

# Allgemeine Geschäftsbedingungen ICT-Leistungen.

## 1 VERTRAGSPARTNER

Vertragspartner sind die operational services GmbH & Co. KG (im Folgenden OS genannt), Frankfurt Airport Center, 60549 Frankfurt am Main (Amtsgericht Frankfurt am Main HRA 42500) und der Kunde.

## 2 VERTRAGSGEGENSTAND

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie aus den in den weiteren Vertragsunterlagen (wie Angebot, Leistungsbeschreibungen, Bestellbestätigungen) getroffenen Regelungen. Diese regeln die Erbringung von ICT-Leistungen durch die OS an den Kunden.

2.2 Es gelten ausschließlich diese AGB. Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die OS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

## 3 VERTRÄGE UND ANGEBOTE

3.1 In den Vertragsunterlagen genannte Liefer- und Leistungsstermine oder -fristen sind nur dann verbindlich, wenn diese von der OS schriftlich als verbindlich bezeichnet worden sind.

3.2 Alle Angebote der OS sind freibleibend. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich die OS auch nach der Annahme des Angebotes durch den Kunden vor.

## 4 LEISTUNGEN DER OS

4.1 Die Leistungen der OS ergeben sich aus der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung.

4.2 Gehört gemäß der Leistungsbeschreibung ICT-Infrastruktur beziehungsweise Software zum Leistungsumfang, verbleibt diese im Eigentum der OS.

4.3 OS ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. OS haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

4.4 OS oder von ihr beauftragte Subunternehmer erbringen die in den Leistungsbeschreibungen vereinbarten Leistungen, soweit nicht abweichend geregelt, in Deutschland. OS oder von ihr beauftragte Subunternehmer können den Ort der Leistungserbringung nach eigenem Ermessen auch in Länder außerhalb Deutschlands verlagern, soweit dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.

4.5 Bei einer Verlagerung von Leistungen in Länder außerhalb Deutschlands, die nicht in der Leistungsbeschreibung genannt sind, informiert die OS den Kunden über die geplante Verlagerung. Sofern die OS vom Kunden nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Verlagerung über schwerwiegende Gründe, die eine Verlagerung nicht zulassen, informiert wird, gilt diese Verlagerung als vom Kunden genehmigt.

4.6 Als Erfolgsort gelten die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungsübergabepunkte. Sofern kein Leistungsübergabepunkt vereinbart ist, gilt im Zweifel als Erfolgsort der Standort, an dem die jeweilige Leistung erbracht wird.

## 5 MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN

5.1 Der Kunde hat insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen zu erbringen:

- a) Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung des vereinbarten Abbuchungskontos zu sorgen.
- b) Die überlassenen Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
  - dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstige Leistungen übersandt werden, wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso

wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme. Ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden;

- sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten. Die OS ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten nach Ziffer 5.1 b) die jeweilige Leistung auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.
- c) Der Kunde hat seine Daten täglich in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, sofern OS sich vertraglich nicht zur Datensicherung verpflichtet hat.
  - d) Die OS und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von Vertragsleistungen der OS und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der OS.
  - e) Im Fall einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden (Auftragsdatenverarbeitung) ist der Kunde dafür verantwortlich, die entsprechende Vereinbarung mit der OS abzuschließen. Die OS ermöglicht dem Kunden, eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung mit der OS zu schließen.
  - f) Weitere Mitwirkungsleistungen des Kunden können sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung ergeben.
- 5.2 Soweit und solange der Kunde oder einer der Nutzer seine Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig erfüllt und die Leistungserbringung der OS dadurch beeinträchtigt ist, ist die OS von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen Leistungen, insbesondere der Einhaltung betroffener Service Level, sowie von als verbindlich vereinbarten Terminen und Meilensteinen befreit. OS ist gleichwohl bemüht, die betroffenen Leistungen vertragsgemäß zu erbringen. Vereinbarte Fristen, Termine und Meilensteine werden ausgesetzt und bei Nachholung der Mitwirkungspflicht um einen angemessenen Zeitraum verlängert, bzw. verschoben. Eine diesbezügliche Nichterfüllung wird vom Kunden nicht als Verletzung dieser Vereinbarung angesehen und berechtigt den Kunden nicht zu einer Kündigung dieses Vertrages. Der Kunde hat der OS alle aus der nicht, nicht ordnungsgemäßen oder nicht rechtzeitigen Erfüllung von Mitwirkungspflichten entstehenden Kosten, Schäden und zusätzlichen Entgelte zu erstatten.

