolgt sein. Entfernt oder öffnet der Auftraggeber an der Ware sog. Produkt-Lizenz-Keys, Aktivierungs-Codes bzw. registriert z.B. Software auf seinen Namen, so ist die Lieferung erfüllt und die Ware als mangelfrei angenommen.

ComNet bemüht sich, die vereinbarten Lieferzeiten einzuhalten. Liefer- und Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt und auf Grund von anderen unvorhersehbaren Ereignissen, die ComNet die Lieferung oder Leistungserfüllung wesentlich erschweren oder diese unmöglich machen und nicht von ComNet zu vertreten sind, berechtigen ComNet, die Lieferung bzw. die Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder vom Vertrag - ganz oder teilweise zurückzutreten (hierzu zählen insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Aufruhr, Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Nichterteilung von Aus- oder Einfuhrgenehmigungen, Maßnahmen zur Beschränkung des Handelsverkehrs und sonstige Betriebsstörungen jeder Art, wie Störungen im Straßen-, Bahn-, Post- oder Flugverkehr, Störungen im Internet oder

von benötigten Telekommunikationseinrichtungen, gleichgültig ob diese Ereignisse bei ComNet, deren Lieferanten oder deren Unterlieferanten eintreten).

ComNet ist berechtigt, auch Teillieferungen und Teilleistungen durchzuführen und diese getrennt abzurechnen. Schulungs- und Einweisungskosten sind auch dann zu zahlen, wenn Mitarbeiter des Auftraggebers zu solchen Veranstaltungen angemeldet waren, zum vorgesehenen Termin jedoch nicht erschienen sind.

#### **V. Eigentumsvorbehalt**

Die gelieferte Ware bleibt Eigentum von ComNet bis zur Erfüllung sämtlicher ihr gegen den Auftraggeber aus dem Vertrag zustehenden Zahlungsansprüche. Bei der Verarbeitung oder Verbindung der Vorbehaltsware mit anderen, nicht ComNet gehörenden Waren, entsteht für ComNet Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu der übrigen Ware. Während der Dauer des Eigentumsvorbehaltes ist der Auftraggeber nicht berechtigt, die Ware zu verpfänden, zu veräußern, zu vermieten, zu verleihen oder zur Sicherheit zu übereignen. Er haftet für alle Schäden am Eigentum von ComNet und trägt die möglicherweise entstehenden Interventionskosten. ComNet ist berechtigt, jederzeit Zutritt zur und auf Wunsch die Herausgabe der Ware zu verlangen, solange der Eigentumsvorbehalt besteht. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in Eigentum von ComNet stehenden Waren mit technischer und kaufmännischer Sorgfalt für ComNet zu verwahren und ausreichend zu versichern.

#### **VI. Pflichten des Auftraggebers**

Ist die Installation am Aufstellungsort vereinbart, so hat der Auftraggeber den Aufstellungsort vor Anlieferung entsprechend den Ausführungen in der Auftragsbestätigung, den Installationsrichtlinien von ComNet bzw. der Hersteller bereitzustellen und auszurüsten (wie z.B. mit 230V-Anschlüssen, Netz Verkabelungen, Datensicherungen, funktionsfähige und stabile DSL- bzw. Internetverbindungen usw.).

Der Auftraggeber wird die in diesen AGB's und/oder im Vertrag vereinbarten Mitwirkungsleistungen erbringen. Hierzu zählen insbesondere die für die Vertragsdurchführung erforderliche Bereitstellung von Infrastruktur, Personal, Technik, Dokumenten, organisatorische Unterstützung und die Benennung eines projektverantwortlichen Ansprechpartners beim Auftraggeber. Der projektverantwortliche Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Auftraggeber die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbei zu führen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit den Ansprechpartnern von ComNet. Die Mitarbeiter des Auftraggebers sind für diese Tätigkeiten in angemessenem Umfang von anderen Tätigkeiten frei zu stellen.

Benötigte Daten und Informationen stellt der Auftraggeber ComNet rechtzeitig und in ausreichendem Umfang zur Verfügung. Der Auftraggeber wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen und die ihm obliegenden und vereinbarten Aufgaben, Beistellungen und Mitwirkungspflichten so rechtzeitig erfüllen, dass der Projektfortschritt nicht beeinträchtigt wird. ComNet ist berechtigt, sich zur Durchführung des Vertrages sachverständiger Mitarbeiter des Kunden zu bedienen. Der

Auftraggeber gewährt ComNet unmittelbar und mittels Datenfernüberwachung Zugang zu seiner IT-Infrastruktur.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, notwendige Daten vollständig und richtig anzugeben und Änderungen unverzüglich mit-zuteilen, dies gilt insbesondere für Adressdaten, Rufnummer, Bankverbindung und eMail-Adresse. Ergänzend teilt der Auftraggeber ComNet schriftlich mit, welche Personen bei ihm weisungsbe-rechtigt für den Umgang mit sensitiven Daten sind.

Der Auftraggeber gewährleistet speziell bei Projekten bzw. Dauerschuld-Verträgen mit kontinuierlicher Betreuung durch ComNet die rechtzeitige Information und Freistellung der erforderlichen eigenen Personalkapazitäten und stellt die laufende Kommunikation der Projektinformationen an seine betroffenen Mitarbeiter sicher.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Dienste von ComNet sachgerecht zu nutzen. Insbesondere ist er verpflichtet a) ComNet unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren und b) die Zugriffsmöglichkeit auf die Dienste von ComNet nicht missbräuchlich zu nutzen und rechts- und/oder gesetzeswidrige Handlungen zu unterlassen. Die überlassenen Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere

- dürfen keine Informationen mit rechts oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, die gegen §§ 86 f. StGB (Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen), § 111 StGB (Öffentliche Aufforderung zu Straftaten), § 126 StGB (Androhung von Straftaten), § 129a Abs. 3 StGB (Werbung für eine terroristische Vereinigung), § 130 StGB (Volksverhetzung), § 130 a StGB (Anleitung zu Straftaten), § 131 StGB (Gewaltdarstellung), § 201a StGB (Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen) oder zu sonstigen Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von ComNet schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmediestaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.
- sind die nationalen und internationalen Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.

Die von dem Kunden berechtigten Teilnehmer sind zu verpflichten, ihrerseits die oben aufgeführten Bestimmungen ein-zuhalten. ComNet ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Auftraggeber obliegenden Pflichten sowie bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung die jeweilige Leistung auf Kosten des Auftraggebers zu sperren. Der Auftraggeber haftet ComNet gegenüber für Schäden, die durch Verstöße gegen seine

aus obigen ergebenden Pflichten entstehen und stellt ComNet von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

Bei Providerverträgen (wie Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen) hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten und insbesondere durch die Übertragung von Daten keinerlei Beeinträchtigungen für ComNet oder sonstige Dritte entstehen (wie z.B. Überlastung der Einwahltechnik oder der Übertragungskanäle). Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie sollten zur Sicherheit bei der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Auftraggeber dies unverzüglich zu ändern. Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, die Provider-Produkte oder Dienstleistungen ohne schriftl. Zustimmung von ComNet Dritten zu überlassen oder an Dritte zu vermieten oder anders zugänglich zu machen.

Der Auftraggeber ist gehalten die geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und die anerkannten Grundsätze der Datensicherheit zu beachten. Hierzu gehört auch die kontinuierliche Datensicherung. Der Auftraggeber ist gehalten die Kommunikationsdienste von ComNet nicht zu unterbrechen bzw. zu blockieren. Der Auftraggeber hat für eine aktuelle und kontinuierliche Überprüfung und Eliminierung von Viren, Trojanern usw. zu sorgen und Sicherheits-Updates der Hersteller (Workstation, Router, Controller, Betriebssysteme, Treiber, Anwendersoftware usw.) zu installieren. Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistungsbeziehung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand greift, ist vom Kunden die erforderliche Einwilligung aller Betroffenen einzuholen, für die Prüfung, ob ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, ist allein der Kunde verantwortlich.

ComNet und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von bezogenen Produkten und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Auftraggeber beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung von bezogenen Produkten verbunden sind. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von ComNet.

### VII. Dauerschuldverhältnisse

Dauerschuldverhältnisse wie Provider- (Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen), Miet- und Dienstleistungs-Verträge von ComNet haben eine in der Leistungsbeschreibung explizit aufgeführte Mindestvertragslaufzeit. Die Vertragslaufzeit beginnt an dem Tag, ab dem der Auftraggeber die Leistung des Dauerschuldverhältnisses nutzen könnte oder an dem Tag der in der Auftragsbestätigung hierzu definiert wurde. Sollte ausnahmsweise



keine Mindestvertragslaufzeit schriftl. vereinbart sein, so ist diese bei Miet- und Ratenverträgen, bei Provider-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungen mindestens 36 Monate (d.h. bei Verträgen, bei denen u.a. Ware bzw. RZ-Investitionen refinanziert werden müssen). Bei reinen Dienstleistungsverträgen, wie z.B. bei Software-Pflege- und Software-Betreuungsdienstleistungen (sog. Outsourcing-Verträge), Hardwarewartungs-, Instandsetzungs- und Instandhaltungsverträgen, Datensicherungsverträgen, Managed-Service-, IT-Monitoring- und Systemüberwachungsverträgen usw. beträgt gemäß § 309 Nr. 9a BGB die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate.

