

Allgemeine Geschäftsbedingungen der nicos AG

Version 3.7

Stand: 26.11.2021

Inhalt

1. Geltungsbereich	7
2. Art und Umfang der jeweiligen Leistungen der nicos.....	7
2.1. Betriebsdienstleistungen	7
2.2. Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft	8
2.2.1. Allgemein	8
2.2.2. Anpassungsrecht.....	8
2.3. Leistungen ab Herstellung der Betriebsbereitschaft.....	8
2.3.1. Allgemein	8
2.3.2. Anpassungsrecht.....	8
2.4. Vorgehensmodelle.....	8
2.5. Verkauf von Hardware.....	9
2.6. Vermietung von Hardware.....	9
2.7. Überlassung von Software	10
2.7.1. Überlassung von Standardsoftware	10
2.7.2. Erstellung und Überlassung von Individualsoftware.....	11
2.8. Feinkonzept (Designbeschreibung).....	12
2.9. Schulungen.....	12
2.10. Sonstige Arbeitserzeugnisse	13
3. Mängelklassifizierung	13
4. Betriebsdienstleistungen/Systemservices nach Abnahme	13
4.1. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft	13
4.1.1. Übernahmepflicht hinsichtlich neuer Systemkomponenten	13
4.1.2. Servicezeiten	14
4.2. Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft	14
4.2.1. Wartung	14
4.2.2. Überlassung von neuen Programmständen	14
4.3. Systemserviceleistungen nach Service Level Agreements.....	14
4.4. Dokumentation der Systemserviceleistungen	14
5. Dokumentation	14
6. Mitteilungspflichten der nicos	15
7. Personal der nicos, Subunternehmer.....	15
7.1. Personal der nicos.....	15
7.2. Einsatz von Subunternehmern	15

7.3.	Einsatz von Mitarbeitern der nicos im Betrieb des Auftraggebers	15
7.4.	Mitarbeiter in Schlüsselpositionen	15
8.	Vergütung	16
8.1.	Allgemein	16
8.2.	Vergütung für Managed Services	16
8.3.	Vergütung für Consulting	17
8.4.	Hardware und Installations-Kosten	17
8.5.	Fälligkeit	17
8.6.	Preise	17
8.7.	Währungsklausel	17
9.	Verzug	17
9.1.	Termine	17
9.2.	Mahnung	18
9.3.	Vorrang der SLA im Betrieb	18
9.4.	Verzögerungsschaden, Vertragsstrafe	18
10.	Projektmanagement	18
10.1.	Projektablauf/-organisation	18
10.2.	Projektleiter, Projektmanager und Ansprechpartner	18
10.3.	Projekttagbuch	19
11.	Mitwirkung des Auftraggebers	19
11.1.	Allgemeine Mitwirkungspflichten	19
11.2.	Überobligatorische Mitwirkung	20
11.3.	Mitwirkungspflichten bei Störungen	20
11.4.	Mitteilungspflicht bei Änderungen der Systemumgebung	21
11.5.	Pflicht zur Datenträgerentnahme	21
11.6.	Teleservice	21
11.7.	Datensicherung	21
11.8.	Vertragliche Hauptpflichten	21
11.9.	Rechtsfolgen bei Verletzung von Mitwirkungspflichten	21
12.	Abnahme	22
12.1.	Gegenstand der Abnahme	22
12.2.	Abnahmeverfahren	22
12.3.	Abnahmefiktion	22
12.4.	Unterstützung	22
12.5.	Verweigerung der Abnahme	22
12.6.	Erneute Funktionsprüfung und Abnahme	23

12.7. Vorbehaltene Mängel	23
12.8. Teilabnahmen	23
12.9. Unmöglichkeit	23
12.10. Förmliche Abnahme	23
13. Rechte des Auftraggebers bei Mängeln (Gewährleistung)	23
13.1. Gewährleistung	23
13.2. Mängelvorbehalt	24
13.3. Verjährung	24
13.4. Verjährung bei Teilabnahmen	24
13.5. Ausschluss von Mängelansprüchen	24
13.6. Ausschluss der Rechtsmängelhaftung	24
13.7. Hemmung der Verjährung	25
13.8. Neue Systemkomponenten	25
13.9. Kosten neuer Systemkomponenten	25
13.10. Mängelbeseitigung im Übrigen	25
13.11. Selbstvornahme, Minderung, Rücktritt	25
13.12. Schadens- und Aufwendungsersatz	26
14. Schutzrechte Dritter	26
14.1. Rechtsfolgen	26
14.2. Recht zur Rücknahme	26
14.3. Verpflichtungen der Parteien	26
14.4. Ausschluss	27
15. Haftungsregelungen (Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss)	27
15.1. Fahrlässigkeit und höhere Gewalt	27
15.1.1. Leichte Fahrlässigkeit	27
15.1.2. Höhere Gewalt	27
15.2. Begrenzung bei Managed Services	27
15.3. Haftung für den Verlust von Daten	27
15.4. Einschränkungen der Haftungsbeschränkungen	28
15.5. Haftungsausschluss für Ansprüche aus entgangenem Gewinn	28
15.6. Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen	28
16. Laufzeit, Beendigung, Kündigung	28
16.1. Dauerschuldverhältnisse	28
16.1.1. Ordentliche Kündigung	28
16.1.2. Beschränkungen des Umfangs von Kündigungen	28
16.1.3. Kündigung bei missbräuchlicher Nutzung der Standardsoftware	29

16.2. Kündigung gemäß § 648 BGB.....	29
16.3. Kündigung aus wichtigem Grund	29
16.3.1.Folgen der Kündigung aus wichtigem Grund	30
16.3.2.Weitere Pflichten der nicos	30
16.4. Rückgabepflicht bei Vertragsbeendigung.....	30
16.4.1.Rücksetzungsrecht.....	30
16.4.2.Rückgewährpflicht	31
16.5. Pauschale bei Aussetzung	31
17. Änderung der Leistung nach Vertragsschluss (Change Requests)	31
17.1. Recht, Änderung zu verlangen	31
17.2. Recht zur Prüfung.....	31
17.3. Keine Auswirkungen.....	32
17.4. Auswirkungen	32
17.5. Umfangreiche technische Prüfung erforderlich	32
17.6. Grundlage der Realisierung.....	32
18. Quellcode-Übergabe und Quellcode-Hinterlegung	32
19. Haftpflichtversicherung.....	33
20. Vorauszahlungsbürgschaft, Vertragserfüllungs- und Mängelhaftungssicherheit	33
20.1. Gewährung von Sicherheiten	33
20.2. Bürgschaften.....	33
21. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	33
21.1. Anforderungen des Auftraggebers	33
21.2. Löschung von Daten auf Datenträgern	33
21.3. Pflichten hinsichtlich eingesetzter Personen	33
21.4. Außerordentliches Kündigungsrecht	34
21.5. Geheimhaltung	34
21.6. Vertrauliche Informationen	34
21.7. Bekanntmachung der Zusammenarbeit	34
21.8. Sperrung	34
22. Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung	35
23. Schlichtungsverfahren, Streit über die Vergütung.....	35
23.1. Schlichtungsverfahren	35
23.2. Streit über Vergütung	35
24. Formerfordernisse	35