## 6 NUTZUNG DURCH DRITTE

Eine - auch teilweise - Untervermietung von ICT-Infrastruktur oder sonstige Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur mit Erlaubnis der OS gestattet. Die Erlaubnis darf nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Sie gilt nur für den Einzelfall. Die OS behält sich vor, die Erlaubnis aus berechtigtem Interesse zu widerrufen.

## 7 NUTZUNGSRECHTE AN SOFTWARE

7.1 Nutzungsrechteinräumung durch Kunden an beigelegter Software  
 Der Kunde räumt der OS das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, aber an Subunternehmer unterlizensierbare, örtlich

auf den jeweiligen Standort der ICT-Infrastruktur und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Recht ein, die vom Kunden auf der bereitgestellten ICT-Infrastruktur eingesetzte Software bzw. einzelne Elemente derselben (hierzu zählen ebenfalls z.B. Lichtbilder oder Marken) und die vom Kunden auf der bereitgestellten ICT-Infrastruktur gespeicherten Daten und Inhalte im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten zu nutzen, insbesondere zu vervielfältigen. Vervielfältigungen und die Nutzung der angefertigten Kopien dürfen vor allem zu Sicherungs- und Backup-Zwecken vorgenommen werden.

Soweit die OS für den Kunden eine Internet-Website hostet, räumt der Kunde der OS das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, weltweite, zeitlich und auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Recht zur Übermittlung der Daten und Inhalte, der Website oder einzelner Elemente der Website über die Telekommunikationsanbindung an die Öffentlichkeit in der Weise ein, dass Dritte zu jeder von ihnen beliebig gewählten Zeit und von jedem beliebig von ihnen gewählten Ort Zugang hierzu haben.

Die OS ist nicht berechtigt, die vom Kunden beigestellte Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von sonstigen Dritten nutzen zu lassen. Die OS ist außerdem nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus sonstigen Dritten oder der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Insbesondere ist es der OS nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

7.2 Nutzungsrechteinräumung an von OS bereitgestellter Software, soweit in den sonstigen Vertragsunterlagen dazu keine abweichende Regelung erfolgt:

7.2.1 Serverbasierte Software:

- a) Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Nutzungszeit bzw. Vertragslaufzeit beschränkte Recht, auf die Softwarefunktionalitäten via Internet oder sonstiger Telekommunikationsverbindung zuzugreifen. Darüber hinaus gehende Rechte erhält der Kunde nicht.
- b) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder zu veräußern.
- c) Der Kunde hat auch die Preise zu zahlen, die durch die von ihm eingerichteten und damit befugten Nutzer entstanden sind. Gleiches gilt im Fall der unbefugten Nutzung durch sonstige Dritte, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

7.2.2 Clientbasierte Software:

- a) Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, den Softwareclient auf seinem Rechner zu nutzen, sofern nicht eine unbeschränkte Nutzung der Clientsoftware vereinbart wird. Der Kunde ist im Fall der auf die Vertragslaufzeit beschränkten Nutzung verpflichtet, den Client nach Vertragsbeendigung zu löschen.
- b) Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung an Dritte hat der Kunde der OS auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den betreffenden Dritten zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen.

## 8 RECHTE DRITTER

8.1 Sofern eine Vertragspartei Software bereitstellt, gewährleistet sie, dass sie die für die Verwendung dieser Software erforderlichen wirtschaftlichen Verwertungsrechte besitzt, dass diese frei von Schutzrechten Dritter ist und dass keine sonstigen Rechte bestehen, die eine Verwendung durch die andere Vertragspartei nach Maßgabe dieses Vertrages einschränken; dies gilt auch für etwaige Änderungen, Updates oder Upgrades der Software. Die bereitstellende Partei stellt insofern die andere Vertragspartei von jeder Haftung frei. Erkennt oder muss eine Vertragspartei erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der anderen Vertragspartei. In diesem Zusammenhang sind der anderen Vertragspartei sämtliche Angaben zur Geltend-

machung von Ansprüchen Dritter, insbesondere zu Art und Umfang der behaupteten Schutzrechtsverletzung zu machen. Die bereitstellende Vertragspartei übernimmt die alleinige Haftung gegenüber den Schutzrechtsinhabern und erstattet der anderen Vertragspartei deren notwendige Verteidigungskosten. Für alle Haftungsansprüche hiernach gelten die Haftungsbeschränkungen dieses Vertrages.