Mit einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende der Mindestlaufzeit können solche Verträge von beiden Parteien gekündigt werden. Erfolgt zu diesem Zeitpunkt eine Kündigung nicht, so verlängern sich diese Verträge auf unbestimmte Zeit. Sie können dann jederzeit unter Beachtung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Vertragsjahres gekündigt werden. Alle Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

Die Leistungsbeschreibungen bei Dauerschuldverhältnissen können geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Auftraggeber hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung objektiv nicht schlechter gestellt (z. B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen beziehen, ihr Leistungsangebot ändern.

Soweit für einzelne Produkte und Leistungen von ComNet Leistungsbeschreibungen vorliegen, bestimmt sich der Leistungs- und Funktionsumfang der Produkte und Leistungen nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Leistungsbeschreibung. ComNet ist berechtigt, vertraglich vereinbarte Leistungen zu ändern, wenn a) diese Leistungen Produkte oder Leistungen anderer Hersteller enthalten und diese Produkte oder Leistungen ComNet nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die ComNet zu vertreten hat, b) neue gesetzliche oder behördliche Anforderungen eine Änderung notwendig machen, c) die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder dem Datenschutz entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist, oder d) vereinbarte Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden, die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt und die damit verbundene Leistungsänderung zumutbar ist. Leistungsänderungen werden dem Auftraggeber mindestens 4 Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Der Auftraggeber kann die von der Leistungsänderung betroffene Leistung innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe der Leistungsänderung zu deren Inkrafttreten schriftlich kündigen.

ComNet behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, diese AGB jederzeit zu ändern, soweit dies aus triftigen

Gründen, insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Änderungen oder Weiterentwicklungen oder anderer gleichwertiger Gründe erforderlich ist und den Auftraggeber nicht unangemessen benachteiligt. Änderungen der AGB werden dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Ihrem Inkrafttreten schriftlich oder per eMail mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der schriftlichen Änderungsmitteilung schriftlich oder per eMail widerspricht und ComNet den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat. Bei befristeten Dauerschuldverhältnissen gelten bei einer Vertragsverlängerung über die Mindestvertragslaufzeit hinaus immer die dann jeweils aktuellsten AGB's von ComNet.

Die monatl. Gebühren bzw. Vergütungen aus solchen Dauerschuldverträgen sind am Ersten eines jeden Monats im Voraus fällig, die erste Rate ist am Tag der Betriebsbereitschaftsmeldung fällig, erfolgt diese ab dem 16. Tag eines Monats, ist die erste Gebühr am Ersten des folgenden Monats fällig. Alle monatl. Gebühren und Raten sind bei Dauerschuldverhältnissen nach dem SEPA-Firmenlastschriftverfahren (Single Euro Payments Area) zahlbar (siehe Pos. VIII).

Sollten sich während der Vertragszeit von Providerverträgen Kostenänderungen durch gesetzliche Auflagen, neue Abgaben und Gebühren, Energiekostensteigerungen, Währungsänderungen bei importierten bzw. bei Währungskurs-abhängigen Produkten oder Konditions- und/oder Preisänderungen bei Vorlieferanten (wie z.B. von Microsoft-Service-Provider-SPLA-Mietlizenzen) usw. ergeben, so ist ComNet zur Anpassung der monatlichen Raten bzw. Preise berechtigt.

ComNet ist außerdem generell bei Provider- und Dienstleistungsverträgen berechtigt, zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen die monatl. Preise angemessen zu erhöhen. ComNet wird diese Preiserhöhungen dem Auftraggeber schriftlich bekannt geben. Die Preiserhöhungen gelten nicht für Zeiträume, für die der Auftraggeber bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 15% des monatlichen Preises, so ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, mit der die Preiserhöhung wirksam werden soll. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise weiterberechnet.

ComNet kann Provider-, Raten-, Miet- und Dienstleistungsverträge fristlos kündigen wenn

- a) der Auftraggeber mit zwei monatl. Gebühren in Rückstand gerät bzw. der offene Saldo der Höhe von zwei Monatsraten entspricht oder einmal entsprochen hat;
- b) der Auftraggeber seine Zahlungen einstellt oder
- c) über das Vermögen des Auftraggebers die Eröffnung eines Vergleichs- oder Insolvenzverfahren beantragt wurde oder
- d) der Auftraggeber ein außergerichtliches Vergleichsverfahren anstrebt.

Im Falle der fristlosen Kündigung werden als Schadensersatz die für die vereinbarte Vertragsdauer noch ausstehenden Netto-Gebühren geltend gemacht. Auf den Gesamtbetrag werden zugunsten des Auftraggebers etwaige Vorteile aus der Verwertung von Teilen bzw. Leistungen bzw. ersparte Aufwendungen angerechnet. Die Geltendmachung eines weitergehenden, nachgewiesenen Schadens von ComNet ist hierdurch nicht ausgeschlossen und bleibt vorbehalten.

Zum Schutz des ComNet-Eigentums bei Ratenzahlungs- und Mietverträgen ist der Auftraggeber verpflichtet, die Sache auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Der Auftraggeber hat hierüber ComNet einen Nachweis vorzulegen. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss der Auftraggeber diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen - empfehlenswert ist hier der Abschluss eines Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsvertrages mit ComNet.

### VIII. SEPA-Firmenlastschriftverfahren

Soweit eine Zahlung mittels SEPA-Lastschrift vereinbart wurde und der Auftraggeber ComNet ein entsprechendes SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, gilt folgendes: Bevorstehende Lastschrifteinzüge werden durch ComNet in der Regel zusammen mit der Rechnungsstellung bis spätestens 3 (drei) Kalendertage (6 Kalendertage bei einer Erstlastschrift) vor Fälligkeit der jeweiligen Lastschrift vorab angekündigt (SEPA-„Pre-notification“). Der Vertragspartner ist verpflichtet, für ausreichende Deckung auf dem im SEPA-Mandat bezeichneten Konto zu sorgen und sicherzustellen, dass die fälligen Beträge durch ComNet eingezogen werden können. Sollten durch nicht ausreichende Deckung des Kontos Gebühren, Kosten oder Aufwendungen entstehen, so hat der Auftraggeber diese ComNet zu ersetzen. Diese Verpflichtung besteht auch dann, soweit dem Vertragspartner im Einzelfall eine Vorabinformation nicht oder nicht rechtzeitig zugehen sollte, der Lastschrifteinzug aber zu erwarten war. Verzugszinsen bzw. pauschalierte Verzugsgebühren gem. Pos. III dieser AGB's fallen selbstverständlich auch bei einer Vereinbarung zum SEPA-Firmenlastschriftverfahren an, wenn die Ursache des Zahlungsverzugs durch Handlungen bzw. Unterlassungen des Auftraggebers verursacht wurde.

### IX. Korrespondenzen, Rechnungsversand und Kommunikationswege

Neben dem klassischen Postbrief und dem Telefax bevorzugt ComNet heute für die schriftl. Kommunikation die elektronische Post via eMail. ComNet weist hier darauf hin, dass ComNet ein revisionssicheres eMail-Archivsystem einsetzt, in dem alle ein- und ausgehenden eMails archiviert werden.

Der Rechnungsversand erfolgt derzeit klassisch per Postbrief, wird aber zukünftig im Wege der elektronischen Post via eMail erfolgen. Erfolgt der Rechnungsversand per eMail, wird die Rechnung als PDF-Anhang einer eMail im deutschen Standardformat für elektronische Rechnungen „ZUGFeRD“ (weitere Information siehe [www.ferd-net.de](http://www.ferd-net.de)) übersandt. Der Auftraggeber

ist verpflichtet, ComNet eine eMail-Adresse mitzuteilen, an den ComNet alle Rechnungen schickt (d.h. die eMail-Adresse des Auftraggebers für Eingangsrechnungen - nicht für die sonstige eMail-Kommunikation).

ComNet selbst bevorzugt alle Eingangsrechnungen in elektronischer Form. Alle Rechnungsabsender sind gehalten, diese via PDF (möglichst im ZUGFeRD-Format) als eMail-Anhang an die Adresse „[rechnung@com-net.de](mailto:rechnung@com-net.de)“ zu senden.

Im Telefonverkehr setzt ComNet zum Teil VoiceMail-, Answering- und Recorder-Lösungen zur Verbesserung des Services ein.

### X. Mängel und Gewährleistung

**Mängel:** Sollte widererwarten von ComNet eine Fehl- bzw. Falschlieferrung erfolgt sein, Beschädigungen oder Mängel auftreten, so kann der Auftraggeber unverzüglich nach Lieferung, spätestens jedoch nach 3 Werktagen, eine schriftliche „Mängelrüge“ an ComNet senden, ansonsten gilt die Lieferung als ordnungsgemäß erfolgt. Mängelansprüche des Auftraggebers setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 Handelsgesetzbuch (HGB) geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist. Soweit Mängel vorliegen, ist der Auftraggeber berechtigt, Nacherfüllung zu fordern. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von ComNet entweder durch Mängelbeseitigung oder durch Lieferung einer mängelfreien Sache. Für den Fall, dass aufgrund einer berechtigten Mängelrüge eine Ersatzlieferung erfolgt, gelten die Bestimmungen über die Lieferzeit entsprechend.

Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate, gerechnet ab Gefahrenübergang. Im Fall der Mängelbeseitigung werden die erforderlichen Aufwendungen nur insoweit ersetzt, als diese nicht dadurch erhöht worden sind, dass die Kaufsache an einen anderen Ort als dem Erfüllungsort verbracht worden ist.

Unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der Ware lösen keine Ansprüche und Rechte wegen Mängel aus. ComNet behält sich vor, Änderungen an der Ware vorzunehmen, welche die physikalische oder funktionelle Austauschbarkeit oder die Leistung der Ware nicht beeinträchtigen oder soweit aus Sicherheitsgründen erforderlich oder um Produktspezifikationen zu entsprechen. Durch den Austausch von Einzelteilen, Baugruppen oder ganzen Geräten treten keine neuen Gewährleistungsfristen bezüglich der Ansprüche und Rechte wegen Mängeln in Kraft. Hiervon ausgenommen ist die Verjährung bezüglich der durch die Mängelbeseitigung betroffenen Teile.

**Gewährleistung:** ComNet leistet für die Mängelfreiheit von Lieferungen und Leistungen (Liefer- und Werksvertragsrecht an „Unternehmer“ im Sinne des BGB's) – die zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs bestanden haben - Gewähr für den Zeitraum von 12 Monaten ab Lieferung. Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs eignet. Sollten Mängel auftreten (Leistungsstörung), wird ComNet vorrangig das Nacherfüllungsrecht anwenden – d.h. unter Wahrung von angemessenen Fristen und

Nachfristen hat ComNet das Recht auf Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung (die Wahl obliegt ComNet). ComNet weist hier darauf hin, dass in Anbetracht der heutigen Komplexität von IT-Systemen Leistungsstörungen vielfältige Ursachen haben und somit ggfs. mehrfache Nachbesserungen notwendig werden können, z.T. an jeweils unterschiedlichen Komponenten des IT-Gesamtsystems. Diese Gewährleistungsregelungen gelten im Falle werkvertraglicher Leistungen entsprechend mit der Maßgabe, dass die Gewährleistungsfrist mit der Abnahme durch den Auftraggeber beginnt. Ergänzend zu der gesetzlichen Abnahmevorschrift des § 640 BGB gilt das Werk auch dann als abgenommen (Abnahmefiktion), sobald der Auftraggeber dieses für seine eigenen geschäftlichen Zwecke nutzt.

Sofern der Auftraggeber und ComNet Leistungen vereinbaren, die dem Werkvertragsrecht unterliegen, gelten die folgenden Regelungen: Die Verantwortung für die Erreichung eines bestimmten Erfolges trägt ComNet nur, soweit

- die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und schriftlich vereinbart wurden und
- der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

Alle Mängelbeseitigungs- und Gewährleistungsarbeiten werden während der normalen Arbeitszeit von ComNet durchgeführt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, ComNet ausreichend Zeit für die Mängelbeseitigungs- und Gewährleistungsarbeiten einzuräumen und alle ihm zumutbaren Mitwirkungspflichten zu erbringen (entspr. § 642 BGB). Diese Mitwirkungspflichten des Auftraggebers gelten auch für alle Dienstleistungsaufträge. Alle durchgeführten Leistungen, die nicht auf Gewährleistung beruhen, werden zu den jeweils gültigen Kostenätzen von ComNet in Rechnung gestellt. Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, aber auch Ansprüche auf Wandlung oder Minderung, gegen ComNet sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

**Garantie:** Garantien im Rechtssinne werden durch ComNet selbst nicht abgegeben. Einige Hersteller geben aber zum Teil sogenannte 2- oder 3-jährige Teile- bzw. Werks-Garantien oder gar „Livetime-Warranties“. Diese gibt ComNet im Verhältnis 1:1 an den Auftraggeber weiter (gem. § 443 BGB) – jedoch ohne selbst eigene Verpflichtungen einzugehen. So stehen dem Auftraggeber im Garantiefall die Rechte aus den Garantieerklärungen gegenüber denjenigen Herstellern zu, die die Garantie eingeräumt haben.

Wünscht der Auftraggeber, dass ComNet für ihn die Abwicklung der Hersteller-Garantie-Ansprüche abwickelt, so empfiehlt ComNet hier den Abschluss eines Instandsetzungs- und Instandhaltungs-Wartungsvertrages, der diese Leistung enthält. Ansonsten werden die ComNet-seitig zu erbringenden Leistungen separat in Rechnung gestellt. ComNet übernimmt gegenüber dem Auftraggeber selbst keine Garantie dafür, dass die

Ware für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie). ComNet tritt auf schriftl. Wunsch des Auftraggebers die Garantie- und Produkthaftungsansprüche der Hardware- bzw. Software-Hersteller an den Auftraggeber ab, sofern der Auftraggeber dann ComNet aus den Gewährleistungsverpflichtungen entlässt.

**Gewährleistungs-Ausschluss:** Gewährleistungsansprüche erlöschen, falls der Auftraggeber an mangelhafter Ware selbst Nachbesserungsversuche unternimmt oder aber durch Dritte unternommen lässt. Werden vom Auftraggeber oder sonst. Dritten die Betriebs- oder Wartungsanweisungen der Hersteller nicht befolgt, Änderungen an der Ware oder den Grundeinstellungen vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, so entfallen sämtliche Ansprüche und Rechte des Auftraggebers wegen Mängel und Gewährleistung, es sei denn, der Auftraggeber weist nach oder es ist offensichtlich, dass Mängel nicht hierauf zurückzuführen sind. Dies gilt auch, soweit Mängel auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Ware oder Fremdeingriff sowie das Öffnen von Geräten zurückzuführen ist. Des Weiteren gilt dies ebenfalls, wenn Manipulationen an der Seriennummer festzustellen sind. Mit erkennbaren Mängeln behaftete Waren oder Leistungen sind in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Feststellung der Mangelhaftigkeit befinden, zur Besichtigung bzw. Nachbesserung durch ComNet bereit zu halten oder an ComNet in der Originalverpackung unverändert zurückzusenden. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht bei natürlicher Abnutzung oder Schäden die nach Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind und auch im Kern bei Gefahrenübergang nicht angelegt waren.

**Besonderheiten im IT-Markt:** ComNet weist hier auch darauf hin, dass in der IT-Branche einige Hersteller Produkt-Spezifikationen und -Einschränkungen nur noch im schnelllebigen Internet veröffentlichen oder ändern, ohne dass hierüber ComNet ggf. informiert war oder diese Informationen kennen musste; aus dieser Tatsache kann keine Gewährleistungsforderung oder Haftung für Mängel gegenüber ComNet abgeleitet werden.

ComNet weist auch darauf hin, dass IT-Systeme heute naturgemäß der ständigen Veränderung unterliegen – z.B. durch Benutzung, benutzerabhängige Einstellungen, Firmware- und Software-Updates bzw. Erweiterungen usw. – so dass Sachmängel, die zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs bestanden haben (sofern dies nicht offensichtlich ist), nur schwierig im Nachhinein nachvollziehbar sind. Der Auftraggeber und ComNet sind daher gemeinsam verpflichtet, die notwendigen Beweise für die Ursache einer Leistungsstörung darzustellen. Sollten Leistungsstörungen an generellen Funktionen oder Nutzungsmöglichkeiten (Kombination von Software und/oder Hardware und/oder Einstellungen) nach dem Gefahrenübergang auftreten, so werden alle notwendigen Dienstleistungen von ComNet separat nach Aufwand berechnet.



ComNet wird Leistungsstörungen, sofern sie im Verantwortungsbereich von ComNet liegen, nach den Regelungen der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggf. vereinbarten SLA (Service-Level-Agreement) beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet und für diese Störung keine Regelungen in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung getroffen wurden, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.

ComNet kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch bereitgestellte Sicherheitslösungen (Virenschutz, Firewalls, Spamfilter usw.) ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. ComNet verwendet bekannte und bewährte Tools, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann ComNet nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor die Hersteller dieser Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Security-Software-Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich ComNet nicht im Hinblick auf die absolute Sicherheit der zu schützenden Infrastruktur verpflichten.

Sollte Gefahr im Verzug sein (z.B. durch Viren, Würmer, Trojaner, sonst. Cyber-Angriffe, wie DDoS- Distributed Denial of Service = sog. Dienstblockaden usw.) kann ComNet Leistungen einschränken (z.B. die Übermittlung gewisser Dateiformate), bis die Gefahr beseitigt ist, ohne dass diese Schutzmaßnahmen die zugesicherte Systemverfügbarkeit bzw. zugesicherte Eigenschaften einschränkt.