24.1. Textform.....	35
24.2. Schriftform	35
25. Anwendbares Recht.....	36
26. Gerichtsstand	36
27. Sonstiges.....	36
27.1. Erfüllungsort.....	36
27.2. Übertragung von Rechten und Pflichten	36
28. Ausschluss entgegenstehender AGB	36
29. Salvatorische Klausel.....	36
Begriffsbestimmungen, Definitionen, Abkürzungen	37

1. Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge mit der nicos AG (nachfolgend nicos genannt) – insbesondere für Rahmenverträge über die Erbringung von Betriebsdienstleistungen (Managed Services) im Zusammenhang mit hochverfügbaren Datennetzwerken/Datensicherheitsdiensten, für Einzelverträge im Zusammenhang mit solchen Leistungen sowie alle anderen Verträge, die auf diese Geschäftsbedingungen verweisen.

2. Art und Umfang der jeweiligen Leistungen der nicos

Inhalt und Umfang der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den schriftlichen Vereinbarungen. Öffentliche Äußerungen eines Herstellers, Kooperationspartners, deren Gehilfen oder der nicos werden nur Bestandteil der vertraglichen Leistung, wenn in schriftlichen Vereinbarungen ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

Im Übrigen gelten hinsichtlich der verschiedenen Leistungen der nicos folgende Regelungen:

2.1. Betriebsdienstleistungen

Betriebsdienstleistungen (Managed Services) der nicos sind sämtliche „Managed Services“, insbesondere:

- Managed WAN Services:
Betreuung, Monitoring und Störungsbeseitigung des Wide Area Networks (WAN)
- Managed LAN Services:
Betreuung, Monitoring und Störungsbeseitigung des Local Area Networks (LAN)
- Managed Security Services:
Betreuung, Monitoring und Störungsbeseitigung der Security Infrastruktur
- Managed Data Center Services

Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen ist die nicos berechtigt, die in einem Einzelvertrag aufgeführten Betriebsdienstleistungen als Teilleistungen (z. B. Betriebsdienstleistungen für den jeweils beauftragten Standort des Auftraggebers) zu erbringen. Eine Pflicht zur Erstellung des Gesamtsystems als sachliche, wirtschaftliche und rechtliche Einheit bedarf der gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung in Schriftform.

Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus den jeweiligen Einzelverträgen samt etwaigen Anlagen und Leistungsbeschreibungen.

2.2. Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft

2.2.1. Allgemein

Die nicos wird zur Herstellung der Betriebsbereitschaft der Managed Services die im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen erbringen. Diese beinhalten in der Regel:

- Vermietung von Hardware
- Überlassung von Standardsoftware auf Zeit (Vermietung)
- Aufstellung, Installation, Customizing und Integration der Systemkomponenten
- Betrieb in der Übergangsphase bis zur Herstellung der Betriebsbereitschaft

Im Übrigen ergeben sich die Leistungen aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.

Ist vertraglich nicht ausdrücklich vereinbart, wo der Übergabepunkt für die von der nicos zu erbringende Leistung ist, so ist dieser die Schnittstelle des Auftraggebers zum Local Area Network (LAN).

Zu weiteren Leistungen (z.B. Projektmanagement, Übernahme von Daten des Auftraggebers und andere Migrationsleistungen) ist die nicos nur verpflichtet, wenn diese gesondert schriftlich vereinbart wurden.

2.2.2. Anpassungsrecht

Die nicos ist berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers eine Anpassung der Leistungsinhalte vorzunehmen, um diese zu verbessern, insbesondere sie an neue technische Entwicklungen anzupassen. Die nicos wird den Auftraggeber über vorgenannte Anpassungen informieren.

2.3. Leistungen ab Herstellung der Betriebsbereitschaft

2.3.1. Allgemein

Ab Herstellung der Betriebsbereitschaft erbringt die nicos die beauftragten Managed Services entsprechend der vertraglichen Vereinbarung nebst etwaiger Leistungsbeschreibung. Diese beinhalten in der Regel:

- Systemservice (z.B. Aufrechterhaltung und/oder Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft)
- Monitoring der Managed Services
- Weiterentwicklung und Anpassung der Managed Services

Zu weiteren Leistungen ist die nicos nur verpflichtet, wenn diese gesondert schriftlich vereinbart wurden.

2.3.2. Anpassungsrecht

Ziffer 2.2.2 gilt entsprechend.

2.4. Vorgehensmodelle

Die nicos erbringt ihre Leistungen auf der Grundlage der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Vorgehensmodelle.

2.5. Verkauf von Hardware

Ist der Verkauf von Hardware vereinbart, liefert die nicos die Hardware und verschafft dem Auftraggeber das Eigentum daran. Der Auftraggeber erwirbt das Eigentum und etwa mitgelieferte Dokumentation jedoch erst mit vollständiger Zahlung der dafür vereinbarten Vergütung.

Eine Einrichtung oder Aufstellung der Hardware durch die nicos erfolgt nur, soweit dies vertraglich besonders vereinbart wurde. Falls dies vereinbart wurde, hat der Auftraggeber vor der Anlieferung der Hardware die ihm von der nicos rechtzeitig mitgeteilten räumlichen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, die für die Aufstellung sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Hardware erforderlich sind.

Die nicos liefert die in vorstehendem Absatz bezeichnete Hardware zu dem im Einzelvertrag angegebenen Standort. Hinsichtlich der Kosten für Versand, Versicherungen, Zoll etc. gilt Ziffer 8.1.

Der Auftraggeber übernimmt die Entsorgung der Verpackungen und nach Ende der Nutzung die Entsorgung der gelieferten Hardware, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

Im Falle einer Vertragsbeendigung gilt Ziffer 16.

2.6. Vermietung von Hardware

Ist die Vermietung von Hardware vereinbart, überlässt die nicos die Hardware dem Auftraggeber für die im Einzelvertrag bezeichnete Laufzeit. Die Überlassung erfolgt zur ausschließlichen Benutzung durch den Auftraggeber im Rahmen des zugrundeliegenden Vertrags. Die Mietsache darf nur zu den in diesem Vertrag referenzierten Zwecken verwendet werden.