8.2

## 9 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 9.1 Der Kunde zahlt die vereinbarten Entgelte zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich bestimmten Höhe.
- 9.2 Bei der Bezahlung gegen Rechnung stellt die OS dem Kunden monatlich eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag wird mit Zugang der Rechnung fällig und muss dem Konto dreißig (30) Tage nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein.
- 9.3 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## 10 VERZUG

- 10.1 Verletzt der Kunde seine Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung ist die OS berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.
- 10.2 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt der OS vorbehalten.

## 11 ÄNDERUNGEN DER LEISTUNGEN, ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND PREISE

- 11.1 OS setzt bei der Realisierung des Vertrages auch technische Lösungen ein, die auf Basis allgemein angebotener Netzplattformen der OS und Dritter, insbesondere konzernzugehöriger Unternehmen produziert werden und bei denen Produkte und Leistungsmerkmale einer ständigen Weiterentwicklung und Überprüfung unterliegen. Soweit an einzelnen Leistungsmerkmalen der Produkte oder der diesen zugrunde liegenden Netzplattformen technische Modifikationen vorgenommen werden oder Netzdienste, Produkte oder einzelne Leistungsmerkmale nicht mehr zur Verfügung stehen, müssen diese Änderungen auch in diesem Vertrag umgesetzt werden. Die OS wird den Kunden informieren und im Rahmen der technischen Möglichkeiten Nachteile für den Kunden vermeiden. Die Umstellung der Leistungen durch die OS ist für den Kunden grundsätzlich entgeltneutral. Bei nicht vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand für die Umstellung ist OS berechtigt, diese Teilleistungen zu kündigen. Soweit sich aus der Umstellung eine erhebliche Einschränkung einer einzelnen Leistung für den Kunden ergibt, kann der Kunde diese Vertragsteile kündigen.
- 11.2 OS ist darüber hinaus berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs (6) Wochen vor dem Wirksamwerden der Änderung zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der OS für den Kunden zumutbar ist oder diese durch die Bundesnetzagentur aufgrund von Regulierungsvorschriften verbindlich gefordert wird. Die Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Bei Preiserhöhungen - sofern diese nicht ausschließlich durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer bedingt sind - oder bei sonstigen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu. Die OS weist den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht hin, als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht binnen der gesetzten Frist von dem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.
- 11.3 OS behält sich einseitige Leistungsänderungen und Entgeltreduzierungen zu Gunsten des Kunden vor. Der Kunde erklärt sich mit diesen Anpassungen einverstanden. OS wird den Kunden über etwaige Anpassungen durch Übersendung aktualisierter Versionen der bestehenden Vertragsunterlagen informieren, welche die bestehenden Unterlagen ersetzen.

## 12 MÄNGELANSPRÜCHE

- 12.1 OS gewährleistet die Funktionsfähigkeit der Leistungen nach diesem Vertrag mit ihren in den Leistungsbeschreibungen benannten Eigenschaften für die Vertragslaufzeit.
- 12.2 Bei mangelhafter Leistung stellt die OS den vertragsgemäßen Zustand nach ihrer Wahl durch Neulieferung oder Nachbesserung gemäß den Regelungen der einschlägigen Leistungsbeschreibung wieder her.
- 12.3 Bei einer Minderung der Gebrauchstauglichkeit kann der Kunde gegenüber der OS, sofern vorgesehen, die in den Leistungsbeschreibungen abschließend geregelten Entgelterstattungsbeträge geltend machen.
- 12.4 Angaben zu Eigenschaften der Leistungen, technische Daten und Spezifikationen in den Vertragsunterlagen dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen. Garantieverprechen werden von der OS nicht abgegeben.
- 12.5 Mängelansprüche nach diesem Vertrag verjähren zwei (2) Jahre nach Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.
- 12.6 Im Übrigen sind mögliche Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt eine Haftung auf Schadensersatz unter den Voraussetzungen und im Umfang dieses Vertrages.