**Gewährleistung bei gebrauchter Ware:** Beim Kauf gebrauchter Waren sind die Rechte des Auftraggebers wegen Sachmängeln ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche und Ansprüche aus einer von ComNet erteilten Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB) oder Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie (§ 443 BGB) oder wenn ComNet Mängel nicht kommuniziert haben sollte (§ 444 BGB).

**Gewährleistung bei Dienstleistungen:** Dienstleistungsarbeiten (Beratungen, Consulting, Installationen, Servicearbeiten bzw. IT-technische Betreuungen - hier speziell z.B. die Einrichtung, Betreuung, Anpassung von Software) werden von speziell geschulten und für die jeweilige Aufgabenstellung geeigneten ComNet-Mitarbeitern nach bestem Wissen, mit der gebotenen Sorgfalt und mit allg. zugänglichen, aktuellen Hersteller-Produktspezifikationen und -informationen durchgeführt. In Anbetracht der Komplexität der heutigen IT-Technik kann ComNet jedoch keine funktionelle Gewährleistung oder den Erfolg für diese Dienstleistungen übernehmen, die Projekt- und Erfolgsverantwortung verbleiben beim Auftraggeber - somit gehen (gem. § 611ff BGB) event. Nacharbeiten zu Lasten des Auftraggebers. Ein bestimmter Arbeitserfolg, ein konkretes Ergebnis oder gar ein fassbares Produkt wird somit von ComNet nicht geschuldet.

**Bedingungen zur Fernwartung/Fernbetreuung:** Vom Auftraggeber beauftragte Dienstleistungen können von

ComNet ganz oder teilweise auch in Form eines Online-supports erbracht werden. Für die Verbindung wird eine aktuell gängige Software zur elektronischen Systemverbindung eines Fernwartungssoftware-Anbieters zur Verfügung gestellt. Lizenz- und Nutzungsbedingungen dieser Software richten sich ausschließlich nach den Vorgaben dieses Fernwartungssoftware-Anbieters, welchen der Kunde vor Verwendung zustimmen muss. Auf Inhalt, Art und Umfang der Lizenz- und Nutzungsbedingungen hat ComNet keinerlei Einfluss: Eine Haftung, für Schäden oder Fehler, gleich aus welchen Rechtsgründen, die aus der Nutzung der Software des Fernwartungssoftware-Anbieters resultieren übernimmt ComNet ausdrücklich nicht. Die von ComNet zu erbringenden Dienstleistungen selbst werden von ComNet im Rahmen einer Einzelbeauftragung, eines gesondert abgeschlossenen Supportvertrages oder Wartungsvertrages nach den Vorgaben des abgeschlossenen „Auftragsdatenverarbeitungsvertrages nach § 11 BDSG“ erbracht. Die Systemverbindungen zwischen Auftraggeber und ComNet werden nur für diesen Zweck bzw. Auftrag geöffnet. Die Öffnung der Leitung kann nur von weisungsbefugten Personen des Auftraggebers veranlasst werden. ComNet dokumentiert pro Sitzung die Dauer der Leistung, den jeweiligen durchführenden Mitarbeiter und eine kurze Tätigkeitsbeschreibung, die dem Auftraggeber nach Beendigung der Verbindung zugesandt wird. Bei Fernwartungs/Fernbetreuungs-Dienstleistungen ist alleine der Auftraggeber verantwortlich für die vorhergehende Sicherung der Software-Anwendungen und aller etwaigen gespeicherten Daten. ComNet übernimmt keinerlei Haftung für Verlust, Beschädigung oder Zerstörung solcher Software-Anwendungen oder gespeicherter Daten bei Fernwartungseinsätzen.

**Datenschutz bei Werksreparaturen:** Müssen Geräte an den Hersteller bzw. Vorlieferanten eingeschickt werden oder fallen aus anderen Gründen Kosten für eine Datensicherung oder für die Neuinstallation von Software oder für eine Rücksicherung an, so werden diese Aufwendungen dem Auftraggeber separat berechnet. Der Auftraggeber hat selbst dafür Sorge zu tragen (ggfs. auch durch separate schriftl. Beauftragung von ComNet), dass Daten auf Geräten vor Übersendung an Hersteller bzw. Vorlieferanten gesichert sind. ComNet übernimmt keine Haftung für verlorene Datenbestände und hieraus resultierende Folgeschäden, wenn Ware an den Hersteller bzw. Vorlieferanten eingeschickt werden muss. Müssen Geräte an Hersteller bzw. Lieferanten zur Reparatur oder zum Umtausch eingeschickt werden, übernimmt ComNet selbst keinerlei Haftung für die Einhaltung von berufrechtlichen (z.B. § 203 StGB) oder datenschutzrechtlichen Vorschriften. ComNet empfiehlt daher dem Auftraggeber nur Geräte einzusenden, auf denen die Daten vorher gelöscht bzw. bei denen die Speichermedien ausgebaut wurden.

## **XI. Haftung**

Im Falle einer lediglich fahrlässigen Pflichtverletzung durch ComNet oder durch die ComNet -Erfüllungsgehilfen ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. ComNet haftet dem Auftraggeber für schuldhaft verursachten Personen- und Sachschaden (dies jedoch mit Ausnahme von Daten-



und Programmverlust - sofern nicht bei Vorsatz bzw. grober Fahrlässigkeit auch hier gesetzlich zwingend gehaftet wird) bis zu einer Haftungshöhe von 1.000.000,00 € (1 Mill. Euro) je Schadensereignis.

Andere und weitergehende Ansprüche gegen ComNet, ihre Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Vermögens- und Folgeschäden, gleich aus welchem Rechtsgrund sind ausgeschlossen, jedoch nur insoweit, als nicht im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gesetzlich zwingend gehaftet wird.

Schadensersatzansprüche gegen ComNet, ihre Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, müssen unverzüglich schriftlich und detailliert bei ComNet angemeldet werden. Für die Meldung von Schadensersatzansprüchen gegen ComNet gilt eine Ausschlussfrist von 6 Wochen nach Feststellung des Schadensereignisses. ComNet bleibt generell der Einwand des Mitverschuldens des Auftraggebers unbenommen.

Für alle Ansprüche des Auftraggebers gegen ComNet auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt.

Hinweis 1: ComNet übernimmt keine Haftung für Daten- oder Programmverlust, sofern nicht bei Vorsatz bzw. grober Fahrlässigkeit gesetzlich zwingend gehaftet wird. Es wird hier darauf hingewiesen, dass der Auftraggeber verpflichtet ist, immer selbst für eine eigene kontinuierliche Datensicherung Sorge zu tragen und diese zu überwachen. Sollte ComNet bei Verlust von Daten dennoch haften, ist dies begrenzt auf max. denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

Hinweis 2: Bei Dienstleistungsbeauftragungen verbleibt die datenschutzrechtliche Verantwortung nach der Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 BDSG beim Auftraggeber (siehe auch Pos. XIII), der Auftraggeber bedient sich bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben oder Geschäftszwecke ComNet als IT-Erfüllungsgehilfen. ComNet darf die Daten nur im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen. Dies gilt insbesondere bei der Einrichtung von Benutzerverwaltungen (Login, Einwahlmöglichkeit, Nutzungskontrolle bzw. Zugriffsrechte auf Datenbestände, Programmfunktionen usw.). Wird hier ComNet zur Kundenunterstützung mit solchen Benutzerverwaltungen beauftragt, ist der Auftraggeber gehalten, die Einstellungen und Funktionen unverzüglich zu überprüfen – ComNet übernimmt hier keinerlei Haftung. Manche Kunden unterliegen besonderen berufsrechtlichen Richtlinien, wie z.B. das Offenbarungsverbot nach § 203 StGB, sonstigen berufsrechtlichen Datenschutzanforderungen oder besonderen Richtlinien für personenbezogene Daten nach dem BDSG. Bei der Durchführung von Dienstleistungsaufträgen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung übernimmt ComNet keinerlei Haftung für die Rechtmäßigkeit der erteilten Aufträge - es sei denn, es ist offensichtlich, dass eine Weisung des

Auftraggebers gegen das BDSG oder andere Vorschriften über den Datenschutz verstoßen, dann hat ComNet gem. § 11 Abs. 3 BDSG unverzüglich den Auftraggeber darauf hinzuweisen.

Hinweis 3: ComNet unterhält für Datensicherungs-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungs-Verträge - bei denen ggf. ComNet auch mit Datensicherungs-Maßnahmen beauftragt wurde - ergänzend eine spezielle IT-Haftpflichtversicherung mit 2.000.000,00 € (2 Mill. Euro) pauschaler Deckungssumme für Personen- und sonstige Schäden (Sach- und Vermögensschäden – incl. Datenverlust). Eine weitere kombinierte Geschäftsversicherung für die Gefahren Feuer, Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Raub, Leitungswasser, Sturm, Hagel usw. sowie für die Betriebsunterbrechung ist für das jeweils aktuelle gesamte ComNet -Rechenzentrums-Equipment abgeschlossen.

