

Allgemeine Geschäftsbedingungen der
180° Sicherheit Management GmbH

Abschnitt 1: Allgemeine Bedingungen

1. Anwendungsbereich, Aufbau der AGB

1.1. Die folgenden Geschäftsbedingungen (nachfolgend als „AGB“ bezeichnet) gelten für sämtliche zwischen der 180° Sicherheit Management GmbH (nachfolgend als „Auftragnehmer“ bezeichnet) und dem Kunden geschlossenen Verträge, denen eine Bestellung auf Grundlage der Bestellformulare des Auftragnehmers zugrunde liegt. Hierzu gehört insbesondere das Bestellformular „Bestellung Ihrer 180°-Sicherheitslösung“, sowie die Vereinbarungen aus den Bereichen Datenschutz, Informationssicherheit, Qualitätsmanagement, IT- und Objektsicherheit.

1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart worden ist. Dies gilt auch dann, wenn der Auftragnehmer ihrer Einbeziehung nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3. Diese AGB enthalten in Abschnitt 1 allgemeine Bedingungen, die für sämtliche Verträge zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden Anwendung finden, unabhängig von den vereinbarten Leistungsbereichen. Darüber hinaus sind in den weiteren Abschnitten 2 bis 5 besondere Bedingungen, die für die individuell ausgewählten Leistungsbereiche gelten. Im Falle von Unklarheiten oder Widersprüchen zwischen den allgemeinen Bedingungen in Abschnitt 1 und den besonderen Bedingungen in den Abschnitten 2 bis 5, gehen die besonderen Bedingungen den allgemeinen Bedingungen in Abschnitt 1 vor. Das Recht der Parteien ergänzende oder abweichende Regelungen zu treffen, bleibt unberührt.

2. Vertragsschluss, Vertragsbestandteil, Leistungsumfang

2.1. Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen nur bei Zustandekommen eines verbindlichen Vertrags mit dem Kunden. Hierfür ist es erforderlich, dass der Kunde eine schriftliche Bestellung auf Grundlage der von dem Auftragnehmer bereitgestellten Bestellformulare vornimmt und der Auftragnehmer die Bestellung bestätigt, etwa durch Unterzeichnung des Bestellformulars oder anderweitige Bestätigung.

2.2. Der Vertrag umfasst u.a. als selbstständigen und abgrenzbaren Vertragsgegenstand und Leistungsbereich, sofern jeweils bestellt:

- a. Die entgeltliche Lieferung und Installation der für die 180° Sicherheitslösung notwendigen sicherheitstechnischen Geräte, einschließlich Zubehörteile und integrierter, oder gesondert übertragener Software (als Gesamtheit „Hardware“ genannt), wie im Bestellformular aufgeführt, mit deren laufender Instandhaltung und Instandsetzung sowie die als zusätzliche Leistungen zum Live-Einbruchschutz aufgeführten entgeltlichen Dienstleistungen des Auftragnehmers;
- b. Die entgeltliche Nutzungsüberlassung der Hardware (d.h. der in dem Bestellformular und beigefügtem Auftrag individuell aufgeführten Geräte der Leistungsbereiche Sicherheitstechnik (Abschnitt 2) und IT (Abschnitt 4) mit integrierter oder gesondert übertragener Software) an den Kunden und deren Belassung zum vertragsgemäßen Gebrauch für die Dauer der Vertragslaufzeit; dieser Leistungsbereich wird als selbstständiger Teil des Vertrags im Folgenden mit „Nutzungsüberlassung der Hardware“ bezeichnet;
- c. Den entgeltlichen Leistungsbereich Datenschutz gemäß Abschnitt 3 dieser AGB;

2.3. Die Art und der Umfang der von dem Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen und die sonstigen individuell vereinbarten selbstständigen und abgrenzbaren Vertragsgegenstände richtet und

richten sich im Übrigen nach den konkreten Vereinbarungen der Parteien in den jeweiligen Bestell- und Auftragsformularen sowie zwischen den Parteien geschlossene Zusatzvereinbarungen.

2.4. Im Falle von Unklarheiten oder Widersprüchen zwischen den Bedingungen in diesen AGB, den Vereinbarungen in den Bestell- und Auftragsformularen und den Vereinbarungen in etwaigen Zusatzvereinbarungen, gilt die folgende Rangreihenfolge: (1) Zusatzvereinbarungen, (2) Bestell- und Auftragsformulare, (3) diese AGB.

3. Entgelte, Zahlungsbedingungen

3.1. Der Kunde hat die in dem Bestellformular festgelegte Vergütung zu zahlen. Sämtliche Preise und Preisangaben ohne nähere Bezeichnung sind in Euro und verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils im Lieferzeitpunkt geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig und werden per SEPA Lastschrift abgebucht, außer es wird von den Parteien etwas Abweichendes vereinbart.

3.2. Soweit nicht anderweitig vereinbart, erfolgt die Zahlung der Vergütung per Lastschrifteinzug.

Im Hinblick auf eine mögliche Übertragung des Vertragsteils Nutzungsüberlassung der Hardware nach Ziffer 7.1 dieser AGB beabsichtigt der Auftragnehmer, hierzu den jeweils individuellen Teilvertragsnachfolger gemäß Ziffer 7.1 dieser AGB als Zahlungsdienstleister mit dem Einzug der nach diesem Vertrag von dem Kunden zu leistenden Zahlungen zu beauftragen. Der Kunde ist deshalb verpflichtet, diesem Unternehmen den Lastschrifteinzug der geschuldeten Vergütung von seinem Konto zu ermöglichen und hierzu dem Teilvertragsnachfolger ein SEPA-Lastschriftmandat auf dem hierzu vorgesehenen gesonderten Formular zu erteilen. Soweit der Auftragnehmer beabsichtigt, statt der Beauftragung eines Zahlungsdienstleisters den Einzug der von dem Kunden nach dem Vertrag geschuldeten Zahlungen selbst durchzuführen, ist der Kunde verpflichtet, diesem ebenfalls ein SEPA-Lastschriftmandat wie vorstehend zu erteilen.

Dasselbe gilt für eine Übertragung des Vertragsteils Dienstleistungen der 180° Sicherheit gemäß den Bestimmungen in Ziffer 7.2 dieser AGB.

Änderungen der Bankverbindung hat der Kunde spätestens einen Monat vor Fälligkeit des nächsten Lastschrifteinzugs mitzuteilen und ein neues SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Bei fehlgeschlagenen Lastschrifteinzügen hat der Kunde neben den gesetzlichen Verzugszinsen und den entstandenen Rücklastschriftkosten eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 29,00 zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer zu zahlen. Dem Kunden bleibt vorbehalten, geringere oder keine Bearbeitungskosten nachzuweisen.

3.3. Mehraufwände des Auftragnehmers, die über die vereinbarte Vergütung hinausgehen (z.B. aufgrund von durch den Kunden verursachte Verzögerungen oder sonstige Wartezeiten), hat der Kunde gemäß den jeweils geltenden Stunden- und Tagessätzen des Auftragnehmers extra zu vergüten.

3.4. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist der Auftragnehmer berechtigt, Zinsen für Rechtsgeschäfte, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, nach § 288 Abs. 2 BGB in Höhe von derzeit 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.

3.5. Der Kunde darf gegen die nach dem Vertrag begründeten Forderungen nur mit rechtskräftig festgestellten oder unstreitigen Gegenforderungen aufrechnen. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden wegen nicht aus dem Vertrag begründeter Forderungen oder Rechte ist ausgeschlossen.

3.6. Für erbrachte Dienstleistungen des Auftragnehmers werktags zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr wird ein Zuschlag in Höhe von 50% auf den dann jeweils anwendbaren aktuellen Stundensatz erhoben. An Sonn- und Feiertagen beträgt der Zuschlag 150% auf den dann jeweils anwendbaren aktuellen Stundensatz. Ausgenommen

hiervon sind die zu erbringenden Leistungen der Alarmbearbeitung und -verfolgungen durch die 24/7 Leitstelle.

Programme für die Laufzeit des Vertrags zum vereinbarten Gebrauch überlassen.

4. Vergütung

4.1. Der Kunde hat die in dem Bestellformular festgelegte Monatspauschale zu zahlen. Die Monatspauschale enthält für Leistungen der 180° Sicherheit und der 180° IT (Abschnittanteilig die Vergütung für die Bereitstellung der Komponenten / Hardware gemäß Ziffer 20 mit einem rechnerischen Anteil von 80% des Nettobetrages sowie die Erbringung der Wartungsleistungen für die Komponenten gemäß Ziffer 22 mit einem rechnerischen Anteil von 20% des Nettobetrages), jeweils zuzüglich der auf den anteiligen Nettobetrag entfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2. Der Auftragnehmer bleibt Eigentümer der Hardware und Softwarelizenzen des Systems. An der Software und den Programmen wird dem Kunden für die Mietdauer ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht eingeräumt. Der Umfang dieses Nutzungsrechts (z.B. Begrenzung der Nutzung auf eine bestimmte Anlage) wird im Bestellformular individuell näher festgelegt. Der Kunde ist nicht berechtigt, dass ihm eingeräumte, nichtausschließliche Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen. Vervielfältigungsexemplare der Programme und der Software darf der Kunde nur in dem Umfang erstellen, der für die bestimmungsgemäße Systemnutzung erforderlich ist, insbesondere zu Sicherungszwecken.

4.2. Daneben hat der Kunde nach erfolgreicher Installation der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit, sofern bestellt, eine einmalige Aktivierungspauschale zu entrichten.