## 13 HAFTUNG

- 13.1 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftet die OS unbeschränkt.
- 13.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die OS im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die OS durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die OS eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 13.3 Für den Verlust von Daten haftet die OS bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 13.2 nur, soweit der Kunde seine Daten entsprechend seiner Verpflichtung nach Ziffer 5.1 c) in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 13.4. Die datenschutzrechtliche Haftung der OS ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt.
- 13.5 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.  
Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## 14 VERTRAGSBEGINN, -LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 14.1 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch die OS zustande.
- 14.2 Die Leistungserbringung der OS beginnt mit dem Tag der erstmaligen Bereitstellung einer Teilleistung (betriebsfähige Bereitstellung).
- 14.3 Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von sechs (6) Monaten frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit schriftlich kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein (1) Jahr, wenn nicht spätestens sechs (6) Monate vor ihrem jeweiligen Verlängerungszeitraum schriftlich gekündigt wird.
- 14.4 Die Kündigung hat schriftlich mittels Briefes zu erfolgen. Die elektronische Übermittlung ist ausgeschlossen.
- 14.5. Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf der mit dem Kunden vereinbarten (Mindest-)Vertragslaufzeit aus Gründen beendet, die die OS nicht zu vertreten hat, ist der Kunde verpflicht-

tet, der OS einen in einer Summe fälligen Betrag in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden restlichen monatlichen Preise als pauschalierten Schadensersatz zu entrichten. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die OS einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist. Ein Recht zur vorzeitigen Beendigung des Vertrages wird durch diese Regelung nicht begründet.

- 14.6 Das Recht, aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- 14.7 Soweit in den Anhängen keine abweichende Regelung getroffen wurde, wird die OS bei Beendigung dieses Vertrages alle im Rahmen der Datensicherung zu sichernden Daten für den Kunden dreißig (30) Kalendertage zur Abholung bereithalten. Der Kunde wird drei (3) Werktagen vor Abholung dem Ansprechpartner der OS schriftlich mitteilen, wer die zur Abholung bestimmte Person ist. Sollte der Kunde innerhalb der vorgenannten Frist die Daten nicht abholen, wird die OS die Daten auf allen Datenträgern vernichten. Die Datensicherungspflicht der OS endet in jedem Fall mit Beendigung dieses Vertrages.

## 15 HÖHERE GEWALT

- 15.1 Für Ereignisse höherer Gewalt, die der OS die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die OS nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.
- 15.2 Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die OS auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 15.3 Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

## 16 VERTRAULICHKEIT

Die Vertragspartner sind einander zeitlich unbeschränkt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des Auftrages beschäftigte Dritte darf nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Keine Dritten sind verbundene Unternehmen der Vertragspartner i. S. d. §§15 ff. AktG. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen. Die OS ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden.

## 17 DATENSCHUTZ

- 17.1 Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist die operational services GmbH & Co. KG.
- 17.2 Der Datenschutzbeauftragte der OS steht Ihnen für Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter OS-Datenschutz@o-s.de oder unter den Kontaktdaten mit dem Zusatz „an den Datenschutzbeauftragten“ zur Verfügung.