Die nicos liefert die in vorstehendem Absatz bezeichnete Mietsache zu dem im Einzelvertrag angegebenen Standort. Hinsichtlich der Kosten für Versand, Versicherungen, Zoll etc. gilt Ziffer 8.1.

Eine Einrichtung oder Aufstellung der Hardware durch die nicos erfolgt nur, soweit dies vertraglich besonders vereinbart wurde. Falls dies vereinbart wurde, hat der Auftraggeber vor der Anlieferung der Hardware die ihm von der nicos rechtzeitig mitgeteilten räumlichen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, die für die Aufstellung sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft der Hardware erforderlich sind.

Die nicos wird die Mietsache für die Dauer der Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand halten und die dazu erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchführen. Die entsprechenden Maßnahmen werden in regelmäßigen Wartungsintervallen sowie beim Auftreten von Mängeln, Störungen oder Schäden durchgeführt. Die nicos ist der hierzu erforderliche Zugang zu der Mietsache zu gewähren.

Die verschuldensunabhängige Haftung der nicos nach § 536 a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

Im Falle einer Vertragsbeendigung gilt Ziffer 16.

Ziffer 2.6 gilt im Falle des Leasings entsprechend.

2.7. Überlassung von Software

Ist die Überlassung von Software vereinbart, gilt Folgendes:

Die Software wird dem Auftraggeber der nicos zur bestimmungsgemäßen Nutzung überlassen. Diese ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag in Verbindung mit diesen Bedingungen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherheitszwecken herzustellen. Die der Softwareverteilung zur bestimmungsgemäßen Nutzung oder der ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs. Werden die Nutzungsrechte auf eine in den Einzelverträgen definierte Hard- und/oder Softwareumgebung beschränkt, bedarf eine hiervon abweichende Nutzung der Zustimmung der nicos.

2.7.1. Überlassung von Standardsoftware

Ist die Überlassung von Standardsoftware vereinbart, gilt ergänzend Folgendes:

2.7.1.1. Dauerhafte Überlassung

Ist die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung vereinbart, überlässt die nicos dem Auftraggeber diese Standardsoftware entsprechend den Vereinbarungen des jeweiligen Vertrags und stellt ihm diese zur Verfügung. Soweit im jeweiligen Vertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, geht im Zeitpunkt der Lieferung

- das nicht ausschließliche,
- mit der Einschränkung des letzten Absatzes dieser Ziffer übertragbare,
- dauerhafte, unwiderrufliche und unkündbare,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbar

Recht auf den Auftraggeber über, die Standardsoftware zu nutzen, das heißt insbesondere, sie dauerhaft oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden.

Macht der Auftraggeber von seinem Recht zur Übertragung des Nutzungsrechts Gebrauch, hat er seine vertraglichen Verpflichtungen bezüglich Inhalt und Umfang der Nutzungsrechte dem Dritten aufzuerlegen. Mit der Übertragung an den Dritten ist der Auftraggeber unbeschadet der Rechte gemäß Ziffer 2.7.1.4 letzter Satz nicht mehr zur Nutzung berechtigt.

2.7.1.2. Überlassung auf Zeit

Ist die Überlassung von Standardsoftware auf Zeit vereinbart, überlässt die nicos die Standardsoftware dem Auftraggeber und hält den vertragsgemäßen Zustand während der vereinbarten Überlassungszeit aufrecht. Soweit im jeweiligen Vertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, räumt die nicos dem Auftraggeber mit Beginn der vereinbarten Überlassungszeit

- das nicht ausschließliche,
- zeitlich auf die vereinbarte Nutzungszeit beschränkte, nach der vertraglichen Vereinbarung ordentlich und im Übrigen nur außerordentlich kündbare,

- örtlich unbeschränkte,
- auf die vertraglich festgelegte Hard- und Softwareumgebung nicht beschränkte,
- nicht übertragbare

Recht ein, die Standardsoftware zu nutzen, das heißt insbesondere, sie für die vereinbarte Nutzungszeit oder temporär zu speichern und zu laden, sie anzuzeigen und ablaufen zu lassen. Dies gilt auch, soweit hierfür Vervielfältigungen notwendig werden.

2.7.1.3. Standardsoftware mit Anpassungen auf Quellcode-Ebene

Die nicos ist berechtigt, in dem zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang Anpassungen an Standardsoftware auf Quellcode-Ebene vorzunehmen und wird diese dem Auftraggeber im Objektcode zur Nutzung in dem vertragsgegenständlich erforderlichen Umfang überlassen. Eine Verpflichtung zur Überlassung der Anpassungen im Quellcode besteht vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen nicht.

2.7.1.4. Weitere Nutzungsrechtsvereinbarungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Standardsoftware nicht in eine andere Codeform zu bringen oder Veränderungen am Code vorzunehmen, es sei denn, dass dies nach den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist. Sofern nach den vertraglichen Bestimmungen das Nutzungsrecht an der Standardsoftware endet, ist der Auftraggeber verpflichtet, die erstellten Vervielfältigungen zu vernichten bzw. dauerhaft zu löschen. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, eine Kopie ausschließlich für Prüf- und Archivierungszwecke zu behalten und zu nutzen.

2.7.2. Erstellung und Überlassung von Individualsoftware

Ist die Erstellung und Überlassung von Individualsoftware vereinbart, erstellt die nicos Individualsoftware entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und stellt sie zur Verfügung.

2.7.2.1. Rechteumfang Individualsoftware

Soweit im Einzelvertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, überträgt die nicos jeweils, soweit Individualsoftware entstanden ist,

- das nicht ausschließliche,
- nicht unterlizenzierbare,
- örtlich unbeschränkte,
- in jeder beliebigen Hard- und Softwareumgebung ausübbar,
- nicht übertragbare,
- auf die vereinbarte Nutzungszeit beschränkte,
- vertraglich ordentlich und im Übrigen nur außerordentlich kündbar

Recht auf den Auftraggeber, die Individualsoftware im Rahmen der Zweckbestimmungen des jeweiligen Einzelvertrags zu nutzen. Weitergehende Rechte wie Abänderung, Übersetzung, Bearbeitung etc. bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

Das Nutzungsrecht bezieht sich auf die Individualsoftware im Objektcode. Die Nutzung durch die nicos, insbesondere zur Durchführung dieses Vertrags sowie zur Weiterentwicklung der Managed Services, bleibt jederzeit gewährleistet.

Der Auftraggeber ist ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Erlaubnis der nicos nicht berechtigt, die Nutzung an der Individualsoftware einem Dritten zu überlassen, insbesondere diese zu vermieten, zu verleihen oder zur Ausführung von Managed Services im Sinne dieses Vertrags zu überlassen. Die Nutzung durch die Mitarbeiter des Auftraggebers ist im Rahmen des vertragsmäßigen Gebrauchs zulässig.