Hinweis 4: Spätestens seit den großen Diskussionen in der Presse und der Öffentlichkeit über den „Bundestrojaner“ bzw. „Staatstrojaner“ im Jahre 2011, über gezielte Hackerangriffe auf Unternehmensnetzwerke (wie Microsoft, Google, Amazon, Telekom, Postbank usw.) bzw. staatl. Institutionen (wie das Netzwerk des Deutschen Bundestages, des Bundeskanzleramtes, von US-Behörden wie Pentagon, NSA usw.) und vor allem nach der NSA/Snowden-Affäre im Jahre 2013, ist es allgemein bekannt, dass es von Geheimdiensten, staatl. Stellen und vor allem auch durch kriminelle gezielte Angriffe auf IT-Systeme zum Ausspähen von Daten, zur Erpressung und zur Sabotage gibt. Auch dass durch sog. „Denial-of-Service-Angriffe“ (DoS – Blockade eines IT-Dienstes) Kommunikationsverbindungen und IT-Zugriffsmöglichkeiten längere Zeit unterbrochen werden können – gehört heute zum allg. Wissen des mündigen Bürgers. Es ist auch allg. bekannt, dass bei Routern, Firewalls, Controllern, VPN-Verschlüsselungen (VPN = Virtual Private Network), Betriebssysteme, Anwenderprogramme usw. laufend Sicherheitslücken bekannt werden, die von den Herstellern zeitversetzt kommuniziert und dann z.T. durch Sicherheits-Updates umgangen werden können. ComNet setzt auf allen genutzten IT-Systemen aktuelle Virens Scanner ein und administriert Router, Firewalls, Controller, VPN-Systeme, Betriebssysteme, Anwenderprogramme usw. nach den Empfehlungen der Hersteller zeitnah, sofern eine Notwendigkeit dafür ersichtlich ist. Außerdem beobachtet ComNet laufend die entspr. Informationsdienste der IT-Branche und des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI - siehe [www.bsi.bund.de](http://www.bsi.bund.de)) bzgl. Sicherheitsempfehlungen. Trotzdem kann ComNet den Auftraggeber nicht zu 100% vor solchen „Cyber-Risiken“ schützen und ComNet schließt hier selbst jegliche Haftung aus. ComNet unterhält aber eine spezielle „Cyber-Risk-Management-Haftpflichtversicherung“ über eine Versicherungssumme von 1 Mill. Euro, wenn gegen ComNet von einem Dritten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen - auch verschuldensunabhängig - Haftpflichtansprüche privatrechtlichen Inhalts für einen Vermögensschaden (inkl. eines etwaigen immateriellen Schadens) gestellt werden, sofern dieser auf Datenrechtsverletzung oder einer anderen Cyberrechtsverletzung beruhen.

Hinweis 5: ComNet weist hier den Auftraggeber darauf hin, dass grundsätzlich die Möglichkeit des Abschlusses einer eigenen Datenträger- und/oder Betriebsunterbrechungsversicherung besteht, wodurch der Auftraggeber zusätzlich vor Schäden, die durch Datenverlust oder durch Nichtverfügbarkeit von IT-Ressourcen entstehen können, geschützt werden kann.

Hinweis 6: Es ist heute Stand der Technik, dass Datensicherungssysteme trotz aller Überwachungen und Administrationen einmal 1, 2, 3 ... Tage ausfallen können bzw. nachadministriert werden müssen. Um das Risiko des Datenverlustes hier zu minimieren, empfiehlt ComNet immer ein doppeltes Datensicherungsverfahren, z.B. bei lokaler Netzwerktechnik beim Kunden einmal durch eine tägliche Datensicherung auf USB-/NAS-Festplatten und eine weitere Datensicherung über Streamer-Magnetbänder oder eine Online-Datensicherung. Gleiches gilt auch für Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungs-Verträge - hier sollten immer zwei Datensicherungs-Prozeduren bei ComNet beauftragt werden. ComNet bietet hierzu solche doppelten Datensicherungen standardmäßig an.

Hinweis 7: ComNet empfiehlt dem Auftraggeber bei Datensicherungs-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungs-Verträgen mit ComNet grundsätzlich selbst auch in gewissen Zeitintervallen (z.B. 1 x pro Quartal oder 1 x pro Jahr) eine kompl. Datensicherung (Image-Sicherung - d.h. alle Daten, Programme incl. Betriebssystem usw.) zusätzlich selbst bei sich zu archivieren. Hierzu kann der Auftraggeber ComNet beauftragen, diese Sicherungen z.B. auf preiswerte USB- oder NAS-Festplatten zu archivieren und dem Auftraggeber verschlüsselt zur Verfügung zu stellen - d.h. die Kosten für solche zusätzlichen Datensicherungen sind „überschaubar“ und werden dem Auftraggeber trotz aller Outsourcing-Strategien von ComNet empfohlen. Eine weitere Möglichkeit sind Cloud-Backup-Lösungen.

Hinweis 8: Schadensersatzansprüche werden ausschließlich über den Haftpflichtversicherer von ComNet abgewickelt, gegen den ComNet einen Freistellungsanspruch hat. Der Versicherer prüft die ggfs. gegen ComNet geltend gemachten Haftpflichtansprüche und gleicht berechnete Ansprüche aus bzw. wehrt unberechtigte Ansprüche ab.

### **XII. Besonderheiten bei Software, Lizenzen und Nutzungsrechten**

Ist Standardsoftware dritter Hersteller Liefergegenstand, so gelten die Nutzungsbedingungen der dritten Hersteller. Der Auftraggeber ist bzw. wird hier zumeist nicht Eigentümer der Produkte und die Verwendung der Produkte unterliegt zumeist bestimmten Rechten und Einschränkungen, über die sich der Auftraggeber explizit informieren muss. Der Lizenzvertrag wird unmittelbar zwischen dem Hersteller und dem Auftraggeber geschlossen, ComNet ist nur Vermittler.

Software und andere digitale Produkte werden nur gemäß den Lizenzbestimmungen der Lieferanten bzw. Hersteller bereitgestellt, deren Einhaltung der Auftraggeber zusichert. Ist Software oder ein anderes digitales

Produkt oder ein Online-Produkt betroffen, dessen Nutzungsrecht zeitlich begrenzt ist (z.B. SPLA-Mietlizenzen, d.h. Software nach dem Microsoft Services Provider License Agreement, oder Anti-Virensoftware mit zeitlich begrenzter Updateverpflichtung, Programme mit Software-Assurance usw.), bleibt die primäre Leistungspflicht von ComNet auf die einmalige Verschaffung der Laufzeitlizenz beschränkt. Mit Ende der Laufzeit endet das Nutzungsrecht des Auftraggebers.

ComNet und/oder Dritte haben Schutzrechte an den Produkten. Bei Software gelten immer die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller. Bei Lieferung von vertraglich vereinbarter Software wird diese dem Auftraggeber lediglich zur unbefristeten oder befristeten Eigennutzung - je nach Vertragsart - auf einer realen, physikalischen Maschine oder einer virtuellen Maschine und/oder für die vertragliche Arbeitsplatzanzahl (Named-User / Concurrent-User) oder Prozessoranzahl oder zur Nutzung auf einem Device überlassen (Device: Computer, Workstation-Terminal, Handheld-PC, Pager, Telefon, persönlicher digitaler Assistent, Tablet-Device, SmartPhone, Server oder andere Hardware, wo Software installiert werden kann, die es dem Endbenutzer erlauben würde, die Software zu nutzen bzw. auf sie zugreifen zu können).

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software zurück zu entwickeln, zu de-kompilieren oder zu dis-assemblieren (Untersagung des Reverse-Engineerings). Der Auftraggeber ist verpflichtet, durch Entgegennahme der Ware oder der Installation, diese Bestimmungen einzuhalten.

Für IT-technische Betreuungen nutzt ComNet Hilfs- und Serviceprogramme, für die ComNet selbst entspr. Nutzungsrechte hat - dem Auftraggeber ist untersagt, diese Programme zu nutzen, sofern er nicht eigene Nutzungsrechte erworben hat.

Bzgl. Gewährleistung von Software weist ComNet hier gem. § 442 BGB (Kenntnis des Käufers) darauf hin, dass Software - nach dem Stand der heutigen Technik - nie fehler- bzw. mangelfrei oder fehlertolerant sein kann. Die durch ComNet gelieferte Software gilt hinsichtlich ihrer Beschaffenheit als vertragsgerecht, wenn sie der jeweils aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers oder der ausdrücklich mit ComNet schriftlich vereinbarten Beschaffenheit entspricht. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen und/oder Werbung des Herstellers oder durch ComNet stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe bzw. Zusicherung dar.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass bei der Installation von Software auch Beeinträchtigungen bzw. Fehler auftreten können, die unvorhersehbar sind. Dies gilt insbesondere insoweit, wenn Soft- und Hardware betroffen sind, deren Kompatibilität herstellerseitig nicht explizit bestätigt ist und wenn deren gemeinsame Installation durch den Kunden gewünscht bzw. vorgegeben wurde. Gewährleistungsansprüche an ComNet sind in solchen Fällen ausgeschlossen. Für den laufenden Betrieb und die Mängelfreiheit der vom Auftraggeber selbst angeschafften bzw. beigestellten Software und/oder Hardware übernimmt ComNet keinerlei Gewährleistung oder Haftung.