6.3. Änderungen am System darf der Kunde nur nach vorheriger Rücksprache mit dem Auftragnehmer durchführen. Das gilt auch für Erweiterungen oder den Austausch von Speichern oder sonstigen Komponenten, die Verbindung/Vernetzung mit anderen Komponenten oder Rechnern oder Änderungen an oder Wechsel der Software. Nicht abgestimmte Änderungen führen zu einem Verlust von Mängelrechten des Kunden; es sei denn, der Kunde beweist, dass ein gerügter Fehler auch ohne die Änderung aufgetreten wäre.

4.3. Die Monatspauschale ist vom Kunden monatlich im Voraus am ersten Tag des Monats, wenn dies ein Samstag, Sonntag oder gesetzlicher Feiertag ist, an dem darauffolgenden Werktag, zu entrichten und an diesem Tag fällig. Im Monat der Inbetriebnahme wird die Monatspauschale anteilig nach der Inbetriebnahme gemäß Ziffer 21.2 in Rechnung gestellt. Der Auftragnehmer oder den vom Auftragnehmer eingesetzte Zahlungsdienstleister versendet sämtliche Rechnungen grundsätzlich in elektronischer Form an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Auf Wunsch erhält der Kunde die Rechnung zusätzlich in Papierform.

6.4. Nach Ende der Mietzeit ist das System in allen Komponenten an den Auftragnehmer zurückzugeben. Hierzu gehören auch sämtliche von dem Kunden erstellte Programmkopien auf Datenträgern. Der Auftragnehmer ist befugt, Datenbestände des Kunden vollständig zu löschen.

4.4. Im Falle höherer Gewalt (siehe Ziffer 11.4) kann der Auftragnehmer die geschuldeten Leistungen unterbrechen oder zweckentsprechend umstellen, sofern deren Ausführung unmöglich wird. Im Falle einer Unterbrechung ist der Auftragnehmer verpflichtet, den für diesen Zeitraum von dem Kunden für die Leistung geschuldeten Vergütungsanteil an dem Nettobetrag der Monatspauschale zuzüglich der hierauf geschuldeten Umsatzsteuer in dem Umfang herabzusetzen, der dem ersparten Aufwand des Auftragnehmers entspricht.

6.5. Software wird lediglich im Umfang zum bestimmungsgemäßen Gebrauch überlassen. Der Kunde darf in diesem Rahmen jeweils eine Sicherungskopie zur Sicherung künftiger Benutzung erstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der mietweisen überlassenen Software vorzunehmen. Änderungen im Rahmen von Mängelbeseitigungen werden nur von der 180° IT durchgeführt. Schutzrechtsvermerke der Software wie etwa Urheberrechtsvermerke oder Markenbezeichnungen darf der Kunden weder ändern noch beseitigen.

5. Kauf von 180° Sicherheit und 180° IT-Lösungen

5.1. Der Kunde erwirbt von dem Auftragnehmer die im Bestellformular bezeichnete Hardware mit jeweils zugehöriger, bezeichneter Softwarelizenz, die dort bezeichneten Lizenzen der Programme und die zugehörige Benutzeranleitung des jeweiligen Herstellers, falls vorhanden, zu den nachfolgenden Bedingungen.

6.6. Im Bestellformular wird von den Vertragsparteien ein Zeitpunkt für die Lieferung des Systems festgelegt. Die Kosten hierfür, sind in der Aktivierungspauschale (siehe Bestellformular) enthalten. Im beiderseitigen Einvernehmen kann dieser Lieferzeitpunkt um eine angemessene Frist verschoben werden. Terminänderungen sind im Bestellformular aufzunehmen und beiderseitig zu unterzeichnen. Nur in diesem Fall sind die neuen Daten verbindlich.

5.2. Der Auftragnehmer liefert die Bestellung frei Haus an die im Bestellformular angegebene Anschrift. Im Fall des Versendungskaufs geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung des Inhalts mit Übergabe der Fracht an den von dem Auftragnehmer bestimmten Frachtführer auf den Kunden über.

6.7. Die 180° IT übernimmt die Aufstellung des Systems und führt die Betriebsbereitschaft herbei. Der Kunde hat vor Anlieferung des Systems die ihm von der 180° IT rechtzeitig mitgeteilten räumlichen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, die für die Aufstellung sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des Systems erforderlich sind. Ein Versäumnis der Herstellung der von 180° geforderten Voraussetzungen führt zur Nachberechnung des entstehenden Zusatzaufwands anhand des derzeit gültigen Stundensatzes sowie der An- und Abfahrtskosten.

5.3. Die Lieferfähigkeit wird im Bestellformular festgelegt.

5.4. Verzögert ein die Lieferfähigkeit beeinflussender Streik, höhere Gewalt oder ein sonstiges Ereignis (auf das der Auftragnehmer keinen Einfluss hat) die Lieferung, so verschiebt sich der Liefertermin entsprechend.

6.8. Die Miete wird monatlich und auf der Basis einer im Bestellformular festgelegten Nutzungszeit pauschal berechnet. Mit der Mietzahlung sind alle nicht besonders vereinbarten Leistungen abgegolten. Die Miete wird erstmalig ab dem Übergabezeitpunkt anteilig und in der Folgezeit jeweils zum 1. eines jeden Kalendermonats im Voraus fällig.

5.5. Der Kunde trifft erforderliche Vorkehrungen, um eine Ablieferung zum vereinbarten Zeitpunkt zu ermöglichen.

5.6. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, ist der Kaufpreis sofort fällig und zahlbar.

6.9. Die 180° IT ist berechtigt, in den üblichen Geschäftszeiten zu Zwecken der Mängelbeseitigung Zugang zum System zu erhalten.

5.7. Bis zur vollständigen Bezahlung des vereinbarten Kaufpreises verbleiben alle gelieferten Gegenstände einschließlich der zugehörigen Lizenzen im Eigentum bzw. im ausschließlichen Nutzungsrecht des Auftragnehmers.

6.10. Beide Vertragsparteien können den jeweiligen Mietvertrag unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mietvertragslaufzeit kündigen. Erstmals ist die ordentliche Kündigung nach Ablauf der ersten vereinbarten Laufzeit möglich.

6. Miete von 180° Sicherheit und 180° IT-Lösungen

6.1. Der Kunde erhält von dem Auftragnehmer die im Bestellformular näher spezifizierte Hardware, Softwarelizenzen und

6.11. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um 24 Monate. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

6.12. Kommt der Kunde wesentlichen vertraglichen Verpflichtungen nicht nach, kann die 180° IT diesen Vertrag fristlos kündigen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn

- der Kunde mit der Entrichtung der Miete in der Höhe von zwei Monatszahlungen oder über mehrere Zahlungstermine mit einer Summe in dieser Höhe in Verzug gerät,
- der Kunde insolvent wird,
- der Kunde seine Obhutspflicht gegenüber dem System verletzt bzw. Beschädigungen an diesem vornimmt oder rechtswidrig Programmkopien erstellt.

Im Falle fristloser Kündigung ist die gesamte Miete für die vertragliche Restlaufzeit abzüglich ersparter Aufwendungen seitens der 180° IT von dem Kunden zu erstatten.

6.13. Die 180° IT berät den Kunden aufgrund besonderer Vereinbarung bei der Einsatzvorbereitung (Systemanalyse, Organisation, Programmierung und Programmtest) und während der Anlaufphase in angemessenem Umfang durch den Einsatz entsprechend qualifizierten Personals und überlässt ihm das entsprechende Informationsmaterial. Danach findet eine Abrechnung der erbrachten User-Help-Desk Leistungen zum derzeit gültigen Stundensatz anteilig je angefangen Viertelstunde statt.

7. Übertragung einzelner Vertragsteile

7.1. Übertragung des Vertragsteils Nutzungsüberlassung der Leistungen von 180°-Sicherheit und 180° IT

7.1.1. Der Kunde erklärt hiermit seine unwiderrufliche Einwilligung, dass der Auftragnehmer jederzeit die Nutzungsüberlassung der Hardware als selbstständigen Vertragsbestandteil nach den Bestimmungen der Ziffer 2.2 im Ganzen mit allen daraus für den Auftragnehmer bestehenden Rechten und Pflichten auf die 180° Service - Zweigniederlassung der ALBIS Fullservice Leasing GmbH oder an die akf bank GmbH & Co KG überträgt (der jeweilige Finanzpartner im Folgenden als „Teilvertragsnachfolger“ benannt), die/der diesen Vertragsteil (im Folgenden „der Vertragsteil Nutzungsüberlassung“ genannt) dann anstelle des Auftragnehmers als Vertragspartner des Kunden mit diesem fortführt. Dieselbe unwiderrufliche Einwilligung wird seitens des Kunden in Bezug auf eine Übertragung der Rechte und Pflichten auf den Teilvertragsnachfolger im Zusammenhang mit Leistungen gemäß der Ziffern 6, 20.2 und 31 erklärt.

7.1.2. Mit Vereinbarung der Übernahme des Vertragsteils Nutzungsüberlassung durch den Teilvertragsnachfolger zwischen dieser Gesellschaft und dem Auftragnehmer tritt der Teilvertragsnachfolger in die Position von dem Auftragnehmer als Vertragspartner des Kunden unter Beschränkung auf die bei dem Vertragsteil Nutzungsüberlassung bestehenden wechselseitigen Ansprüche, Rechte und Pflichten ein.

Der Teilvertragsnachfolger ist von dem Auftragnehmer ermächtigt, dem Kunden die Vertragsübernahme des Vertragsteils Nutzungsüberlassung mitzuteilen.