2.7.2.2. Rechte an vorbestehenden Teilen, Mitteilungspflichten der nicos

Ziffer 2.7.2.1 gilt grundsätzlich auch für vorbestehende Teile, jedoch werden keinesfalls ausschließliche Nutzungsrechte an diesen eingeräumt.

2.7.2.3. Rückvergütung

Hat der Auftraggeber sich kein ausschließliches Nutzungsrecht ausdrücklich schriftlich ausbedungen, ist die nicos nicht verpflichtet, dem Auftraggeber für eine Einräumung eines Nutzungsrechts an der Individualsoftware an einen Dritten eine finanzielle Gegenleistung zu zahlen. Eine solche Rückvergütungspflicht bedarf vielmehr einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

2.7.2.4. Rechte an Werkzeugen

Zur Überlassung von Werkzeugen, die für die Erstellung der Individualsoftware erforderlich sind, sowie zur Übertragung der Rechte daran, ist die nicos nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung verpflichtet.

2.7.2.5. Rechte an Erfindungen

Die Rechte an Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, stehen – vorbehaltlich gesonderter schriftlicher Vereinbarungen – ausschließlich der nicos zu.

2.8. Feinkonzept (Designbeschreibung)

Die Einzelanforderungen an die Leistungen der nicos ergeben sich grundsätzlich aus der vertraglichen Aufgabenstellung. Bei Bedarf wird die nicos ein kostenpflichtiges Feinkonzept mit Unterstützung des Auftraggebers erstellen und dieses dem Auftraggeber zur Genehmigung vorlegen. Das Feinkonzept wird nach Beauftragung im Rahmen der Projektplanung zwischen nicos und dem Auftraggeber abgestimmt, gemeinsam finalisiert und abschließend bestätigt.

2.9. Schulungen

Sind Schulungen vereinbart, führt die nicos diese in eigener Verantwortung und ausschließlich aufgrund gesonderter vertraglicher Vereinbarungen durch.

An Schulungsunterlagen oder Teilen davon räumt die nicos dem Auftraggeber für Schulungen und im Übrigen allein für eigene Zwecke des Rechteinhabers die Rechte entsprechend Ziffer 2.7.2.1 ein, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

2.10. Sonstige Arbeitserzeugnisse

Soweit im Einzelfall nicht Abweichendes vereinbart wird, räumt die nicos dem Auftraggeber an sonstigen Arbeitsergebnissen, die im Rahmen der Erfüllung des Vertrags erstellt werden und von Ziffern 2.1 bis 2.9 nicht gesondert erfasst sind, ein nicht ausschließliches und zeitlich für den Zeitraum der Vertragslaufzeit begrenztes Nutzungsrecht in dem Umfang ein, wie es für den Vertragszweck erforderlich ist. Dieses Recht ist aufschiebend bedingt dadurch, dass der Auftraggeber seine Verpflichtungen gegenüber der nicos in vollem Umfang erfüllt hat bzw. erfüllt.

3. Mängelklassifizierung

Soweit nicht anders vereinbart, wird zwischen folgenden drei Mängelklassen unterschieden:

- Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Managed Services unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
- Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Managed Services erheblich eingeschränkt ist.
- Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Managed Services ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

4. Betriebsdienstleistungen/Systemservices nach Abnahme

Sind Betriebsdienstleistungen vereinbart, erbringt die nicos diese nach Maßgabe gesonderter schriftlicher Vereinbarungen, deren Anlagen (z.B. Leistungsbeschreibungen) sowie der folgenden Regelungen:

4.1. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft richtet sich vornehmlich nach den in den Einzelverträgen nebst Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Levels.

4.1.1. Übernahmespflicht hinsichtlich neuer Systemkomponenten

Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente nach billigem Ermessen von der nicos vom Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Vermeidung oder Beseitigung von Störungen dient.

Enthält die neue Systemkomponente mehr Funktionalität als die im Einzelvertrag aufgeführte Systemkomponente (Mehrleistung), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarung verpflichtet. Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

4.1.2. Servicezeiten

Die nicos erbringt aufgrund von Einzelverträgen Managed Services 24 Stunden an 7 Tagen. Sind jedoch keine Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ bzw. MESZ (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort) als Servicezeiten. Des Weiteren – insbesondere auch im Hinblick auf die Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten – wird auf die Service Level in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen verwiesen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

4.2. Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft

Ist die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nicht ausdrücklich vereinbart (z.B. in den Leistungsbeschreibungen), erbringt die nicos die Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nach dem Stand der Technik sowie den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung.

4.2.1. Wartung

Betriebsdienstleistungen der nicos beinhalten nach Maßgabe von Einzelverträgen in der Regel auch die Wartung durch Weiterentwicklung und Anpassung der Managed Services.

4.2.2. Überlassung von neuen Programmständen

Zur Überlassung neuer Programmstände ist die nicos jedoch nur verpflichtet, wenn dieses gesondert schriftlich vereinbart wurde.

4.3. Systemserviceleistungen nach Service Level Agreements

Eingriffe im Rahmen der Systemservices/Betriebsdienstleistungen unterliegen keiner Abnahme. Für sie gelten die in Einzelverträgen und Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Levels. Entsprechendes gilt bei Mängeln der Systemservices/Betriebsdienstleistungen.

4.4. Dokumentation der Systemserviceleistungen

Die nicos dokumentiert die durchgeführten Systemserviceleistungen in angemessener Art und Weise, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

5. Dokumentation

Die Dokumentation zur Herstellung der Betriebsbereitschaft liefert die nicos grundsätzlich in elektronischer Form. Standardbausteine, die die nicos in die Software einbringt, werden im Objektcode und ohne systemtechnische Dokumentation geliefert. Die Nutzung der gängigen englischen Fachbegriffe ist zulässig.

Zur Dokumentation der im Rahmen der Mängelhaftung gemäß Ziffer 13 durchgeführten Maßnahmen ist die nicos nur verpflichtet, wenn dieses schriftlich vereinbart ist.

Darüber hinaus gehende Pflichten zur Dokumentation, insbesondere hinsichtlich Inhalt, Umfang und Form, bedürfen gesonderter schriftlicher Vereinbarung.

6. Mitteilungspflichten der nicos

Vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen ist die nicos zu Mitteilungen im Zusammenhang mit Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft und Managed Services nur verpflichtet, soweit dieses zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen erforderlich ist. Darüber hinausgehende Pflichten bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

7. Personal der nicos, Subunternehmer

7.1. Personal der nicos

Die Auswahl qualifizierter Mitarbeiter zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen bleibt der nicos vorbehalten.