ComNet übernimmt auch keinerlei Verantwortung oder Gewährleistung dafür, dass die vom Auftraggeber eingesetzte Software bzw. Programmzusammenstellung die vom Auftraggeber gewünschten Funktionen, Ergebnisse oder organisatorischen bzw. wirtschaftlichen Erfolge liefert. Für die Auswahl von Software ist alleine der Auftraggeber zuständig. ComNet übernimmt auch keine Gewähr dafür, dass der eingesetzte Mix von Programmen kompatibel ist und schließt jegliche Haftung aus, die auf gegenseitige Software-Unverträglichkeiten beruhen.

ComNet haftet entsprechend der Rechtslage bei Software oder anderen digitalen Produkten nicht für Schäden, die vom Hersteller oder dessen Erfüllungsgehilfen fahrlässig, grob fahrlässig oder schuldhaft verursacht werden; Softwarehersteller sind keine Erfüllungsgehilfen von ComNet. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gehört weder eine Dokumentation noch der Quellcode einer vertragsgegenständlichen Software zum geschuldeten Lieferumfang.

Stellt der Auftraggeber ComNet Programme zur Installation zur Verfügung, trägt der Auftraggeber die alleinige Verantwortung dafür, ob die Software in der vorgesehenen Umgebung und Konfiguration eingesetzt bzw. genutzt werden darf/kann und ob dies die Nutzungsrechte des Herstellers erlauben. Dies gilt auch für Software die der Auftraggeber zum Hosting bei Server-Housing-, IaaS-, ASP- oder sonstigen Rechenzentrums-Dienstleistungen bereitstellt.

**Besonderheit DATEV:** Ist bei ASP-Verträgen die Betreuung und das Hosting von DATEV-Software vereinbart, so kann diese DATEV-Software nur vom Steuerberater selbst bzw. von einem Mandanten über seinen Steuerberater beschafft und beigelegt werden (gegen eine monatliche Überlassungsvergütung an die DATEV). Der Steuerberater (oder Wirtschaftsprüfer oder Rechtsanwalt) muss hierzu der berufsständischen DATEV e.G. angeschlossen sein. Die Beschaffung und Überlassung der DATEV-Software selbst ist nicht Bestandteil der ComNet - Dienstleistungen. Die vertragliche Gestaltung der Zurverfügungstellung der DATEV-Software ist ebenfalls nicht Bestandteil eines ASP-Vertrages mit ComNet und muss vom Auftraggeber separat mit der DATEV vereinbart werden.

**Besonderheit Microsoft:** ComNet unterhält mit der Firma Microsoft Inc. ein sog. „Services Provider License Agreement“ (SPLA) nach dem ComNet dem Auftraggeber Microsoft-Programme (wie z.B. MS-Windows-Serverbetriebssysteme, MS-Exchange- oder MS-SQL-Server, MS-Office usw.) für die Nutzung in Rechenzentrums-Anwendungen im Rahmen eines Gesamtvertrages (wie z.B. in ASP-Verträgen) auf Mietbasis zur Verfügung stellen kann. ComNet macht hier darauf aufmerksam, dass hierzu ergänzend die „END USER LICENSE TERMS – Terms and conditions regarding use of Microsoft software (Volume Licensing)“ von Microsoft gelten, die man auf der ComNet -Homepage unter [www.comnet.de](http://www.comnet.de) jederzeit nachlesen kann und sich im Anhang dieser AGB's befinden.

ComNet unterhält mit der Fa. Microsoft auch einen sog. „Microsoft Cloud Solution Provider Program (CSP)“-Vertrag, mit dem es ComNet gestattet ist sog. Cloud-Produkte/Lösungen von Microsoft an den Auftraggeber

zu vermitteln (wie z.B. Office365). Für die Nutzung dieser Services gelten ausschließlich die entspr. Endkunden-Lizenz-Bedingungen (EULA) von Microsoft – ComNet selbst geht hier nicht ins Obligo.

### XIII. Vertraulichkeit und Datenschutz

Der Auftraggeber und ComNet werden alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse beidseitig vertraulich behandeln. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung bestehen.

ComNet - u.a. spezialisiert auf die IT-Betreuung von Kanzleien und Sozialdienste- ist bekannt, dass gewisse Berufsgruppen, speziell die Angehörigen des steuerberatenden, wirtschaftsprüfenden und rechtsberatenden Berufes sowie die Sozialdienste besondere Verschwiegenheitspflichten im Hinblick auf die bekannt gewordenen Tatsachen ihrer Mandanten und Patienten unterliegen (u.a. §§ 203 - StGB, §§ 2 ff der Berufsordnung für Rechtsanwälte – BRAK, §§ 43 ff der Bundesrechtsanwaltsordnung – BRAO, §§ 57 ff und §§ 62 ff des Steuerberatergesetzes – StBerG, §§ 43 ff und §§ 50 ff des Gesetzes über die Berufsordnung der Wirtschaftsprüfer – WPO – SGB I, §§ 35 ff des Sozialgesetzbuches §§ 67 - 85a SGB X). usw.). ComNet erklärt außerdem, dass die Bestimmungen zur Wahrung des Datengeheimnisses aus § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), die Datenschutzregeln der §§ 91 ff. des Telekommunikationsgesetz (TKG), weiterhin des Fernmeldegeheimnisses aus § 88 TKG sowie die Geheimhaltungsverpflichtungen wettbewerbsrelevanter Daten, insbesondere gemäß § 17 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), bekannt sind. Es ist weiterhin bei ComNet und seinen Mitarbeitern bekannt, dass bei Verstößen gegen das Datengeheimnis oder gegen das Fernmeldegeheimnis Geld- oder Freiheitsstrafen (§§ 43, 44 BDSG, §§ 17 UWG, §§ 206 StGB) verhängt werden können und ComNet erkennt an, dass die Pflicht zur Wahrung des Datenschutzes auch nach der Beendigung des Vertrages zeitlich unbegrenzt weiterbesteht. ComNet bestätigt hiermit außerdem, dass ComNet und seinen Mitarbeitern der § 202a des Strafgesetzbuches (StGB) „Ausspähen von Daten“, § 202b StGB „Abfangen von Daten“, § 206 StGB „Verletzung des Post- oder Fernmeldegeheimnisses“, § 263a StGB „Computerbetrug“, § 303a StGB „Datenveränderung“, § 303b StGB „Computersabotage“ bekannt sind. ComNet sichert zu, dass sie für die Erbringung von Auftragsdatenverarbeitungs-Dienstleistungen nur geschultes Personal einsetzen wird, das mit den Bestimmungen zum Datenschutz, zur Datensicherheit und den berufsspezifischen Verschwiegenheitsverpflichtungen für Kanzleien vertraut und geschult ist.

ComNet wird in geeigneter Form alle Mitarbeiter, die ComNet im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzt, auf das Erfordernis außerordentlicher Vertraulichkeit hinweisen und auf die besonderen Verschwiegenheitspflichten und das Datengeheimnis nach § 5 BDSG einmal jährlich erneut schriftlich verpflichten und schulen.

ComNet hat einen externen Datenschutzbeauftragten bestellt, der auf die Einhaltung des Datenschutzes hinwirkt und prüft.



Speichert ein Auftraggeber Daten auf seinem zugeordneten Speicherplatz im ComNet Rechenzentrum, so „übermittelt“ er die Daten nicht im Sinne des § 3 BDSG an ComNet, sondern er speichert diese auf Speicherplätzen, die weiterhin zu seiner eigenen Betriebsstätte gehören. Nach dem BDSG bleibt der Auftraggeber für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung seiner Daten alleine verantwortlich. Der Auftraggeber bleibt immer alleiniger Eigentümer seiner Daten.

ComNet schließt im Allgemeinen mit allen Auftraggebern zusätzlich eine separate „Verschwiegenheitsverpflichtung und Datenschutzbedingung für IT-technische Betreuungsarbeiten durch die ComNet - Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH“ ab. Sollte der Auftraggeber feststellen, dass er diese Vereinbarung mit ComNet nicht getroffen hat, dann hat er ComNet hierauf unverzüglich hinzuweisen und diese abzuschließen. Gleiches gilt für die „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 BDSG“.

Hinweis zur datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeit: Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit verbleibt bei Dienstleistungsbeauftragung immer beim Auftraggeber, auch wenn er sich bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben oder Geschäftszwecke ComNet als IT-Erfüllungshelfer bedient. Das BDSG schreibt u.a. vor, dass ComNet im Auftrag des Auftraggebers Daten nur sichert, archiviert oder im Rahmen von Software-Updates transformiert, wenn immer strikt und ausschließlich nach den Weisungen und Richtlinien des Auftraggebers gearbeitet wird. Hat der Auftraggeber keine explizite Detailanweisung erteilt, kann konkludent vom Auftraggeber und von ComNet eine generelle Anweisung unterstellt werden, dass diese Software-Installations- und Software-Pflege-Arbeiten von ComNet dann nach den Richtlinien und Empfehlungen der jeweiligen Softwarehersteller (z.B. Microsoft, DATEV usw.) bzw. nach marktüblichen Verfahren und Techniken vorgenommen werden. Bei ComNet besteht die strikte Anweisung, dass für Dienstleistungsbeauftragungen ein Serviceschein zur Dokumentation der durchgeführten Arbeiten erstellt wird und dieser dem Auftraggeber unverzüglich zugeleitet werden muss. Der Auftraggeber ist gehalten, die Protokolle (d.h. diese ComNet-Servicescheine) im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit unverzüglich zu überprüfen und zu archivieren. Beanstandungen sind innerhalb von 3 Werktagen zu melden.