7.1.3. Ab einer Vertragsübernahme des Vertragsteils Nutzungsüberlassung durch den Teilvertragsnachfolger gilt in dessen Rechtsverhältnis zu dem Kunden als Vertragspartner der Nutzungsüberlassung, dass der Teilvertragsnachfolger für eine etwaige Nichterfüllung des Vertragsteils Dienstleistungen der 180°-Sicherheitslösung (wie in Ziffer 18.3. festgelegt) oder Pflichtverletzung im Leistungsbereich dieses Vertragsteils durch den Auftragnehmer nicht haftet. Wegen etwaiger Nichterfüllung des Vertragsteils Dienstleistungen durch den Auftragnehmer oder dessen Pflichtverletzung im Leistungsbereich dieses Vertragsteils stehen dem Kunden hinsichtlich dessen Verpflichtungen aus dem Vertragsteil

Nutzungsüberlassung gegenüber dem Teilvertragsnachfolger keine Gegenforderungen, Gegenrechte, Einreden oder Einwendungen zu.

7.2. Übertragung des Vertragsteils Dienstleistungen der 180° Sicherheit

7.2.1. Für den Fall und unter der Voraussetzung, dass der Auftragnehmer die nach dem Vertrag übernommenen Leistungen für den Leistungsbereich 180°-Sicherheit als selbstständiger Vertragsteil selbst oder durch Beauftragung Dritter nicht mehr erfüllen kann, gleich aus welchem Grund, erklärt der Kunde bereits hiermit seine unwiderrufliche Einwilligung, dass der Auftragnehmer diese Leistungen als selbstständigen im Ganzen mit allen daraus für den Auftragnehmer bestehenden Ansprüchen, Rechten und Pflichten auf die 180° Service - Zweigniederlassung der ALBIS Fullservice Leasing GmbH oder an die akf bank GmbH & Co. KG überträgt (diese im Folgenden als „Übernehmer“ benannt), die/der diesen Vertragsteil (im Folgenden „der Vertragsteil Dienstleistungen“ genannt) dann anstelle des Auftragnehmers als Vertragspartner des Kunden mit diesem fortführt.

7.2.2. Mit Vereinbarung der Übernahme des Vertragsteils Dienstleistungen durch den jeweiligen Übernehmer zwischen dieser Gesellschaft und dem Auftragnehmer tritt der Übernehmer in die Position von dem Auftragnehmer als Vertragspartner des Kunden unter Beschränkung auf die bei dem Vertragsteil Dienstleistungen bestehenden wechselseitigen Ansprüche Rechte und Pflichten ein. Insoweit gelten ab dieser Teilvertragsübernahme für den Kunden und den Übernehmer als Vertragspartner des Vertragsteils Dienstleistungen neben den für beide Vertragsteile geltenden Bestimmungen dieser AGB. Der Übernehmer ist von dem Auftragnehmer ermächtigt, dem Kunden die Vertragsübernahme des Vertragsteils Dienstleistungen mitzuteilen.

7.2.3. Der Übernehmer ist verpflichtet, auf eigene Kosten ab der Übernahme des Vertragsteils Dienstleistungen die Ausführung der dem Kunden geschuldeten Leistungen (bei Live-Einbruchschutz: 24/7 Aufschaltung auf die Leitstelle, Alarmverfolgung bei Empfang einer Alarmmeldung durch Live-Alarmprüfung und Täteransprache, Benachrichtigung der öffentlichen Stellen) zu gewährleisten und ein hierzu geeignetes, zuverlässiges und qualifiziertes drittes Unternehmen zu beauftragen; hierzu gilt die vorstehende Regelung unter Ziffer 9. in entsprechender Weise. Wenn der Übernehmer dieser Verpflichtung innerhalb eines angemessenen Zeitraums von höchstens zwei Wochen ab Mitteilung der Übernahme des Vertragsteils Dienstleistungen nicht nachkommt, kann der Kunden nach vorheriger schriftlicher Androhung dieser Rechtsfolge gegenüber dem Übernehmer seine Einwilligung zu der Vertragsübernahme durch schriftliche Erklärung widerrufen.

7.3 Die Einwilligungen gemäß der Ziffern 7.1 und 7.2 gelten erst recht für individuelle Rechte- und Forderungsabtretungen zugunsten eines Teilvertragsnachfolgers. Der Auftragnehmer ist insbesondere berechtigt, einzelne Forderungen gegen den Kunden unter ansonsten fortbestehendem Vertragsverhältnis mit diesem an die akf bank GmbH & Co KG zu verkaufen und abzutreten.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1. Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen auf eigene Kosten zu unterstützen, soweit dies für den Kunden zumutbar und für die Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist.

8.2. Der Kunde wird dem Auftragnehmer insbesondere die für die Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Informationen, Daten und Spezifikationen, soweit vorhanden, vollständig und richtig zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, dem Auftragnehmer während der üblichen Geschäftszeiten angemessen Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und/oder Systemen ermöglichen. Der Kunde ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der dem Auftragnehmer bereitgestellten Informationen, Daten und Spezifikationen; der Auftragnehmer übernimmt diesbezüglich keine Haftung. Der Kunde gewährleistet, dass er über die erforderlichen Rechte für die von ihm dem Auftragnehmer

bereitgestellten Informationen, Daten und Spezifikationen verfügt. Soweit erforderlich, holt der Kunde von den jeweiligen Rechteinhabern die erforderlichen Rechte an den jeweiligen Informationen, Inhalten und Spezifikationen ein. Wird der Auftragnehmer aufgrund der ihm von dem Kunden bereitgestellten Informationen, Daten oder Spezifikationen von Dritten in Anspruch genommen, stellt der Kunde ihn hiervon frei.

8.3. Es obliegt dem Kunden, die für die Nutzung der von dem Auftragnehmer erbrachten Leistungen erforderlichen Ressourcen, Kapazitäten und Systemvoraussetzungen zu schaffen (nachfolgend insgesamt als „Systemvoraussetzungen“ bezeichnet). Dies gilt insbesondere im Falle der Bereitstellung von Hardware im Zusammenhang mit der 180° Sicherheitslösung. Sind in der technischen Dokumentation (z.B. Benutzeranleitungen, Anwendungshilfen) besondere Obliegenheiten des Kunden vereinbart, so hat der Kunde diese einzuhalten. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die erforderlichen Systemvoraussetzungen und technischen Dokumentation an aktuelle Anforderungen anzupassen. Der Auftragnehmer wird dem Kunden die angepassten Systemvoraussetzungen und Dokumentationen mitteilen. → Schaubilder zu Systemvoraussetzungen an Dana und Inga freigeben.

8.4. Den Parteien steht es frei, weitere Vereinbarungen über die Mitwirkung zu treffen.

9. Einsatz von Dritten zur Leistungserbringung

Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich im Hinblick auf die Erbringung der Leistungen bei Unternehmen aus der 180° Gruppe sowie Dritten (sog. Subunternehmer) zu bedienen. Zu den Unternehmen aus der 180° Gruppe gehören insbesondere die 180° Sicherheit GmbH (180° Sicherheit“), die 180° Datenschutz GmbH („180° Datenschutz“) und die 180° IT GmbH („180° IT“). Der Auftragnehmer wird dem Kunden die Einschaltung von Subunternehmern im Rahmen der Leistungserbringung auf Nachfrage mitteilen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die ihm nach diesem Vertrag obliegenden Verpflichtungen hinsichtlich Datenschutz und Vertraulichkeit an den eingebundenen Subunternehmen weitergegeben werden. Der Auftragnehmer wird durch die Einbindung von Subunternehmern im Rahmen der Leistungserbringung nicht von seinen vertraglichen Leistungspflichten frei.

10. Laufzeit, Beendigung

10.1. Die Laufzeit des Vertrages beträgt bei Unternehmern zunächst 60 Monate zzgl. des anteiligen Monats der Inbetriebnahme als Mindestvertragslaufzeit, es sei denn, es ist etwas Abweichendes vereinbart. Bei Verbrauchern beträgt die Mindestvertragslaufzeit zunächst 24 Monate, es sei denn, es ist etwas Abweichendes vereinbart.

10.2. Die Monatspauschale unterliegt einer Dynamikanpassung von 5% Das Entgelt wird entsprechend erhöht.

10.3. Die Parteien können den jeweiligen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten Laufzeit kündigen, es sei denn, es ist etwas Abweichendes vereinbart. Wird jeweilige Vertrag nicht gekündigt, verlängert er sich jeweils um zwei Jahre. Bei Verträgen mit Verbrauchern verlängert sich die Laufzeit jeweils auf unbestimmte Zeit und kann von den Parteien mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Jede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform.

10.4. Die Parteien können den jeweiligen Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund durch den Auftragnehmer liegt insbesondere vor, wenn (1) der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden monatlichen Zahlungen oder eines nicht unerheblichen Teils dieser Zahlungen in Verzug ist, oder in einem Zeitraum, der länger als zwei Monate ist, mit einem Betrag in Verzug ist, der die Höhe von zwei monatlichen Zahlungen erreicht oder übersteigt, oder (2) der Kunde die ihm überlassene Hardware stark vernachlässigt, sie erheblich gefährdet oder einem Dritten überlässt.

10.5. Bei Beendigung eines Vertrags wird der Auftragnehmer alle ihr im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung des

jeweiligen Vertragsverhältnisses vom Kunden übergebenen Unterlagen und Datenbestände zurückgeben oder löschen, es sei denn, der Auftragnehmer ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zu einer weiteren Aufbewahrung verpflichtet. Vorhandene Datenbestände und Programme sind physikalisch zu löschen.

11. Haftung des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer haftet bei Vorsatz, bei grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Verletzung einer Garantie, bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz sowie in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung für alle verursachten Schäden unbeschränkt.

11.1. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, wenn eine vertragswesentliche Pflicht verletzt wurde. In diesem Fall ist die Haftung des Auftragnehmers auf vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss, beschränkt. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Die Parteien davon aus, dass der vorhersehbare Schaden dem Betrag entspricht, den der Kunde in den dem Schadensereignis vorhergehenden zwölf (12) Monaten an den Auftragnehmer gezahlt hat.