7.2. Einsatz von Subunternehmern

Vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen ist die nicos berechtigt, zur Erbringung von Leistungen Subunternehmer (z.B. Carrier) einzusetzen oder eingesetzte Subunternehmer auszuwechseln. Einer Zustimmung des Auftraggebers bedarf es grundsätzlich nicht.

Wünscht der Auftraggeber einen Austausch ohne Grund oder Notwendigkeit und tauscht die nicos daraufhin eingesetzte Subunternehmer aus, hat der Auftraggeber die Kosten eines solchen Austausches, insbesondere diejenigen der Einarbeitung, zu tragen.

7.3. Einsatz von Mitarbeitern der nicos im Betrieb des Auftraggebers

Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend Mitarbeiter der nicos im Betrieb des Auftraggebers tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Auftraggebers im Hinblick auf Zeit, Art und Weise der Durchführung der Leistung nicht unterworfen. Es gelten für diese Mitarbeiter lediglich die Hausordnung des Auftraggebers sowie dessen Anweisungen zur Betriebssicherheit. Die Durchführung der Leistungen wird jeweils von einem durch die nicos zu benennenden Projektleiter/Projektverantwortlichen koordiniert, der alleiniger Ansprechpartner des Auftraggebers für alle Fragen der Leistungserbringung und -ausführung ist und diesbezügliche Weisungen des Auftraggebers entgegennimmt und umsetzt.

7.4. Mitarbeiter in Schlüsselpositionen

Die nicos darf Personen in vereinbarten Schlüsselpositionen grundsätzlich auch ohne Einwilligung des Auftraggebers auswechseln.

8. Vergütung

8.1. Allgemein

Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag und wird vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarung standortbezogen abgerechnet. Die Preise verstehen sich grundsätzlich als Festpreise.

Ausgenommen vom Festpreis sind sonstige Leistungen (z.B. Beratungsleistungen), die nach Aufwand in Manntagen entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste der nicos abgerechnet werden.

Eine laufende Vergütung gilt als fest vereinbart für die Mindestlaufzeit des jeweiligen Einzelvertrags. Sie ist im Voraus zu zahlen und wird monatlich abgerechnet.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit ist die nicos berechtigt, die Preise für Leistungen nach billigem Ermessen marktkonform anzupassen.

Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung vergütet.

Im Übrigen gilt die allgemeine Preisliste der nicos in der jeweils aktuellen Fassung.

Im Falle des Versands von Waren (z.B. Router oder vergleichbare Hardware) gelten vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die Bestimmungen der Incoterms in der zuletzt gültigen Fassung. Ist keine Vereinbarung über Versand- bzw. Transportkosten getroffen, liefert die nicos „ab Werk“ (EXW) mit der Besonderheit, dass der Versand bis zum Bestimmungsort, die Verzollung und Versicherung der Ware durch nicos erbracht wird. Die nicos stellt dem Auftraggeber die ihr durch den Versand, die Verzollung und die Versicherung entstandenen Kosten nach Aufwand in Rechnung. Diese Kosten sind nicht in den aufgeführten Einmalkosten enthalten.

8.2. Vergütung für Managed Services

Die vereinbarte Vergütung für Managed Services ist jeweils zum letzten Werktag eines Kalendermonats für den darauf folgenden Monat im Voraus fällig.

In den Monatsabrechnungen wird die nicos in der Regel alle Leistungen der jeweiligen Managed Services entsprechend der im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen Standortbezogen abrechnen. Bei den Leistungen handelt es sich um sämtliche Netz- und Systemmanagementleistungen auf dem in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service- und Supportlevels. Die monatlichen Abrechnungen enthalten in der Regel auch die zum Betrieb der Managed Services vereinbarten Hardware- und Softwarekosten sowie die Installationskosten für die Hard- und Software.

Die Leistungen für Managed Services sind vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen bereits mit Teilabnahme der Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft (Standortanbindungen) fällig, wenn diese produktiv genutzt werden können. In der Regel ist dieses bereits bei Abnahme des Pilotprojekts (Anbindung von mindestens einem Standort an die Zentrale) gegeben.

8.3. Vergütung für Consulting

Beratungsleistungen (Consulting) werden vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen in Tagessätzen (Manntagen) abgerechnet.

8.4. Hardware und Installations-Kosten

Im Falle einmaliger Hardware- und Installations-Kosten umfassen diese alle Leistungen und Lieferungen zur betriebsfähigen Bereitstellung dieser einmaligen Leistung. Hardware und Installation sind mit Nachweis der Vollendung der einzelnen Installationsschritte vollständig zu vergüten. Einer Abnahme durch den Auftraggeber bedarf es insoweit nicht.

8.5. Fälligkeit

Sämtliche Zahlungen sind vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen jeweils 10 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

8.6. Preise

Alle Preise verstehen sich rein netto und, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

8.7. Währungsklausel

Bei vereinbarten Preisen, die dem Währungsrisiko von Fremdwährungen ausgesetzt sind, ist die nicos berechtigt, diese nach billigem Ermessen an den relevanten Tageskurs (Euro-Referenzkurse der Europäischen Zentralbank) anzupassen, wenn die nicos den Auftraggeber im Zeitpunkt des Vertragschlusses darauf hingewiesen hat.

9. Verzug

9.1. Termine

Der Vertragserfüllungstermin, Teilabnahmetermine – soweit solche vereinbart wurden – und einzelne Meilensteine werden gegebenenfalls in einem gesonderten Termin- und Leistungsplan festgelegt. Termine sind nur verbindlich, soweit dieses schriftlich vereinbart wurde. Bei Verzögerungen, die die nicos nicht zu vertreten hat, insbesondere bei Verzögerungen, die auf eine Verletzung der in Ziffer 11 genannten Mitwirkungspflichten zurückzuführen sind, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen, im Termin- und Leistungsplan genannten Ausführungsfristen angemessen; die gesetzlichen Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.

Wegen der weltweit unterschiedlichen Liberalisierungsgrade bestehender Telekommunikationsmerkmale unterliegen Liefer- und Realisierungszeiten in Bezug auf Zuleitungen und Zugängen zu Carrier- und Providernetzen Schwankungen, die dem Verantwortungsbereich der nicos nicht zugänglich sind. Die sich hieraus ergebenden Verzögerungen hat die nicos daher gleichfalls nicht zu vertreten, es sei denn, die Parteien treffen ausdrücklich und schriftlich eine gegenteilige Vereinbarung.