Der Auftraggeber wird hiermit gemäß § 33 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) darüber unterrichtet, dass ComNet die Anschrift in maschinenlesbarer Form und Daten für die IT-Vertragsaufgaben – die sich aus der Geschäftsbeziehung ergeben – maschinell verarbeitet. Daten des Auftraggebers werden gemäß § 33 BDSG gespeichert.

In einigen Produkten von ComNet ist eine bis zu 10-jährige Datensicherung enthalten. Sollte ein solcher Vertrag beendet werden – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist ComNet nicht verpflichtet, Datenbestände des Auftraggebers physikalisch zu löschen, wenn sich diese auf Datenträgern zusammen mit Datenbeständen anderer Kunden befinden. Ansonsten hält sich ComNet an den im § 3a BDSG definierten Grundsatz der Datensparsamkeit und Datenvermeidung und löscht bzw. entsorgt Datenträger.

ComNet weist hier darauf hin, dass ComNet Kommunikationsdaten des Auftraggebers, Daten zur Rechnungsschreibung, Liefer- und Servicescheine, Dienstleistungsnachweise, Informationen aus dem Ticketsystem TANSS (Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen bzw. Störungsmeldungen und den daraus abgeleiteten Maßnahmen) langfristig in Datenbanksystemen speichert. Ein Löschen dieser Daten ist auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung nicht vorgesehen und nicht möglich.

ComNet setzt selbst ein revisionssicheres Dokumenten-Management-System (DMS) ein, um u.a. die Bestimmungen der „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD)“ einzuhalten. Das Löschen von Daten in einem revisionssicheren DMS-System ist grundsätzlich nicht möglich.

ComNet informiert seine Kunden kontinuierlich per eMail über sog. „COMNET-NEWS“ - u.a. über aktuelle Service-Maßnahmen, über IT-Tagesthemen, über allg. Technik-Aspekte, über Probleme im Internet, über IT-Störungen, über Markt-Tendenzen und -Szenarien, über spez. IT-Themen für Steuerberater, Mandanten und Unternehmen und über ComNet -Dienstleistungen, -Produkte sowie über Neuerungen des -Portefeuilles. Nach aktueller Rechtsprechung könnten diese ggfs. auch als Werbe-Mails qualifiziert werden und würden dann ggfs. gegen das UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) verstoßen. Durch eine einfache eMail an ComNet „JA - wir wollen die ComNet-NEWS erhalten“ (Opt-In-Verfahren) kann der Auftraggeber die ComNet-NEWS erhalten und gemäß § 28 Absatz 3 BDSG hat er das Recht, eine solche Zustimmung jederzeit zu widerrufen.

Hinweis zur Elektroschrottsorgung: Werden Computer, Drucker, Kopierer, Monitore, sonst. IT-Geräte, Datenträger, Festplatten, Magnetbänder, sonst. Speichersysteme usw. an ComNet zur Entsorgung gegeben, so sorgt ComNet beim entsprechenden Kauf von Neugeräten für eine Verschrottung gem. der aktuellen gesetzlichen Elektroschrott-Verordnung. Die Anlieferung zu ComNet am Standort Würselen hat der Auftraggeber durchzuführen oder ComNet berechnet die Personalaufwendungen und Transportkosten. Wünscht der Auftraggeber den Ausbau von Speichersystemen und eine ordnungsgemäße Entsorgung, Vernichtung und/oder Datenlöschung gem. § 9 BDSG, so führt ComNet diese Leistungen kostenpflichtig durch und stellt diese dem Auftraggeber separat in Rechnung.

#### **XIV. Verfügbarkeitszusage und Schadensersatzregelung bei Ausfällen der ComNet-RZ-Dienstleistungen**

Bei einem Ausfall von RZ-Services und Cloud-Anwendungen ist ein Schadensersatzanspruch limitiert auf den Wert einer Monatsrate für diesen RZ-Service.

In einzelnen Produkten (z.B. bei Server-Housing-, IaaS- und ASP-Services) gewährt ComNet eine Verfügbarkeitszusicherung (z.B. 99%). Diese Zusicherung muss schriftlich von ComNet im Auftrag (Auftragsbe-



stätigung) bestätigt werden. Ein möglicher Schadensersatzanspruch des Auftraggebers errechnet sich dann ausschließlich nach folgendem Berechnungsverfahren:

**Definition Servicezeit:** Die ComNet-Servicezeiten bei Provider-, Datensicherungs-, Server-Housing-, IaaS-, ASP-, Cloud- und sonst. Rechenzentrums-Dienstleistungs-Verträgen montags bis donnerstags von 8:00 - 17:00 Uhr sowie freitags von 8:00 - 16:00 Uhr. Darüber hinaus unterhält ComNet werktäglich von 7:00 - 8:00 Uhr und bis 20:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen in der Zeit von 9:00 - 18:00 Uhr einen Notdienst, der die Funktionsfähigkeit der zentralen RZ-Ressourcen überwacht und sicherstellt - dieser Notdienst ist für die Auftraggeber über spezielle Rufnummern erreichbar, die bei Vertragsabschluss bekannt gegeben werden.

**Definition Wartungsfenster:** Die RZ-basierten Systeme sind grundsätzlich 24 Stunden pro Tag und 365 Tage pro Jahr betriebsbereit. Eine Einschränkung der Verfügbarkeit kann auf Grund technischer Gegebenheiten und des heutigen Stands der Technik aber nicht ausgeschlossen werden. Einschränkungen der Betriebsbereitschaft sind vor allem bestimmt durch die „Wartungsfenster“ und durch nicht vorhersehbare „Störungen“. Es gibt folgende Arten von Wartungsfenstern:

- a) Wartungsfenster „Typ Datensicherungszeit“: Wartungsfenster für die Datensicherungen und für SQL-Datenbank-Checks und für generelle, kleinere Administrations- und Wartungsarbeiten an der RZ-Infrastruktur sind unerlässlich und deshalb ist hierfür täglich nachts von 22:00 bis 7:00 Uhr ein Wartungsfenster festgelegt.
- b) Wartungsfenster „Typ Software-Update“: ComNet informiert den Auftraggeber über notwendige Unterbrechungen, wenn aktuell z.B. Microsoft-Sicherheits-Patches, DATEV-Programm-Updates usw. installiert werden müssen. ComNet bemüht sich, mit solchen Arbeiten den laufenden Betrieb beim Auftraggeber so wenig wie möglich zu stören.
- c) Wartungsfenster „Typ Systembedingt“: ComNet informiert den Auftraggeber außerdem über notwendige generelle Wartungsarbeiten, Erneuerungen, Erweiterungen, Umbauten, Konfigurationsänderungen der RZ-Infrastruktur - die in der Regel an Wochenenden durchgeführt werden. Hierzu gehören auch Performance-intensive Viren-Komplett-Überprüfungen an den Wochenenden usw..

Während der Wartungsfenster ist die Nutzung der RZ-Services eingeschränkt oder ggfs. grundsätzlich nicht möglich. Wartungsfenster sind keine Ausfälle und keine Störungen des RZ-Betriebes im Sinne einer zugesicherten Verfügbarkeit.

**Definition Verfügbarkeit:** Die Lauffähigkeit und Betriebsbereitschaft und damit die Verfügbarkeit der RZ-Services wird von ComNet mit Managed-Service-Instrumenten ständig automatisch überwacht und aufgezeichnet: z.B. werden mittels einer Ping-Prüfung, kontinuierlicher Überwachung von Betriebssystemdiensten, Prüfungen der Speicher- und CPU-Auslastungen, der Einwahltechnik bis hin zu den Gateways auf Anwenderseite usw. die Funktionsfähigkeit der genannten Systeme überwacht, geprüft und aufgezeichnet. Eine Unterbrechung des Betriebs der RZ-Services wird dabei als Ausfall definiert, d. h. in diesem Fall ist ein Zugriff

auf die Systeme des Auftraggebers nicht möglich. Diese Daten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen. Die System-Verfügbarkeit der RZ-Services ist also definiert als die Möglichkeit des Zugriffs des Auftraggebers auf die bereitgestellten vertraglichen RZ-Systeme bei ComNet (Systemverfügbarkeit) innerhalb der vertraglichen Servicezeiten abzüglich der Wartungsfenster. Störungen am Internet-Zugang auf der Auftraggeberseite (z.B. Ausfall seines eigenen DSL- oder Internet-Anschlusses, Ausfall des lokalen Netzwerkes oder von PC's usw.) bzw. generelle Störungen und Unterbrechungen im Internet - d.h. außerhalb der Einflussmöglichkeit von ComNet - gehen nicht zu Lasten von ComNet. Auch die Funktionsfähigkeit der einzelnen Anwendungsprogramme der Softwarehersteller (z.B. Microsoft, DATEV usw.) bleiben hierbei unberücksichtigt und sind natürlich nicht Bestandteil einer Verfügbarkeitszusicherung von ComNet. Mit dem Auftraggeber vereinbarte oder vom Auftraggeber verursachte Unterbrechungen gehen auch nicht zu Lasten der Verfügbarkeit. ComNet übernimmt die Dokumentation und Aufzeichnungen für Störungen und Ausfälle.