11.2. Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen.

11.3. In den Fällen der Ziffer 0 gilt die gesetzliche Verjährung. Im Übrigen verjähren Schadensersatzansprüche des Kunden innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Kenntnis, spätestens aber zehn (10) Jahre nach ihrer Entstehung.

11.4. Die Parteien haften nicht wenn und soweit höhere Gewalt vorliegt. Höhere Gewalt sind alle Umstände und Ereignisse, die außerhalb des Verantwortungsbereichs der jeweiligen Partei liegen, wie z.B. Streiks, Aussperrung, Naturereignisse, Katastrophen, behördliches Eingreifen, nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets, gesetzliche Verbote oder andere Ereignisse aufgrund derer die jeweilige Partei in seinen Leistungen behindert ist.

11.5. Die Bestimmungen in dieser Ziffer 11 gelten auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen des Auftragnehmers.

11.6. Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer unverzüglich Gelegenheit zu geben, alle erforderlichen Feststellungen zur Schadenverursachung, zum Schadenverlauf und zur Schadenhöhe selbst oder durch Beauftragte zu treffen. Schadenaufwendungen, die dadurch entstehen, dass der Kunde seinen vorstehenden Verpflichtungen nicht oder nicht unverzüglich nachkommt, gehen zu seinen Lasten.

12. Einsatz von Mitarbeitern

Die vom Auftragnehmer im Falle einer Beauftragung eingesetzten Mitarbeiter sind hinsichtlich der Art und Weise der Durchführung der ihnen erteilten Aufträge sowie hinsichtlich Ort und Zeit der Auftragsdurchführung frei. Die Mitarbeiter werden jedoch die vom Kunden gestellten Interessen angemessen berücksichtigen. Die Mitarbeiter unterstehen keinerlei Weisungen des Kunden (das arbeitgeberseitige Direktionsrecht wird allein vom Auftragnehmer ausgeübt); unberührt bleiben fachliche und projektbezogene Weisungen. Eine Tätigkeit nach Weisung und/ oder eine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Kunden finden nicht statt.

13. Abwerbverbot

Jede Partei verpflichtet sich, während sowie bis zwei Jahre nach Beendigung der vertraglich geregelten Zusammenarbeit, keine Mitarbeiter der anderen Partei direkt oder indirekt abzuwerben. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für jeden Fall eines schuldhaften Verstoßes gegen das dargelegte Abwerbverbot, eine Vertragsstrafe in Höhe von zwei Bruttomonatsgehältern des betreffenden Mitarbeiters zu leisten.

14. Werbung und Marketing

Der Kunde gestattet dem Auftragnehmer für die Dauer des Vertrages und für eine angemessene Übergangszeit nach Vertragsende die Nutzung des Logos und des Firmennamens des Kunden als Referenzangabe auf der Webseite des Auftragnehmers und in Flyern, Broschüren und Präsentationen des Auftragnehmers. Der Kunden wird dem Auftragnehmer auf Anfrage geeignete Vorlagen zur Verfügung stellen. Dem Kunden steht das Recht zu, diese Nutzungserlaubnis jederzeit zu widerrufen.

15. Datenschutz

Die Parteien werden alle personenbezogenen Daten im Einklang mit den anwendbaren Datenschutzbestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG, verarbeiten. Der Auftragnehmer wird alle an der Datenverarbeitung beteiligten Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer auf die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen verpflichten. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer sind der Datenschutzerklärung erhältlich. Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Durchführung des jeweiligen Vertrags personenbezogene Daten des Kunden in dessen Auftrag verarbeitet, werden die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß dem vom Auftragnehmer bereitgestellten Muster abschließen.

16. Verbraucherinformationen

16.1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

16.2. Der Auftragnehmer ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

17. Sonstige Bestimmungen

17.1. Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag, dessen Zustandekommen und seiner Durchführung Neuss. Ungeachtet dieser Gerichtsstandsvereinbarung kann der Kunde auch an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand verklagt werden.

17.2. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung, wenn der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hat oder sich der gewöhnliche Aufenthalt in einem Staat befindet, der nicht Mitglied der Europäischen Union ist. Für den Fall, dass der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedsland der Europäischen Union hat, gilt ebenfalls die Anwendbarkeit deutschen Rechts, wobei zwingenden Bestimmungen des Staates, in dem der Nutzer seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, unberührt bleiben.

17.3. Nebenabreden zu dem Vertrag bei oder anlässlich des Vertragsschlusses, einschließlich Zusicherungen Dritter und Vereinbarungen mit Dritten (zusammengefasst „Nebenabreden“ genannt), bestehen nicht. Solche Nebenabreden sind nur wirksam, wenn der Auftragnehmer diese ausdrücklich in Textform bestätigt hat. Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen zur Wirksamkeit der Textform. stillschweigende Vereinbarungen zur Aufhebung der Textform sind nichtig.

17.4. Sollte eine Vertragsbestimmung oder allgemeinen Geschäftsbedingung unwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt die Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Bestimmung am nächsten kommt.

Abschnitt 2: Besondere Bedingungen für den Leistungsbereich 180° Sicherheit

Die nachfolgenden Bestimmungen in diesem Abschnitt regeln die besonderen Bedingungen für den Leistungsbereich 180° Sicherheit.

18. Gegenstand, Leistungsumfang im Leistungsbereich 180° Sicherheit

18.1. Der Auftragnehmer übernimmt im Rahmen des Leistungsbereichs der 180° Sicherheit die Überwachung der von dem Kunden vorgegebenen Bereiche vor unbefugtem Zutritt durch nicht berechnete Personen (Einbruchschutzfunktion) mithilfe der sog. 180° Sicherheitslösung. Art und Umfang der geschuldeten Leistungen und der individuellen Sicherheitslösung ergeben sich aus dem Bestellformular samt Anlagen (insbesondere Auftrag und Funktionsbeschreibung). Dies umfasst etwa den Live-Einbruchschutz, Leitstellenaufschaltung, Alarmverfolgung bei Empfang einer Alarmmeldung durch Live-Alarmprüfung und Täteransprache. Maßgeblich sind dabei die vereinbarten Überwachungszeiten (bis zu 24h/Tag).

18.2. Bei den Leistungen der 180° Sicherheit handelt es sich um eine Objektsicherheitslösung zum Einbruchschutz, die aus verschiedenen individuell auswählbaren Komponenten besteht und an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden kann. Zu den Komponenten gehören sicherheitstechnische Geräte, einschließlich Zubehörteile und integrierte oder gesondert bereitgestellte Software. Die genaue Funktionsweise der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit ergibt sich aus dem zum Bestellformular zugehörigen Auftrag, den Funktionsbeschreibungen des Auftragnehmers sowie den auf der Webseite des Auftragnehmers verfügbaren Informationen.

18.3. Die Parteien legen in dem Bestellformular, mit Verweis auf den dazugehörigen Auftrag, die konkreten von dem Auftragnehmer gemäß Ziffer 20 bereitzustellenden Komponenten der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit sowie die von dem Auftragnehmer zu erbringende Leistungen im Zusammenhang mit der Installation und Wartung der Komponenten der Sicherheitslösung gemäß den Bestimmungen in den Ziffern 21 und 22. Die Erbringung der Leistungen gemäß den Ziffern 20 bis 22 erfolgt auf Grundlage von jeweils eigenständigen Vertragsverhältnissen zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden.

18.4. Der Auftragnehmer bedient sich im Rahmen der Leistungserbringung der Leistungen anderer Unternehmen als Unterauftragnehmer (z.B. 180° Sicherheit GmbH). Vertragspartner des Kunden ist allerdings der Auftragnehmer.

19. Pflichten der Parteien beim Einsatz von Leistungen der 180° Sicherheit

19.1. Der Auftragnehmer übernimmt die Überwachung der festgelegten Bereiche mithilfe der 180° Sicherheit. Der Kunde benennt dem Kunden nach eigenem Ermessen verbindlich die im Rahmen der Einbruchschutzfunktion zu überwachenden Bereiche. Dabei ist dem Kunden bewusst, dass nicht benannte Bereiche des Objektes nicht überwacht werden.

19.2. Um die Einbruchschutzfunktion im Rahmen der festgelegten Überwachungszeiten sicherzustellen, hat der Kunde die Sicherheitslösung der 180° Sicherheit in den Modus „scharf“ zu schalten. In diesem Modus hat der Kunde dafür zu sorgen, dass sich keine berechtigten Personen oder Tiere in den gesicherten Bereichen aufhalten. Zugangsberechtigte Personen sind über die Funktion der Sicherheitslösung zu unterrichten. Der Kunde hat die ihm überlassene technische Dokumentation bei Gebrauch der Sicherheitslösung zu beachten.

19.3. Der Kunde definiert in Abstimmung mit dem Auftragnehmer vor der erstmaligen Inbetriebnahme der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit in einem Maßnahmenplan die konkrete Vorgehensweise bei Alarmmeldungen und benennt dem Auftragnehmer verbindlich die Personen, die bei einer Alarmmeldung in welcher Reihenfolge zu benachrichtigen sind. Im Alarmfall wird die erste erreichte Kontaktperson über den Alarmeingang informiert und erhält eine Situationsbeschreibung, um die weitere Vorgehensweise (Hinzuziehung öffentlicher Stellen, Einstellen der Alarmverfolgung,

etc.) zu bestimmen. Der Kunde wird jegliche Änderungen der Personen oder der Kontaktaufnahmen unverzüglich dem Auftragnehmer mitteilen und alle benannten Personen über das Vorhandensein der Sicherheitslösung und die im Alarmfall zu ergreifenden Maßnahmen informieren.