9.2. Mahnung

Wenn die nicos den Vertragserfüllungstermin oder Teilabnahmetermine nicht einhält, kommt sie in Verzug, wenn der Auftraggeber die nicos unter Setzung einer angemessenen Frist gemahnt hat. § 286 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

9.3. Vorrang der SLA im Betrieb

Bei Verzug mit Leistungen im Betrieb der Managed Services gelten vorrangig die in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

9.4. Verzögerungsschaden, Vertragsstrafe

Kommt die nicos mit dem Abschluss der vereinbarten Leistungen in Verzug, so ist der Auftraggeber berechtigt, nach fruchtlosem Ablauf einer der nicos gesetzten, angemessenen Frist von dem betreffenden Auftrag zurückzutreten. Etwaige Schadensersatzansprüche des Auftraggebers wegen verspäteter Leistungen beschränken sich für die Zeit des Verzugs je vollendeter Woche auf 0,5 %, maximal jedoch auf 5% des betreffenden ausstehenden Auftragswertes. Der Auftraggeber ist vorbehaltlich entsprechender Vereinbarungen in den SLA nicht berechtigt, Vertragsstrafen zu verlangen.

10. Projektmanagement

10.1. Projektablauf/-organisation

Soweit nichts anderes vereinbart ist, bestimmt die nicos:

- Planung, Steuerung und Kontrolle des Projekts unter Einhaltung der Faktoren Zeit, Qualität und, soweit kein Festpreis vereinbart ist, Budget,
- Festlegung der Rahmenbedingungen für die Projektorganisation,
- Kontrolle und Einhaltung der vertraglichen Abmachungen,
- Organisation und Dokumentation eventueller Änderungsverfahren,
- Problem- und Konfliktlösung bei der Projektplanung, bei der Projektabwicklung und beim Projektabschluss,
- Überwachung des Projektfortschritts und Einleitung von eventuell notwendigen Krisenmaßnahmen,
- Gewährleistung der Projektberichterstattung und -kommunikation,
- Berichterstattung an den Auftraggeber über den Projektverlauf.

10.2. Projektleiter, Projektmanager und Ansprechpartner

Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen oder mehrere Ansprechpartner zu benennen, die befugt sind, die erforderlichen Entscheidungen entweder selbst rechtsverbindlich zu treffen oder herbeizuführen. Soweit der Auftrag nach billigem Ermessen der nicos den Einsatz eines Projektmanagers erfordert, ist die nicos berechtigt, diesen zu stellen.

Wünscht der Auftraggeber die Einsetzung des Projektmanagers durch die nicos, so wird die nicos dem nachkommen. Die Einsetzung des Projektmanagers durch die nicos ist vom Auftraggeber gesondert zu vergüten. Vorbehaltlich gesonderter Vereinbarungen gilt die allgemeine Preisliste der nicos in der jeweils aktuellen Fassung. Ziffer 8 gilt entsprechend.

10.3. Projekttagbuch

Die nicos führt ein Projekttagbuch, soweit dieses aus Sicht der nicos erforderlich ist oder gesondert schriftlich vereinbart wird.

11. Mitwirkung des Auftraggebers

11.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten

Dem Auftraggeber obliegen die vertraglich vereinbarten sowie die zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlich Beistellungs- und Mitwirkungspflichten.

Soweit zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlich, wird der Auftraggeber insbesondere

- die nicos bei den zur vertragsgemäßen und rechtzeitigen Herbeiführung der Betriebsbereitschaft an den jeweiligen Standorten zu erbringenden Leistungen unterstützen und alle erforderlichen Informationen und Unterlagen, insbesondere über die vorhandene informationstechnische Infrastruktur, übermitteln,
- für den Fall, dass der Auftraggeber Anschlüsse, Leitungen oder sonstige Leistungen von Betreibern von Telekommunikationsnetzwerken (Carriern) oder Leistungen von Service Providern beistellt und diese für vertragsgemäße Leistungen der nicos vorausgesetzt werden, diese in der vereinbarten Qualität verfügbar halten,
- Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren,
- Arbeitsräume für die Mitarbeiter der nicos bzw. ihrer Subunternehmer einschließlich der erforderlichen Arbeitsmittel nach Bedarf und in ausreichendem Umfang zur Verfügung stellen,
- unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre schaffen, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Installations- und Unterstützungsleistungen erforderlich sind und Sorge für einen den technischen Anforderungen genügenden, angemessenen Zustand der von ihm zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten tragen (dies umfasst unter anderem Wetterfestigkeit, Diebstahlsicherheit, angemessene Stromversorgung inkl. Notstromaggregat, Lüftung und Klimatisierung.),
- einen kompetenten Ansprechpartner benennen, der den Mitarbeitern der nicos bzw. ihrer Subunternehmer für Informationen und Fragen etc. während der vereinbarten Arbeitszeit vor Ort zur Verfügung steht und ermächtigt ist, sämtliche vertragsrelevanten und rechtsverbindlichen Erklärungen abzugeben, die im Rahmen der Fortführung des Vertrags notwendig sind,

- diesen Ansprechpartner in das System einschließlich aller Erweiterungen und Erneuerungen einweisen,
- diesen Ansprechpartner nach Aufforderung durch die nicos gegen einen kompetenten Ansprechpartner auswechseln, sofern dieser seine sich aus diesem Vertrag ergebenden Pflichten in grober Weise oder mehrfach verletzt,
- unentgeltlich Systemkapazität sowie Mitarbeiter zur Übernahme der Managed Services in angemessenem Umfang bereitstellen,
- die nicos bei der Bearbeitung und Abwicklung länderspezifischer Zoll- und Einfuhrformalitäten (Anträge etc.) nach besten Kräften unterstützen,
- spätestens zum Zeitpunkt der vereinbarten (Teil-)Abnahme von Leistungen sachkundige und vertretungsberechtigte Mitarbeiter auch vor Ort zur Verfügung stellen,
- elektronische Komponenten (z.B. Firewall-Komponenten) unter fernkommunikativer Anleitung der nicos anschließen,
- elektronische Komponenten (z.B. Steckverbindungen) unter fernkommunikativer Anleitung der nicos prüfen,
- vor Ort sämtliche Unterstützungshandlungen auf seine Kosten wahrnehmen, die erforderlich sind bei der Einfuhr von Waren (z.B. Hardware wie Router etc.). Ziffer 8.1 gilt entsprechend,
- keine Inhalte verbreiten oder abrufen oder durch Hyperlink auf diese verweisen, durch die gegen gesetzliche Bestimmungen oder Rechte Dritter verstoßen wird,
- anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung tragen, insbesondere Zugangskennungen geheim zu halten und unverzüglich Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte Kenntnis erlangt haben könnten,
- die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherstellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Nutzung der Dienste erforderlich ist.