**Berechnung der Verfügbarkeit:** Die Verfügbarkeit wird ermittelt aus der tatsächlich zur Verfügung stehenden Betriebszeit der RZ-Services („Verfügungszeit“) während der Servicezeiten und der Summe der Ausfälle („Ausfallzeit“) während der Servicezeiten. Die „Verfügungszeit“ wird wie folgt ermittelt: Sie ergibt sich aus den vertraglichen „Servicezeiten“ pro Jahr (siehe Definition Servicezeit) abzüglich der Wartungsfensterzeiten pro Jahr während dieser Servicezeiten und abzüglich der mit dem Auftraggeber vereinbarten Unterbrechungen pro Jahr während dieser Servicezeiten (z.B. Programm-Updates, Datenrücksicherungen usw.) und abzüglich der durch ComNet zu verantwortenden eigentlichen Störungs-Ausfallzeiten pro Jahr. Die Verfügbarkeit wird nach folgendem Berechnungsschema ermittelt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Verfügungszeit}}{\text{Verfügungszeit} + \text{Ausfallzeit}} \quad \%$$

**Rechenbeispiel:** Z.B. bei einer kumulierten Ausfallzeit von 10 Stunden über den Zeitraum von einem Jahr mit 250 Arbeitstagen (= 250 Tage x 9 Std/Tag = 2.250 Stunden) errechnet sich die Verfügbarkeit: 2.250 minus 10 = 2.240 Stunden dividiert durch 2.250 Stunden = 99,55 %.

**Schadensersatzregelung bei Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage:** Wird am Ende eines Abrechnungszeitraumes (jährlich) festgestellt, dass die Verfügbarkeitszusage nicht eingehalten und unterschritten wurde, gilt folgende pauschalisierte Minderung der im Abrechnungszeitraum vom Auftraggeber gezahlten monatlichen Grundgebühren für die ComNet-RZ-Services (ohne Fremdkosten wie Microsoft-SPLA-Mietlizenzen usw.) als pauschalierter Schadensersatz zu folgender Nichtverfügbarkeitsstaffel als vereinbart:

- von unter 99 - 98% = 3% Minderung
- von unter 98 - 97% = 7% Minderung
- von unter 97 - 96% = 12% Minderung
- von unter 96 - 95% = 20% Minderung
- von unter 95% = 30% Minderung

Minderungen und Rückerstattungen der monatlichen Vergütung werden ausschließlich von ComNet veranlasst und dürfen vom Auftraggeber nicht selbständig verrechnet werden. Eine Aufrechnung mit anderen Forderungen ist nicht gestattet.

### **XV. Mindestlohngesetz**

ComNet garantiert dem Auftraggeber, dass ComNet allen Arbeitnehmern den jeweils aktuellen gesetzlichen Mindestlohn bezahlt und ComNet verpflichtet alle von ComNet beauftragten Subunternehmer ebenfalls, das Mindestlohngesetz einzuhalten.

### **XVI. Allgemeines**

Für die Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen ComNet und dem Auftraggeber gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand ist Würselen bei Aachen (Amtsgericht = Aachen).

Mündliche Nebenabreden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die Vertragsparteien haben einvernehmlich schriftlich auf das Schriftformerfordernis verzichtet. Änderungen und Ergänzungen von Verträgen zwischen dem Auftraggeber und ComNet bedürfen stets zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt ausdrücklich auch für eine Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst. Der Nachweis einer ergänzenden oder ändernden Nebenabrede ist zulässig.

Sollte eine Vorschrift dieser Bedingungen oder sonst. schriftlicher Vereinbarungen ungültig sein, so hat dies nicht die Unwirksamkeit der anderen Bestimmungen zur Folge, sondern die betreffende Vorschrift muss nach den gesetzlichen Erfordernissen so geändert werden, dass damit die ursprünglichen beabsichtigten und wirtschaftlichen Rechtsfolgen soweit wie möglich erreicht werden. Die Parteien sind zur Mitwirkung bei den eventuell. notwendigen Änderungen verpflichtet.





## Volume Licensing

## END USER LICENSE TERMS

## TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE

This document governs the use of Microsoft software, which may include associated software, media, printed materials, and "online" or electronic documentation (individually and collectively, "Products") provided by ComNet Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH (hereinafter referred to as "Customer"). Customer does not own the Products and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which Customer must inform you. Your right to use the Products is subject to the terms of your agreement with Customer, and to your understanding of, compliance with, and consent to the following terms and conditions, which Customer does not have authority to vary, alter, or amend.

**1. DEFINITIONS.**

"Client Software" means software that is installed on a Device that allows the Device to access or utilize the Products.

"Device" means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, "smart phone," server or any other hardware where software can be installed that would allow End User to interact with the Product.

"End User" means an individual or legal entity that obtains Software Services directly from Customer, or indirectly through a Software Services Reseller.

"Redistribution Software" means the software described in Paragraph 4 ("Use of Redistribution Software") below.

"Software Services" means services that Customer provides to you that make available, display, run, access, or otherwise interact, directly or indirectly, with the Products. Customer must provide these services from data center(s) through the Internet, a telephone network or a private network, on a rental, subscription or services basis, whether or not Customer receives a fee. Software Services exclude any services involving installation of a Product directly on any End User device to permit an End User to interact with the Product.

**2. OWNERSHIP OF PRODUCTS.** The Products are licensed to Customer from an affiliate of the Microsoft Corporation (collectively "Microsoft"). Microsoft Products are protected by copyright and other intellectual property rights. Products and other Product elements including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and "applets" incorporated into the Products are owned by Microsoft or its suppliers. You may not remove, modify or obscure any copyright trademark or other proprietary rights notices that are contained in or on the Products. The Products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the Products does not transfer any ownership of the Products or any intellectual property rights to you.

**3. USE OF CLIENT SOFTWARE.** You may use the Client Software installed on your Devices only in accordance with your agreement with Customer and the terms under this document, and only in connection with the Software Services, provided to you by Customer. The terms of this document permanently and irrevocably supersede the terms of any Microsoft End User License Agreement that may be presented in electronic form during the installation and/or use of the Client Software.

**4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE.** In connection with the Software Services provided to you by Customer, you may have access to certain "sample," "redistributable" and/or software development software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software"). You may use, copy and/or install the Redistribution Software only in accordance with the terms of your agreement with Customer and this document and/or your agreement with Customer.

**5. COPIES.** You may not make any copies of the Products; provided, however, that you may (a) make one copy of Client Software on your Device as expressly authorized by Customer; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon

termination or cancellation of your agreement with Customer, upon notice from Customer or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever occurs first. You may not copy any printed materials accompanying the Products.

**6. LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPILED AND DISASSEMBLY.** You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation, expressly permits such activity.

**7. NO RENTAL.** You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the Products to any third party, and may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the Products except for the sole purpose of accessing the functionality of the Products in the form of Software Services in accordance with the terms of this agreement and any agreement between you and Customer.

**8. TERMINATION.** Without prejudice to any other rights, Customer may terminate your rights to use the Products if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation of your agreement with Customer or Customer's agreement with Microsoft under which the Products are licensed, you must stop using and/or accessing the Products, and destroy all copies of the Products and all of their component parts within thirty (30) days of the termination of your agreement with Customer.

**9. NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT.** Microsoft disclaims, to the extent permitted by applicable law, all warranties and liability for damages by Microsoft or its suppliers for any damages and remedies whether direct, indirect or consequential, arising from the Software Services. Any warranties and liabilities are provided solely by Customer and not by Microsoft, its affiliates or subsidiaries.

**10. PRODUCT SUPPORT.** Any support for the Software Services is provided to you by Customer or a third party on Customer's behalf and is not provided by Microsoft, its suppliers, affiliates or subsidiaries.

**11. NOT FAULT TOLERANT.** The Products are not fault-tolerant and are not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted. You must not use the Products in any application or situation where the Product(s) failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use").

**12. EXPORT RESTRICTIONS.** The Products are subject to U.S. export jurisdiction. Customer must comply with all applicable laws including the U.S. Export Administration Regulations, the International Traffic in Arms Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.

**13. LIABILITY FOR BREACH.** In addition to any liability you may have to Customer, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.

**14. INFORMATION DISCLOSURE.** You must permit Customer to disclose any information requested by Microsoft under the Customer's Agreement. Microsoft will be an intended third party beneficiary of your agreement with Customer, with the right to enforce provisions of your agreement with Customer and to verify your compliance.

SPLA2013CustomerLicenseTerms(WW)(ENG)(Apr2014)