19.4. Der Auftragnehmer informiert auf ausdrücklichen Wunsch einer der zu benachrichtigenden Personen die öffentlichen Stellen. Ebenso ist der Auftragnehmer ermächtigt, im Falle der Nichterreichbarkeit der zu benachrichtigenden Personen oder bei akustischen oder visuellen Hinweisen auf eine unbefugte Anwesenheit, die zuständigen öffentlichen Stellen zu informieren. Die durch einen daraus resultierenden Einsatz entstehenden Kosten hat der Kunde zu tragen. Ebenso hat der Kunde eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 10,00 zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu Gunsten des Auftragnehmers zu tragen. Die Kostentragung gilt auch wenn es sich um einen Falschalarm handelt und der Auftragnehmer nicht ausschließen konnte, dass es sich um einen solchen handelte. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn mangels Datenübertragung keine akustische oder visuelle Ursachenprüfung der Alarmmeldung vorgenommen.

19.5. Sofern eine der zu benachrichtigenden Personen im Zuge einer Alarmmeldung dem Auftragnehmer mitteilt, diese Alarmmeldung eigenmächtig weiterverfolgen und alle erforderlichen Maßnahmen treffen zu wollen, so wird der Auftragnehmer die öffentlichen Stellen nicht verständigen. Für eventuelle Schäden, die aus dieser Entscheidung resultieren, übernimmt der Auftragnehmer keine Verantwortung.

19.6. Weiter hat der Kunde verbindlich zu erklären, wie bei Alarmmeldungen, die lediglich auf fehlende Netzverfügbarkeit zurückzuführen sind, von dem Auftragnehmer zu verfahren ist. Der Auftragnehmer weist hiermit darauf hin, dass falls der Kunde bei nächtlichem Verbindungsausfall erst am Folgetag eine Benachrichtigung durch die Leitstelle wünscht, dies ein Sicherheitsrisiko darstellt.

19.7. Wird eine Meldung ohne begründeten Anlass ausgelöst (Falschalarm), trägt der Kunde alle dadurch entstandenen Aufwendungen und stellt der Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei. Dies gilt nicht, wenn der Falschalarm von dem Auftragnehmer zu vertreten ist. Werden bei einer Freigelände-Absicherung in einem Kalendermonat mehr als 20 Falschalarme ausgelöst, so dürfen alle weiteren Meldungen von dem Auftragnehmer ignoriert werden, bis die Ursache behoben worden ist. Hat der Kunde den Grund der Falschalarme zu vertreten, so trägt er die Kosten, die zur Beseitigung der Ursache notwendig sind. Hat der Auftragnehmer den Grund der Falschalarme zu vertreten, so trägt der Auftragnehmer die Kosten zur Beseitigung der Ursache.

19.8. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die für die Installation, den Betrieb und die Wartung der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit erforderlichen Systemvoraussetzungen und baulichen Leistungen zu schaffen und zu unterhalten. Hierzu gehört insbesondere die Vorhaltung von geeigneten Netzstrom-Anschlussmöglichkeiten, einer ausreichenden Datenverbindung mit dem Internet (Mindestupload ohne Videobildübertragung 512 kb/s und mit Videobildübertragung 2.048 kb/s), geeigneten Netzwerkanschlüssen und, soweit erforderlich, einer GSM-Datenkarte. Sämtliche dem Kunden für die Schaffung und Unterhaltung der Systemvoraussetzungen entstehenden Kosten, trägt der Kunde selbst. Bei Verwendung eines Proxy-Servers stellt der Kunde einen separaten Internetanschluss zur Verfügung.

19.9. Die Folgen fehlerhafter oder ausbleibender Alarmmeldungen, die auf eine mangelhafte Stromversorgung oder eine nicht funktionierende bzw. nicht ausreichende Datenverbindung zurückzuführen sind, hat der Kunde zu vertreten. Abweichungen von den erforderlichen Systemvoraussetzungen hat der Kunde unverzüglich dem Auftragnehmer anzuzeigen. Veränderungen an der Stromversorgung oder eine mangelhafte Datenverbindung können den Funktionsumfang der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit einschränken oder sogar ganz aufheben.

19.10. Der Auftragnehmer kann keine akustische oder visuelle Vorprüfung einer Alarmmeldung vornehmen, wenn die Datenübertragung unterbrochen ist oder lediglich über eine GSM-Datenkarte erfolgt. Eine per GSM übermittelte Alarmmeldung wird ohne Vorprüfung an die vereinbarten Stellen weitergeleitet. Der Auftragnehmer übernimmt in diesem Fall keine Haftung für etwaige dem Kunden entstehende Kosten.

19.11. Möchte der Kunde dem Auftragnehmer eine Fernwartung ermöglichen und/oder wünscht er einen Fernzugriff für Videokameras, so hat er nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer vor Inbetriebnahme der Sicherheitslösung eine Portfreischaltung und -weiterleitung einzurichten.

19.12. Der Auftragnehmer wird sämtliche von der Sicherheitslösung empfangenen und gespeicherten Daten drei Monate lang aufbewahren und dem Kunden ein Einsichtsrecht gewähren (die Bereitstellung von Audio- und Video-Files wird bei Falschalarmen mit jeweils € 20,00 zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer in Rechnung gestellt).

19.13. Der Auftragnehmer haftet nicht für das unbefugte Eindringen Dritter in die gesicherten Bereiche und die daraus entstehenden Folgen. Es obliegt dem Kunden, die gesicherten Bereiche physisch gegen unbefugtes Eindringen zu sichern und nach seinem Ermessen geeignete Versicherungen abzuschließen.

20. Bereitstellung der Komponenten (Nutzungsüberlassung)

20.1. Der Auftragnehmer ist für die entgeltliche Bereitstellung und Installation der in dem Bestellformular unter dem Feld „Bestelldetails zu Ihrer 180°-Sicherheitslösung“, festgelegten Verwiesenen Auftrag und den darin enthaltenen Komponenten verantwortlich.

20.2. Der Auftragnehmer schuldet im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Komponenten die Übergabe und Belassung der Komponenten an den Kunden zum vertragsgemäßen Gebrauch für die Dauer der Vertragslaufzeit (Nutzungsüberlassung). Der Kunde erwirbt mit der Übergabe kein Eigentum an der von dem Auftragnehmer gelieferten Komponenten. Er darf keine Verbindung, Vermischung oder Vermengung der Hardware oder der Bestandteile der Hardware mit anderen Gegenständen vornehmen und erwirbt auch in diesem Fall kein Eigentum als Folge solcher nicht erlaubten Handlungen. Wird die Hardware mit einem Grundstück oder Gebäude oder einer anderen Sache fest verbunden, so geschieht dies nur für einen vorübergehenden Zweck mit der Absicht der Entfernung bzw. Abtrennung der Hardware zum Ende der Vertragslaufzeit. Etwas anderes gilt, soweit die Parteien im Einzelfall den Kauf und Erwerb von Komponenten vereinbaren.

21. Installation der Komponenten

21.1. Der Auftragnehmer bemüht sich darum, die vereinbarten Komponenten möglichst innerhalb von 120 Tagen nach Vertragsschluss zu installieren. Dies gilt vorbehaltlich der rechtzeitigen Belieferung der Komponenten oder einzelner Teile hiervon durch Vorlieferanten. Liefer- oder Leistungsstörungen durch höhere Gewalt führen ebenfalls zu einer Verlängerung des vorgesehenen Zeitraums für die Installation.

21.2. Der Auftragnehmer nimmt zum Abschluss der Installation eine Prüfung der Funktionsfähigkeit der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit mitsamt den einzelnen Komponenten vor (Funktionsprüfung). Der Kunde ist mit der Übertragung von Meldungen zur Funktionsprüfung einverstanden. Die Funktionsprüfung gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Sicherheitslösung erfolgreich in Betrieb genommen wurde. Der Kunde hat dem Auftragnehmer die erfolgreiche Funktionsprüfung durch Unterschrift des ausgefüllten Formblatts „Bestätigung der Inbetriebnahme“ zu bestätigen. Die Bestätigung der erfolgreichen Funktionsprüfung kann nur verweigert werden, wenn die festgelegten Bereiche nicht von der Sicherheitslösung Sicherheit GmbH überwacht werden oder im Rahmen der Funktionsprüfung Mängel oder Störungen, wie etwa fehlende Funktionsfähigkeit, auftreten.

21.3. Für Installations- und Montagearbeiten in einer Montagehöhe größer vier Meter (ab Oberkante des vorliegenden, befestigten Untergrunds) stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer ein oder sofern notwendig, mehrere geeignete Hubarbeitsmittel (Hebebühne) zur Verfügung. Die Anforderungen an die Hubarbeitsmittel können beim Auftragnehmer erfragt werden. Eine Lieferung und Bereitstellung geeigneter Hubarbeitsmittel können ebenfalls beim Auftragnehmer angefragt werden. Die Lieferung und Bereitstellung werden dann gesondert in Rechnung gestellt.

22. **Wartung und Pflege der Komponenten**

22.1. Soweit es zwischen den Parteien in dem jeweiligen Bestellformular vereinbart ist, übernimmt der Auftragnehmer die Wartung der im Bestellformular bzw. Auftrag näher bezeichneten Komponenten in Form der Instandsetzung oder Instandhaltung gegen Zahlung einer monatlichen Wartungspauschale. Die Höhe der Wartungspauschale sowie der Umfang der Wartungsleistungen richtet sich nach den Festlegungen in dem Bestellformular bzw. Auftrag sowie nach Bedingungen in dieser Ziffer 22.

22.2. Die weiteren Bedingungen für die Wartung und Pflege der jeweiligen Komponenten sind in Abschnitt 5 dieser AGB geregelt.