- 17.3 Eine Geschäftsbeziehung oder eine Geschäftsanbahnung ist ohne eine Verarbeitung personenbezogener Daten der Ansprechpartner nicht möglich. Die OS speichert die vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten im Rahmen der Geschäftsbeziehung und/oder einer Geschäftsanbahnung mit dem Kunden, insbesondere zur Erfüllung der vorhandenen Verträge und/oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen. Dies sind die der OS zum Zweck einer Anfrage, Angebotserstellung und Bestellung (Klärung von Rückfragen/Anfragen, Terminabstimmungen, Rechnungsstellung, Kundenberatung/Kundenbetreuung) zur Verfügung gestellten Firmendaten, auch die Kontaktdaten der jeweiligen Ansprechpartner. Diese Daten erhebt die OS grundsätzlich bei Kontaktaufnahme über Telefon, erhaltene/zur Verfügung gestellte Visitenkarten und/oder per E-Mail.  
Die Rechtsgrundlage für die Datenerhebung ist die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO.  
Ggf. Zur Wahrung der berechtigten Interessen der OS gemäß Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO, werden die Kontaktdaten auch zu statistischen Zwecken und Optimierung der Prozesse im Vertrieb und Versand genutzt. Zur Übersicht der Kundenbetreuung, zur Verbesserung der Produkte und zur Aufrechterhaltung der Vertragsbeziehung, werden diese personenbezogenen Daten in einer Kundendatenbank (Customer-Relationship-Management - CRM) gespeichert. Im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten werden die personenbezogenen Daten inklusive der E-Mail-Adresse auch für Werbezwecke genutzt. Ggf. Aufgrund diverser rechtlicher Vorschriften unterliegt die OS weiteren Verpflichtungen, die sich zum Beispiel aus dem Handelsgesetzbuch oder dem Steuergesetz ergeben. Dies sind insbesondere die steuerrechtlichen Kontroll- und Meldepflichten, die Durchführung von Compliance Screenings (Abgleich der „EU-Terrorlisten“ (europäischen Antiterrorverordnungen 2580/2001 und 881/2002) und die Betrugs- und Geldwäscheprävention) – Rechtsgrundlage für die Datenerhebung zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen ist Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.  
Sofern der Kunde der OS für die Verarbeitung seiner Daten bereits eine Einwilligung erteilt hat, gilt diese Vereinbarung bis zu einem Widerruf des Kunden.
- 17.4 Innerhalb der OS erhalten nur diejenigen Stellen Daten des Kunden, die zur Erfüllung der vorhandenen Verträge, zur Durchführung vorvertraglicher Geschäftsbeziehungen und/oder zur Wahrung der berechtigten Interessen der OS betraut sind. Dies sind insbesondere die Mitarbeiter, die mit der Vorbereitung und der Durchführung der Angebotsanfrage, der Bestellabwicklung (Vertrieb, Versand, Finanzen und Rechnungswesen), dem Einkauf und der Kundenbetreuung betraut sind.  
Ein weiterer Zugriff auf die Daten ist durch von der OS eingesetzte und im Auftrag tätigen Dienstleister (sog. Auftragsverarbeiter, vgl. Art. 28 DSGVO), bei der Pflege und Wartung der Systeme, bei Fehleranalysen und -behebungen und zur Gewährleistung der IT-Sicherheit möglich.
- 17.5 Sofern keine gesetzliche Aufbewahrungsfrist existiert, und/oder eine Speicherung nicht mehr erforderlich, bzw. das berechnete Interesse an der Speicherung erloschen ist, werden die Daten gelöscht. Die Verpflichtung zur Aufbewahrung der personenbezogenen Daten kann zwischen drei (3) und dreißig (30) Jahre liegen.
- 17.6 Der Kunde hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG).
- 17.7 Der Kunde hat das Recht, aus Gründen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Die OS verarbeitet die personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, sie kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- 17.8 Systeme, die in Rechenzentren der OS betrieben werden und aus dem Internet erreichbar sind, werden in unregelmäßigen Abständen Schwachstellenscans unterzogen. Die Scans sind non-invasiv - es erfolgt bei gefundenen Schwachstellen keine weitere Penetration des betroffenen Systems. Die von den Scans erzeugte Last versucht OS so gering wie möglich halten, wenngleich sich Lastspitzen nicht vollständig vermeiden lassen. Daher wird OS, soweit möglich, die Scans außerhalb der Servicezeiten durchführen.
- 18 EXPORT**  
Der Kunde wird die für Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere die der Vereinigten Staaten von Amerika. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln.
- 19 SONSTIGE BEDINGUNGEN**
- 19.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Frankfurt am Main. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.
- 19.2 Für die vertragliche Beziehung der Vertragspartner gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 19.3 Abweichende Regelungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform.
- 19.4 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der OS auf einen Dritten übertragen.
- 19.5 Eine Übertragung der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechte und Pflichten an die T-Systems International GmbH, Hahnstraße 43d, 60528 Frankfurt am Main (Amtsgericht Frankfurt am Main HRB 55933), sowie an die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 6794) oder ein sonstiges Unternehmen ist ohne Zustimmung des Kunden zulässig. Dem Kunden steht in dem Fall der Übertragung auf ein sonstiges Unternehmen das Recht zu, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 19.6 OS ist berechtigt, den Namen des Kunden in eine Referenzliste aufzunehmen. Alle anderen Hinweise auf den Kunden werden wir vorab mit ihm abstimmen.