11.2. Überobligatorische Mitwirkung

Erbringt der Auftraggeber im Einzelfall eine überobligatorische Mitwirkung, so kann hierauf eine Reduzierung der Vergütung nur gestützt werden, wenn dieses ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

11.3. Mitwirkungspflichten bei Störungen

Der Auftraggeber hat Störungen, insbesondere Störungen an einem Standort des Auftraggebers (z.B. Stromausfall, Bauarbeiten, Unwetter, Streiks, politische Unruhen) sowie etwaige Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und nachvollziehbar zu beschreiben. Hinsichtlich der Form der Meldung gilt Ziffer 13.1 entsprechend. Auf Nachfrage der nicos hat er im Rahmen des Zumutbaren bestimmte, in seine Sphäre fallende Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung bzw. des Mangels ermöglichen,

z.B. notwendige, mit zumutbarem Aufwand von ihm beschaffbare einzelne technische Informationen aus seiner Sphäre bereit zu stellen.

11.4. Mitteilungspflicht bei Änderungen der Systemumgebung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die nicos rechtzeitig über alle von ihm veranlasste oder initiierte Änderungen an den Systemkomponenten (z.B. Änderungen an der Systemumgebung oder Beistellungen) zu informieren, sofern sich diese auf die Erbringung der vertraglichen Leistungen der nicos auswirken.

Stellt die nicos nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen fest, wird die nicos den Auftraggeber darüber unterrichten und ist berechtigt, eine Anpassung des Vertrags entsprechend der Änderungen zu verlangen.

11.5. Pflicht zur Datenträgerentnahme

Der Auftraggeber wird bei auszutauschenden Systemkomponenten oder Teilen von diesen die Datenträger entnehmen, sofern nichts anderes vereinbart ist.

11.6. Teleservice

Bei vereinbartem Teleservice wird der Auftraggeber entsprechend den Festlegungen in einer Teleservicevereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen beim Auftraggeber bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

11.7. Datensicherung

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber, soweit die Datensicherung nicht gemäß gesonderter schriftlicher Vereinbarung Bestandteil der von der nicos zu erbringenden Leistungen ist.

Die ordnungsgemäße Sicherung der in Zusammenhang mit den durch nicos gemanagten WAN-Systeme sowie diesbezüglicher Vertragsleistungen (z.B. Monitoring) anfallenden Daten ist Bestandteil des Managed Services und obliegt der nicos. Im Übrigen (z.B. die über das WAN oder in sonstiger Weise zwischen den Parteien transportierten Kommunikationsdaten) obliegt die ordnungsgemäße Datensicherung dem Auftraggeber.

11.8. Vertragliche Hauptpflichten

Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sind vertragliche Hauptpflichten.

11.9. Rechtsfolgen bei Verletzung von Mitwirkungspflichten

Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung durch die nicos nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann die nicos ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche der nicos bleiben unberührt.

Unterlässt der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkung trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung, so ist die nicos zur Kündigung aus wichtigem Grund (Ziffer 16.3) berechtigt. Im Übrigen wird auf Ziffer 16.3.1.1 verwiesen.

Unterbleibt eine für die nicos nachvollziehbare Beschreibung gemäß Ziffer 11.3, wird die nicos den Auftraggeber auf die Unzulänglichkeit der Fehlerbeschreibung hinweisen. Kann der Auftraggeber eine genauere Fehlerbeschreibung nicht leisten, ist die nicos zur Nachberechnung etwa entstehender Fehlerdiagnosekosten auf der Grundlage der allgemeinen Preisliste der nicos in der jeweils aktuellen Fassung berechtigt.

Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben von vorstehenden Regelungen unberührt.

12. Abnahme

12.1. Gegenstand der Abnahme

Der Abnahmegegenstand ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag nebst etwaigen Leistungsbeschreibungen.

12.2. Abnahmeverfahren

Die nicos wird etwaige Hard- und Software installieren, die Leistung betriebsbereit einrichten und dem Auftraggeber zwecks Übergabe ein Übergabeprotokoll mit der Aufforderung übermitteln, eine Funktionsprüfung durchzuführen und die (Teil-)Abnahme innerhalb der vereinbarten Frist erklären.

12.3. Abnahmefiktion

Ist keine Frist zur Erklärung der (Teil-)Abnahme vereinbart, so ist die Abnahme innerhalb einer Frist von 10 Tagen ab Zugang der Aufforderung durch die nicos zu erklären. Wird die Abnahme nicht innerhalb der vorbezeichneten Frist erklärt, so wird die nicos dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Abgabe einer ausdrücklichen schriftlichen Abnahmeerklärung setzen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Leistung als abgenommen, wenn die Nutzbarkeit zu diesem Zeitpunkt nicht wegen gemeldeter Fehler erheblich eingeschränkt ist und die nicos zuvor auf diese Wirkung hingewiesen hat (Abnahmefiktion).

12.4. Unterstützung

Die nicos wird den Auftraggeber auf dessen Wunsch bei der Vorbereitung und Durchführung der Funktionsprüfung in angemessenem Umfang unterstützen.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass spätestens zum Zeitpunkt der vereinbarten Übergabe oder Teilübergabe sachkundiges und vertretungsberechtigtes Personal für die Übernahme zur Verfügung steht.

12.5. Verweigerung der Abnahme

Werden betriebsverhindernde und/oder betriebsbehindernde Mängel festgestellt, kann der Auftraggeber die Funktionsprüfung abbrechen und die Abnahme verweigern. Sofern lediglich leichte Mängel festgestellt werden, darf der Auftraggeber die Funktionsprüfung nicht abbrechen und hat die Abnahme zu erklären, wenn die Leistungen im Wesentlichen so erbracht wurden, dass der Auftraggeber sie tatsächlich nutzen kann. Im Übrigen ist die Abnahme zu erklären.

Der Auftraggeber teilt der nicos bei der Funktionsprüfung festgestellte Mängel entsprechend der vereinbarten Mängelklassifizierung unverzüglich schriftlich oder in Textform mit.

12.6. Erneute Funktionsprüfung und Abnahme

Die nicos ist im Falle der verweigerten Abnahme im Sinne von Ziffer 12.5 berechtigt, die Abnahmefähigkeit der Leistung innerhalb angemessener Frist herbeizuführen. Für die erneute Abnahme gelten Ziffer 12.1 bis 12.5 entsprechend.

12.7. Vorbehaltene Mängel

Hat der Auftraggeber die Abnahme der Leistung erklärt und lediglich leichte oder betriebsbehindernde Mängel festgestellt, so hat er die Mängel in der Abnahmeerklärung als Mängel schriftlich oder in Textform festzuhalten. Diese werden von der nicos im Rahmen ihrer Haftung für Sach- und Rechtsmängel gemäß Ziffern 13,14 und 15 in angemessener Frist beseitigt.