22.3. Beim Einsatz von Komponenten mit nicht ständiger Spannungsversorgung (Batterien und Akkus), verpflichtet sich der Kunde, Batterien und Akkus nach Anleitung von 180° Sicherheit eigenständig zu wechseln. Die Batterien und Akkus für den Austausch werden von 180° Sicherheit versendet und gesondert in Rechnung gestellt. Bei planmäßigen vor Ort Einsätzen entfällt die Versandpauschale.

23. **Nutzung der Komponenten**

23.1. Der Kunde hat die gesamte ihm bereitgestellten Komponenten mit größtmöglicher Sorgfalt zu behandeln. Er ist verpflichtet, mit der Hardware pfleglich umzugehen und bei deren Gebrauch stets die Bedienungsanleitung und Pflegeempfehlung von dem Auftragnehmer und des Herstellers der Geräte zu beachten. Er darf das Umfeld der Hardware nicht ohne Zustimmung von dem Auftragnehmer verändern. Hierzu zählt auch die Änderung des Raumklimas (Wärme, Feuchtigkeit, Staub, etc.).

23.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Hardware ab Übernahme für die Vertragsdauer gegen die üblichen Gefahren wie Feuer, Diebstahl, Überspannung oder Wasserschäden zu versichern und die Versicherung durch Überlassung eines Versicherungsscheins des Versicherers an den Auftragnehmer nachzuweisen.

23.3. Der Kunde tritt Ansprüche aus der Versicherung der Hardware sowie etwaige Ansprüche gegen einen Schädiger der Hardware und gegen dessen Haftpflichtversicherung hiermit als Sicherheit für alle Ansprüche auf Entgeltzahlung für die Nutzungsüberlassung oder auf an deren Stelle tretende Ersatzansprüche an den Auftragnehmer ab. Der Auftragnehmer nimmt diese Abtretung an. Versicherungsleistungen oder Entschädigungen Dritter stehen dem Auftragnehmer zu und werden vorrangig für die Reparatur oder Ersetzung der versicherten Hardware verwandt. Empfängt der Kunde dennoch selbst Entschädigungsleistungen durch die Versicherung oder Dritte, so sind diese unverzüglich an den Auftragnehmer weiterzuleiten oder nach deren Weisung zu verwenden.

23.4. Der Kunde ist verpflichtet, über Schäden an der Hardware und mögliche Versicherungsfälle den Auftragnehmer unverzüglich in Kenntnis zu setzen und erforderliche Mitwirkungshandlungen gegenüber der Versicherung zu erbringen. Ebenfalls muss der Kunde unverzüglich den Auftragnehmer über erhaltene Versicherungsleistungen für die Hardware informieren.

23.5. Mängel, Verlust, Funktionsstörungen oder geltend gemachte Rechte Dritter an der Hardware oder bei Vertragsschluss nicht vorhergesehene Gefahrabwehrmaßnahmen hat der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich anzuzeigen. Die durch unterlassene oder verspätete Anzeige entstehenden Schäden hat der Kunde dem

Auftragnehmer zu ersetzen. Der Auftragnehmer haftet nicht für die Folgen, die auf nicht oder verspätet erfolgter Anzeige beruhen.

23.6. Der Kunde ist zu einer Demontage der Hardware und zu Eingriffen in die Sicherheitslösung der 180° Sicherheit nicht berechtigt. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit räumt der Kunde dem Auftragnehmer das Recht und den Zugang zu seinem Betrieb ein, um die Hardware nach Ermessen des Auftragnehmers zu demontieren und/oder die Sicherheitslösung der 180° Sicherheit zu deaktivieren. Kommt der Kunde diesem nicht nach und werden dadurch nach der Vertragslaufzeit Alarm-, Routine- oder Störmeldungen an die Leitstelle ausgelöst, trägt der Kunde die entstehenden Kosten.

23.7. Der Auftragnehmer ist berechtigt, nach vorheriger Ankündigung in angemessenen Abständen oder im Bedarfsfall Zugang zu den Betriebsräumen des Kunden für eine Überprüfung der Sicherheitslösung der 180° Sicherheit und der zugehörigen Hardware zu erhalten.

24. **Versicherung**

Zur Abdeckung von Haftpflichtschäden unterhält der Auftragnehmer eine Betriebshaftpflichtversicherung, die den in der Bewachungsverordnung vorgeschriebenen Deckungsumfängen entspricht. Der Auftragnehmer geht davon aus, dass die jeweiligen Deckungssummen für die vertragstypischen vorhersehbaren Schäden gemäß Ziffer 11.1 ausreichend sind. Die Haftung des Auftragnehmers für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist deshalb bei Sachschäden auf € 250.000, für das Abhandenkommen bewachter Sachen auf € 15.000 und für reine Vermögensschäden auf € 12.500 begrenzt. Die Gesamtleistung für alle Versicherungsfälle eines Kalenderjahres im Falle leichter Fahrlässigkeit beträgt das Doppelte dieser Deckungssummen.

25. **Schadensersatz des Kunden**

25.1. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch den Auftragnehmer steht diesem wegen der hierdurch von dem Kunden veranlassten vorzeitigen Beendigung der Überwachungs- und Wartungsleistungen im Leistungsbereich 180°-Sicherheitslösung, ein pauschaler Schadensersatzanspruch gegen den Kunden in Höhe von 50% des hierfür vereinbarten Vergütungsanteils an dem Nettobetrag der Monatspauschale für die restliche ursprüngliche Vertragsdauer zu, es sei denn, der Kunde belegt, dass insoweit ein geringerer oder gar kein Schaden für den Auftragnehmer durch die vorzeitige Vertragsbeendigung entstanden ist. Belegt der Auftragnehmer, dass der entstandene Schaden den pauschalierten Schadensersatzanspruch übersteigt, hat der Kunde den konkret bezifferten Schaden zu ersetzen.

25.2. Weiter steht im Fall einer Kündigung aus wichtigem Grund durch den Auftragnehmer diesem wegen der hierdurch veranlassten vorzeitigen Beendigung der Bereitstellung der Komponenten ein Schadensersatzanspruch gegen den Kunden zu, der mit dem für die Bereitstellung vereinbarten Vergütungsanteil an dem Nettobetrag der Monatspauschale für die restliche ursprüngliche Vertragsdauer berechnet wird, wobei eine Zinsgutschrift erfolgt und ein nach Kosten verbleibender Netto-Verwertungserlös für die Komponenten nach Eingang zur Anrechnung kommt, es sei denn, der Kunde belegt, dass ein geringerer oder gar kein Schaden durch die vorzeitige Vertragsbeendigung entstanden ist.

Abschnitt 3: Besondere Bedingungen für den Leistungsbereich 180° Datenschutz

Die nachfolgenden Bedingungen in diesem Abschnitt 3 regeln die besonderen Bedingungen für den Leistungsbereich 180° Datenschutz.

26. **Gegenstand, Leistungsumfang im Leistungsbereich der 180° Datenschutz**

26.1. Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen des Leistungsbereichs 180° Datenschutz die im jeweiligen Bestellformular vereinbarten entgeltlichen Dienstleistungen in den Bereichen Datenschutz, Informationssicherheit und Qualitäts- und Prozessmanagement. Hierzu gehören insbesondere Beratungs- und

weitere Leistungen, wie etwa die Bestellung von Datenschutz-, Informationssicherheits- oder Qualitätsmanagementbeauftragten.

26.2. Soweit der Kunde den Auftragnehmer mit Leistungen im Zusammenhang mit der Bestellung von Datenschutz-, Informationssicherheits- oder Qualitätsmanagementbeauftragten bestellt, finden die nachfolgenden Regelungen Anwendung.

26.3. Der Auftragnehmer bedient sich im Rahmen der Leistungserbringung insbesondere bei der 180° Datenschutz. Vertragspartner des Kunden ist allerdings der Auftragnehmer.

27. Bestellung und Wechsel des Beauftragten

27.1. Der Auftragnehmer stellt dem Kunden zum Zwecke der Bereitstellung von externen Datenschutzbeauftragten, Informationssicherheitsbeauftragten und/oder Beauftragten für Qualitätsmanagement natürliche Personen zur Verfügung, welche als externe Beauftragte des Kunden fungieren.

27.2. Die Bestellung der Beauftragten erfolgt auf separater Benennungsurkunde in schriftlicher Form. Der Auftragnehmer stellt dem Kunden eine geeignete Vorlage zur Verfügung.

27.3. Sofern es für den Auftragnehmer erkennbar ist, dass der Beauftragte aus dem Unternehmen des Auftragnehmers ausscheiden wird oder für einen durchgehenden Zeitraum von mehr als einem (1) Monat an der Leistungserbringung gehindert ist, wird der Auftragnehmer dem Kunden unverzüglich das voraussichtliche Datum des Ausscheidens bzw. den Zeitraum des Leistungshindernisses mitteilen. Der Auftragnehmer wird dem Kunden zudem unverzüglich einen geeigneten Ersatz für den bisherigen Beauftragten vorschlagen. Bei einem Wechsel des Beauftragten gelten die Bestimmungen in Ziffern 27.1 und 27.2 entsprechend. Ein Qualifikationsnachweis, um in dem jeweiligen Fachbereich für den Auftraggeber tätig werden zu können, reicht dafür aus. Zusätzliche Qualifikationen oder ein Mindestmaß an Berufserfahrung sind nicht geschuldet.