# Zusätzliche Bedingungen für Kunden mit Firmensitz im Ausland.

## **1 DATENSCHUTZ**

- 1.1 Die Vertragsparteien werden die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz beachten. Die OS wird insbesondere der Verpflichtung ihrer Mitarbeiter zur Wahrung des Daten- und Fernmeldegeheimnisses nachkommen.
- 1.2 Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird die OS personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen. Für den Fall der Auftragsdatenverarbeitung gelten die mit dem Kunden vereinbarten „Ergänzenden Bedingungen Auftragsdatenverarbeitung“. Im Falle der Auftragsdatenverarbeitung ist hinsichtlich personenbezogener Daten grundsätzlich der Kunde für die Einhaltung der Regelungen nach dem jeweils anwendbaren Recht verantwortlich.
- 1.3 Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum der OS zu verlangen, in denen die Leistungen der OS technisch betrieben werden.
- 1.4 Nach Beendigung des Vertrages werden die Daten von der OS unter Beachtung der gesetzlichen Fristen gelöscht.
- 1.5 Die OS kann die Leistungen durch Subnehmer im In- und Ausland erbringen.

## **2 STEUERN**

- 2.1 Alle Steuern - mit Ausnahme der deutschen Ertragssteuern des Auftragnehmers - Zölle, Abgaben und steuerliche Belastungen, die im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Umsetzung dieses Vertrages fällig sind, sind vom Auftraggeber zu tragen, insbesondere Einfuhrumsatz- und Mehrwertsteuern und unmittelbar damit vergleichbare Verbrauchssteuern wie "Goods and Sales"-Steuern oder "Use and Sales"-Steuern einschließlich jeglicher nicht erstattbarer und nicht abziehbarer Umsatzsteuer oder vergleichbarer „Use and Sales“ Steuern und Abgaben auf von jeglichem Unterauftragnehmern des Auftraggebers erbrachten Dienstleistungen.
- 2.2 Alle Preise sind Nettopreise und enthalten keine Einfuhrumsatz- oder Mehrwertsteuern oder unmittelbar damit vergleichbare Verbrauchssteuern. Anfallende Mehrwertsteuern oder ähnliche Verbrauchssteuern wie "Goods and Sales"-Steuern oder "Use and Sales"-Steuern werden vom Auftraggeber getragen. Sollten derartige Steuern anfallen und zahlbar sein, stellt der Auftragnehmer diese dem Auftraggeber in Rechnung und befolgt die jeweils für den gesonderten Ausweis der Steuern in der Rechnung geltenden Steuergesetze. Soweit in internationale Leistungsbeziehungen die Verantwortung für die Umsatzsteuer oder vergleichbare Steuern im Zusammenhang mit den zu erbringenden vertraglichen Leistungen kraft gesetzlicher Vorschriften auf den Auftraggeber als Empfänger der Dienstleistung übergeht, hat der Auftraggeber sämtliche Steuern gegenüber den Steuerbehörden in seinem Ansässigkeitsstaat als eigene Steuerpflichten zu erklären. Dieses gilt ebenfalls für den Fall, dass der Übergang der Steuerschuldnerschaft vertraglich bestimmt werden kann. Der Auftraggeber erklärt hiermit seine direkte Zustimmung zu solchen vertraglichen Bestimmungen. Falls der Auftraggeber seinen Sitz innerhalb der EU, aber außerhalb Deutschlands, hat, ist er verpflichtet, dem Auftragnehmer eine von der Steuerbehörde seines Ansässigkeitsstaates ausgestellte gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer vor Ausstellung der ersten Rechnung mitzuteilen. Jegliche Änderung dieser Umsatzsteuer-Identifikationsnummer ist unverzüglich mitzuteilen. Ungeachtet der vorstehenden Ausführungen erklärt der Auftraggeber, dass er alle Leistungen, die unter diesem Vertrag erbracht werden, für Zwecke seines Unternehmens bezieht.
- 2.3 Wenn eine Steuer oder Abgabe von einer nach diesem Vertrag zu leistenden Zahlung einzubehalten oder abzuziehen ist, erhöht der Auftraggeber die nach diesem Vertrag zu leistenden Zahlungen um einen Betrag, der gewährleistet, dass der Auftragnehmer nach diesem Einbehalt oder Abzug einen Betrag erhält, der den vereinbarten Preisen entspricht.