27.4. Legt der Beauftragte sein Amt gegenüber dem Kunden nieder, gelten die Bestimmungen in Ziffer 27.3 entsprechend.

27.5. Sofern der Kunde im Zusammenhang mit der Bestellung des Beauftragten einer gesetzlichen Meldepflicht unterliegt (z.B. Art. 37 Abs. 7 DSGVO), übernimmt der Auftraggeber die Meldung und wird der zuständigen Stelle die erforderlichen Daten mitteilen. Dazu gehört etwa die Anschrift, gegebenenfalls die Angabe eines Ansprechpartners, die Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse des Beauftragten. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer gegenüber Rechenschaft über die Erfüllung dieser Pflicht ablegen. Der Auftraggeber ist ferner nach Art. 37 Abs. 7 DSGVO verpflichtet, die Kontaktdaten des Auftragnehmers zu veröffentlichen. Der Auftragnehmer ist insoweit mit der Veröffentlichung seiner Anschrift sowie seiner E-Mail-Adresse auf der Internetseite des Auftraggebers einverstanden. Der Auftraggeber soll bei der Veröffentlichung der E-Mail-Adresse auf seiner Internetseite nach Möglichkeit Maßnahmen treffen, die die Verwendung der E-Mail-Adresse des Auftragnehmers für die Erhebung von E-Mail-Adressen zum Versand von unverlangter Werbung (Spam) erschweren.

28. Leistungen der Beauftragten

28.1. Die Leistungen der Beauftragten beschränken sich – soweit nicht gesondert schriftlich zwischen den Parteien vereinbart – auf die Erbringung der mit der Tätigkeit verbundenen Aufgaben. Die Beauftragten erfüllen ihre Aufgaben nach den Grundsätzen der gewissenhaften Berufsausführung. Art und Umfang der Durchführung der Aufgaben liegen im pflichtgemäßen Ermessen des Auftragnehmers. Die Beauftragten sind bei der Erfüllung ihrer Aufgaben als Datenschutzbeauftragte des Auftraggebers frei von interner wie externer Weisung. Die Beauftragten berichten unmittelbar der höchsten Managementebene des Auftraggebers. Es sei denn, es werden andere Kontaktpersonen des Unternehmens ausgewählt (zentraler Ansprechpartner entsprechend 29.2).

28.2. Die Aufgaben der Beauftragten in ihrer Tätigkeit als Datenschutzbeauftragte umfasst die folgenden Aufgaben:

- Unterrichtung und Beratung des Kunden und der Beschäftigten, die Verarbeitungen durchführen, hinsichtlich ihrer Pflichten nach der DSGVO oder anderer jeweils geltender datenschutz-rechtlicher Vorschriften;
- Überwachung der Einhaltung der DSGVO und anderer datenschutzrechtlicher Vorschriften sowie der Strategien des Kunden für den Schutz personenbezogener Daten einschließlich der Zuweisung von Zuständigkeiten, der Sensibilisierung und Schulung der an den Verarbeitungsvorgängen beteiligten Mitarbeitern und der diesbezüglichen Überprüfungen;
- Beratung – auf Anfrage – im Zusammenhang mit der Datenschutzfolgenabschätzung und Überwachung ihrer Durchführung gemäß Art. 35 DSGVO;
- Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde;
- Tätigkeit als Anlaufstelle für die Aufsichtsbehörde in der mit der Verarbeitung zusammenhängenden Fragen einschließlich der vorherigen Konsultation gemäß Art. 36 DSGVO und ggfs. Beratung zu allen sonstigen Fragen.

28.3. Die Aufgaben des Beauftragten in seiner Funktion als Informationssicherheitsbeauftragter umfasst die folgenden Aufgaben:

- Abstimmung von Informationssicherheitszielen mit der Unternehmensleitung des Kunden
- Koordinierung und Planung der Informationssicherheit in Kooperation mit dem Informationssicherheitsteam (IST) und Datenschutzteam (DST) des Kunden (soweit vorhanden)
- Erstellung und Pflege von Richtlinien und Regelungen zur Informationssicherheit im Unternehmen des Kunden
- Beratung des Kunden in Fragen der Informationssicherheit
- Schulung von Beschäftigten des Kunden zur Informationssicherheit
- Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden
- Planung und Dokumentation von Prozessen zum Umgang von Sicherheitsvorfällen („Incidents“) sowie der Notfallvorsorge (inkl. Notfallplan/-handbuch)
- Kontrolle und Dokumentation von Informationssicherheitsmaßnahmen

28.4. Die Aufgaben des Beauftragten in seiner Tätigkeit als Beauftragter für Qualitätsmanagement umfasst die folgenden Aufgaben:

- Abstimmung von Qualitätsmanagementzielen mit der Unternehmensleitung des Kunden
- Erstellung und Pflege von QM-Vorgabedokumenten (z.B. Arbeitsanweisungen, Verfahrensanweisungen, sonstige operative Dokumente)
- Beratung des Kunden in Fragen des Qualitätsmanagements
- Schulung von Beschäftigten des Kunden zum Qualitätsmanagement (z.B. QM-Methoden)
- Planung und Dokumentation von QM-Prozessen, einschließlich des Kontinuierlichen-Verbesserungs-Prozesses (KVP)
- Kontrolle und Dokumentation von QM-Maßnahmen
- Koordinierung von QM-Zertifizierungsprozessen

28.5. Stellungnahmen und sonstige schriftliche Ausführungen des Beauftragten erfolgen in deutscher Sprache. Übersetzungen von Vertragswerken und sonstigen Dokumenten, welche der Auftragnehmer gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags zur Verfügung stellt, sichtet und /oder bearbeitet, sind von dem Beauftragten nicht geschuldet. In diesem Zusammenhang entstehende Kosten sind vom Kunden zu tragen.

28.6. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass er die ihm nach den gesetzlichen Bestimmungen zugewiesenen Aufgaben und Pflichten selbst einhält. Der Auftragnehmer ist ausschließlich für in Ziffer 32 genannten und gegebenenfalls gesondert vereinbarten Leistungen verantwortlich. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass er die ihm nach den

gesetzlichen Bestimmungen ggf. weiterer, auftragsspezifischer Normen, zugewiesenen Aufgaben und Pflichten selbst einhält. Der Auftragnehmer ist ausschließlich für in Ziffer 28.2 bzw. 28.3 bzw. 28.4 genannten und gegebenenfalls gesondert vereinbarten Leistungen verantwortlich. Er steht insoweit nur auf Anfrage des Auftraggebers beratend zur Verfügung.

28.7. Der Auftragnehmer trägt die Sorge, dass der Beauftragte und das bei der Leistungserbringung eingebundene Personal die erforderliche Qualifikation besitzen.

29. Pflichten des Kunden

29.1. Der Kunde stellt sicher, dass der Beauftragte ordnungsgemäß und frühzeitig in alle relevanten Prozesse eingebunden wird. Hierfür wird der Kunde auch innerhalb seiner Organisation Maßnahmen treffen, die sicherstellen, dass Beschäftigte entsprechend frühzeitig eine Einbindung des Beauftragten bewirken.

29.2. Anfragen an den Beauftragten können über einen zentralen Ansprechpartner des Kunden, soweit vorhanden, erfolgen.

29.3. Der Kunde wird den Beauftragten alle für die vollständige Bearbeitung der Anfrage erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen. Sollten Informationen oder Unterlagen fehlen, werden die Beauftragten den Kunden darauf hinweisen. Eine Anfrage kann nicht zeitnah bearbeitet werden, wenn von der Beauftragten angeforderten Informationen oder Unterlagen fehlen. Der Auftraggeber stellt schließlich sicher, dass an die Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers adressierte Fragen unverzüglich an den Auftragnehmer weitergeleitet werden.

29.4. Der Kunde wird der Beauftragten insbesondere über jede neu geplante Einrichtung oder Änderung von Verfahren, Systemen oder Prozesse, soweit diese den Tätigkeitsbereich des Beauftragten betreffen, im Voraus informieren.

29.5. Der Auftragnehmer trägt Sorge dafür, dass alle Informationen, die er im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Kunden erlangt, in einer dem Stand der Technik entsprechenden Weise vor unbefugtem Zugriff durch Dritte geschützt werden.

30. Vergütung

30.1. Im Rahmen der von dem Auftragnehmer erbachten Leistungen schuldet der Kunde die zwischen den Parteien in dem Bestellformular vereinbarte Vergütung. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung zusätzliche Aufwände bei dem Auftragnehmer anfallen, die über die vereinbarte Vergütung bzw. das vereinbarte Kontingent hinausgehen, rechnet der Auftragnehmer diese zusätzlichen Aufwände nach den jeweils geltenden Stundensätzen ab.

30.2. Im Übrigen gelten die allgemeinen Zahlungsbedingungen in diesen AGB.

Abschnitt 4: Besondere Bedingungen für den Leistungsbereich 180° IT-Lösungen

Die nachfolgenden Bedingungen in diesem Abschnitt regeln die besonderen Bedingungen für den Leistungsbereich 180° IT-Lösungen.

31. Gegenstand, Leistungsumfang im Leistungsbereich 180° IT

31.1. Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen des Leistungsbereichs 180° IT Leistungen im Zusammenhang mit der dauerhaften Überlassung gemäß Ziffer 5 (Kauf) und/oder der zeitweisen Bereitstellung gemäß Ziffer 6 (Miete) von Hardware- und Software-Produkten (zusammen als „IT-Lösungen“ bezeichnet).

31.2. Der Auftragnehmer bedient sich im Rahmen der Leistungserbringung bei der 180° IT. Vertragspartner des Kunden ist allerdings der Auftragnehmer.

32. Wartung und Pflege von IT-Lösungen

32.1. Mit Abschluss eines Mietvertrags gemäß Ziffer 6 schließt der Kunde zugleich einen Vertrag zur Wartung und Pflege der bereitgestellten Hardware- und Software Produkte ab. Bei Abschluss eines Kaufvertrags gemäß Ziffer 5 schließen die Parteien nur bei ausdrücklicher Vereinbarung im Bestellformular einen entsprechenden Vertrag zur Wartung und Pflege.

32.2. Die weiteren Bedingungen für die Wartung und Pflege der jeweiligen IT-Lösungen sind in Abschnitt 5 dieser AGB geregelt.

33. Vergütung

33.1. Die Höhe der von dem Kunden für den Kauf bzw. Miete der jeweiligen IT-Lösung zu zahlenden Vergütung sind in dem Bestellformular festgelegt.

33.2. Im Übrigen gelten die allgemeinen Zahlungsbedingungen in diesen AGB.

Abschnitt 5: Besondere Bedingungen für den Leistungsbereich 180° Wartungsleistungen

34. Gegenstand, Leistungsumfang im Leistungsbereich 180° Wartungsleistungen

34.1. Der Auftragnehmer übernimmt im Rahmen des Leistungsbereichs 180° Wartungsleistungen Leistungen im Zusammenhang mit der Wartung und Pflege der im Leistungsbereich 180° Sicherheit bereitgestellten Komponenten sowie der im Leistungsbereich 180° IT bereitgestellten IT-Lösungen.

34.2. Der Auftragnehmer bedient sich im Rahmen der Leistungserbringung insbesondere bei der 180° Sicherheit und 180° IT. Vertragspartner des Kunden ist allerdings der Auftragnehmer.

35. Umfang der Wartungsleistungen

35.1. Der Auftragnehmer ist im Rahmen der Wartung und Pflege verpflichtet, die jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen für die Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten und die hierzu erforderlichen Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten gegen Zahlung einer monatlichen Wartungspauschale durchzuführen. Die entsprechenden Maßnahmen werden in regelmäßigen Wartungsintervallen sowie beim Auftreten von Mängeln und Störungen durchgeführt. Die Höhe der Wartungspauschale sowie der Umfang der Wartungsleistungen richtet sich nach den Festlegungen in dem Bestellformular sowie nach Bedingungen in dieser Ziffer 35.

35.2. Im Rahmen der Instandsetzung übernimmt der Auftragnehmer die Beseitigung von bei den jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen aufgetretenen Fehlern oder Störungen (nachfolgend als „Störungsbeseitigung“ bezeichnet). Im Rahmen der Instandhaltung ist der Auftragnehmer für die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen, einschließlich des Austauschs defekter oder nicht mehr sicher funktionsfähiger Verschleißteile, verantwortlich. Ist im Rahmen der Wartung die Anschaffung neuer Hard- bzw. Software notwendig, wird dies mit dem Kunden besprochen und in Form des Bestellformulars oder eines Angebotes gesondert vereinbart. Die Wahl über die Art der Instandsetzung oder der Instandhaltung steht im alleinigen Ermessen des Auftragnehmers.

35.3. Der Auftragnehmer erbringt alle Wartungsleistungen über eine Datenfernverbindung, soweit dies technisch möglich ist.

35.4. Die Durchführung von Maßnahmen zur Wartung und Pflege der jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen durch den Kunden selbst oder durch Dritte ist unzulässig. Der Kunde ist aber berechtigt, den mitgeteilten oder erfragten Spezifikationen entsprechende Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile (z.B. Toner, Masterfolien) von Dritten zu erwerben und im System zu verwenden. Die weiteren Einzelheiten zur Wartung und Pflege sind in Ziffer 32 geregelt.

35.5. Der Auftragnehmer schuldet im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht die Behebung von Störungen oder Fehlern, die durch Gewaltwirkung Dritter, höhere Gewalt, unsachgemäße Nutzung oder Einwirkung seitens des Kunden bzw. seiner Mitarbeiter oder nicht von dem Auftragnehmer gewartete Geräte verursacht werden. Der Auftragnehmer wird sich aber bemühen, dem Kunden für diese Fälle Leistungen zur Störungsbeseitigung zu angemessenen Konditionen anzubieten.

35.6. Sollte eine Instandsetzung oder Instandhaltung der jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen durch ein schuldhaftes Verhalten des Kunden oder durch nicht vertragsgemäße Nutzung veranlasst sein, dann trägt der Kunde die gesonderten Kosten der Instandhaltung oder Instandsetzung. Ebenso sind solche Kosten der Instandsetzung oder Instandhaltung durch den Kunden an den Auftragnehmer gesondert zu vergüten, die auf höherer Gewalt, auf einer Veränderung der jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen durch den Kunden bzw. Dritte, oder auf Störungen der elektrischen Versorgung bzw. der Datenverbindung zurückzuführen sind, oder wenn die Umgebung der jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen sich verändert, hat bzw. verändert wurde. Die alleinige Kostentragungspflicht des Kunden gilt nicht für Schäden, die auf eine Pflichtverletzung von dem Auftragnehmer, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind.

35.7. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der monatlichen Wartungspauschale bleibt unverändert bestehen, wenn Instandsetzungen oder Instandhaltungen an den jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen ausgeführt werden, die nicht auf einem Verschulden des Auftragnehmers oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht.

35.8. Ausgenommen von den Wartungsleistungen ist ausdrücklich der Austausch Batterien oder Akkus von Komponenten mit nicht ständiger Spannungsversorgung.

35.9.

36. **Wartungszeiten und -ort, Kontingent**

36.1. Die Wartungsleistungen erfolgen grundsätzlich innerhalb der vereinbarten Zeiten an dem vereinbarten Ort. Wartungsarbeiten außerhalb der vereinbarten Zeiten oder an anderen Orten kann der Kunde gegen gesonderte Vergütung verlangen.

36.2. Wartungsleistungen, die vom Auftragnehmer über das im Bestellformular vereinbarte Kontingent hinaus erbracht werden, werden zu dem im Bestellformular festgesetzten Stundensatz in Rechnung gestellt und auf der folgenden Rechnung aufgeführt.

37. **Meldung von Störungen und Fehlern**

Der Kunde wird auftretende Störungen und Fehler an den jeweiligen Komponenten bzw. IT-Lösungen unverzüglich dem Auftragnehmer über die in dem Bestellformular festgelegten Kontaktstellen mitteilen und derart dokumentieren, dass sie für den Auftragnehmer nachprüfbar sind. Soweit dies für die Beseitigung einer Störung oder eines Fehlers erforderlich ist, wird der Kunde dem Auftragnehmer unterstützen, etwa Zugang zu betroffenen Komponente bzw. IT-Lösung gewähren und den Fehler bzw. die Störung vorführen.

38. **Servicezeiten**

Der Auftragnehmer ist Montag – Freitag von 08:00 Uhr – 18:00 Uhr erreichbar und reagiert entsprechend der in Ziffer 39. festgelegten Reaktionszeiten auf Störungsmeldungen des Kunden. Sonderregelungen zur erweiterten Bereitschaft sind, sofern getroffen, im Bestellformular festgehalten.

39. **Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten für IT-Lösungen**

Es gelten die folgenden Reaktionszeiten des Auftragnehmers nach Eingang einer Störungsmeldung des Kunden:

- SLA1: Ein gesamter Standort ist betroffen: 8 Stunden

- SLA2: Mehrere Arbeitsplätze, Anwendungen und Geräte eines Standorts sind betroffen: 24 Stunden
- SLA3: Ein einzelner Arbeitsplatz/Anwendung oder einzelnes Gerät ist betroffen: 48 Stunden
- SLA4: Sonstige Störungen: 72 Stunden

Wiederherstellungszeiten von Daten nach einem Datenverlust werden ausschließlich nach gesonderter Beauftragung der Erstellung einer IT-Dokumentation, Notfallplanung und Durchführung eines Cert+ Audits vereinbart. Diese Leistungen sind, wenn nicht bereits in den Bestelldetails bzw. Auftrag enthalten, gesondert zu beauftragen.

Die vorstehenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten nur für die von dem Auftragnehmer dem Kunden bereitgestellten IT-Lösungen im Leistungsbereich 180° IT, nicht jedoch den bereitgestellten Komponenten im Leistungsbereich 180° Sicherheit.

40. **Vergütung**

Die Wartungsgebühr wird monatlich und auf der Basis einer im Bestellformular festgelegten Nutzungszeit pauschal berechnet. Die Wartungsgebühr wird erstmalig ab dem Tag der Unterzeichnung anteilig und in der Folgezeit jeweils am 2. eines jeden Kalendermonats im Voraus fällig. Sonderleistungen werden im Folgemonat in Rechnung gestellt und sind mit ebendieser zahlbar. Leistungen, welche über den üblichen Umfang von Wartungsarbeiten, hinausgehen, werden gesondert nach dem derzeit gültigen Stundensatz, anteilig je angefangene Viertelstunde, abgerechnet. Übliche Wartungsarbeiten sind:

- Firmwareupdates
- Softwareupdates
- Sicherheitsupdates
- Überprüfung der Funktionsfähigkeit der bereitgestellten IT-Lösung

Änderungen der Systemeinstellungen, Infrastruktur oder Netzwerkstruktur, Servereinstellungen, Änderungen in der Backupstrategie, Erklärungen zur Anwendung von Software und Hardware, etc. sind hingen nicht Bestandteil der Wartungsvereinbarung.

41. **Laufzeit, Beendigung des Wartungsvertrags**

41.1. Der Wartungsvertrag wird mit Unterzeichnung des Bestellformulars durch beide Vertragsparteien wirksam und wird für die Dauer, der im Bestellformular vereinbarten Regelungen geschlossen.

41.2. Beide Vertragsparteien können den Wartungsvertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen.

41.3. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um 24 Monate. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

41.4. Bei erheblichen Verstößen gegen die vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden ist die 180° IT zur sofortigen Kündigung berechtigt.

Stand: August 2022