12.8. Teilabnahmen

Die nicos ist berechtigt, eine Teilabnahme zu verlangen, wenn die jeweilige Leistung sinnvoll nutzbar ist. Die Erklärung einer Gesamtabnahme ist nur erforderlich, wenn dieses ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

12.9. Unmöglichkeit

Ist der nicos die Erbringung einer abnahmefähigen Leistung unmöglich, so wird die nicos dieses dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen. In diesem Fall werden sich die Parteien bemühen, eine einvernehmliche Lösung (z.B. Workaround) zu finden.

12.10. Förmliche Abnahme

Eine förmliche Abnahme ist nur erforderlich, falls dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Wurde eine solche förmliche Abnahme vereinbart, steht es dieser gleich, wenn der Auftraggeber die Leistungen nicht innerhalb einer ihm von der nicos bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist.

13. Rechte des Auftraggebers bei Mängeln (Gewährleistung)

13.1. Gewährleistung

Die nicos verpflichtet sich, die Leistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln zu erbringen.

Der Auftraggeber hat Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Soweit keine andere Form der Mangelmeldung schriftlich vereinbart ist, hat der Auftraggeber die nicos unverzüglich schriftlich, per Textform, telefonisch oder über das Service Operation Center (SOC) als technische Anlaufstelle 24/7 zu informieren.

Die Gewährleistung bei Mängeln an Software setzt voraus, dass ein Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgaben darstellbar ist.

Für Störungen und Mängel im Betrieb der Managed Services gelten vorrangig die in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

13.2. Mängelvorbekalt

Für die zum Zeitpunkt der Abnahme beiden Parteien bekannten und nicht behobenen Mängel gelten die Mängelansprüche als vorbehalten, wenn diese in der Form gemäß Ziffer 12.7 erklärt wurden.

13.3. Verjährung

Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche – mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen – beträgt grundsätzlich 12 Monate ab der Erklärung der (Teil-)Abnahme, soweit nichts anderes vereinbart ist.

13.4. Verjährung bei Teilabnahmen

Soweit Leistungen teilabgenommen wurden, beginnt die Verjährungsfrist mit dem Zeitpunkt der jeweiligen Teilabnahme, soweit die nicos nicht einen Mangel arglistig verschwiegen hat. Eine etwaige Gesamtabnahme lässt die Verjährungsfrist der einzelnen Teilabnahmen unberührt, wenn die teilabgenommene Leistung als solche (z.B. die Anbindung eines Standorts) für den Auftraggeber wirtschaftlich sinnvoll nutzbar ist.

13.5. Ausschluss von Mängelansprüchen

Die Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf beigestellte Systemkomponenten und solche Systemkomponenten, die der Auftraggeber oder ein Dritter ohne Zustimmung der nicos ändert. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass diese Änderung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich und nicht auf eine zuvor durchgeführte Selbstvornahme gemäß Ziffer 13.11 zurückzuführen ist. Darüber hinaus erstrecken sich die Mängelansprüche nicht auf Software, die der Auftraggeber nicht in der vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass dieser Einsatz für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich war.

Die Gewährleistung bei Mängeln an Software ist ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber das Programm (Quellcode oder Objektcode) ändert oder in dieses in sonstiger Weise (z.B. durch Änderung der Konfiguration) eingreift, es sei denn, dass der Eingriff für den Fehler erkennbar nicht ursächlich ist.

13.6. Ausschluss der Rechtsmängelhaftung

Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich nicht auf Ansprüche wegen Patentverletzungen und Gebrauchsmusterverletzungen im Sinne der deutschen Rechtsordnung, die Dritte gegen den Auftraggeber geltend machen, wegen dessen Nutzung von Systemkomponenten außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA.

Die Rechtsmängelhaftung erstreckt sich ebenfalls nicht auf Ansprüche, die auf die rechtliche Unzulässigkeit kryptographischer Technologien (Verschlüsselung) außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA zurückzuführen sind. Zu den rechtlichen Rahmenbedingungen der Verschlüsselung zählen insbesondere die jeweiligen gesetzlichen Regelungen über die Verschlüsselungstiefe, über den Im- und Export von Verschlüsselungssoftware oder über die Beantragung der Verschlüsselung sowie Hinter-

legung von Schlüsseln bei staatlichen Behörden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, etwaige gesetzliche Anforderungen und/oder Einschränkungen zu prüfen und der nicos unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Eine Prüfpflicht trifft die nicos nur dann, wenn diese gesondert schriftlich vereinbart ist.

Erlangt die nicos über die Zulässigkeit bzw. Unzulässigkeit kryptographischer Technologien an außerhalb der Mitgliedsstaaten von EU und EFTA liegenden Standorten Kenntnis, wird die nicos den Auftraggeber unverzüglich informieren.

13.7. Hemmung der Verjährung

Meldet der Auftraggeber vor Ablauf der Verjährungsfrist Mängel, und verhandeln die Parteien im Sinne des § 203 BGB, ist die Verjährung gehemmt, bis die nicos oder der Auftraggeber die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

13.8. Neue Systemkomponenten

Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente nach billigem Ermessen der nicos vom Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient.

13.9. Kosten neuer Systemkomponenten

Enthält die neue Systemkomponente mehr Funktionalität als die im Einzelvertrag aufgeführte Systemkomponente (Mehrleistung), ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Mehrvergütung vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarung verpflichtet. Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

13.10. Mängelbeseitigung im Übrigen

Die nicos ist berechtigt, bekannte Mängel innerhalb einer angemessenen Frist nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Neulieferung zu beheben, soweit möglich auch im Wege einer Datenfernübertragung (DFÜ). Handelt es sich um einen Mangel in der Standardsoftware, ist die nicos berechtigt, eine Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen, soweit und solange dies für den Auftraggeber zumutbar ist.

Die nicos ist ferner berechtigt, nach ihrer Wahl bekannte Mängel durch schriftliche oder maschinelle Korrekturmaßnahmen zu beseitigen. Sie ist darüber hinaus berechtigt, die Korrektur durch Installation neuer Programmstände vorzunehmen. An neuen Programmständen räumt die nicos dem Auftraggeber Nutzungsrechte in Art und Umfang ein, wie sie für die gelieferte Software bestehen.

Bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt vorrangig Ziffer 14.

Erfolgt die Nacherfüllung durch Neuerstellung oder Neulieferung, ist die nicos berechtigt, vom Auftraggeber die Herausgabe etwa gezogener Nutzungen zu verlangen (Nutzungsherausgabeanspruch).

13.11. Selbstvornahme, Minderung, Rücktritt

Der Auftraggeber kann bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen

- den Mangel gem. § 634 Nr. 2 BGB selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen,
- oder gemäß § 634 Nr. 3 BGB die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen.

Ziffer 15 gilt entsprechend.

13.12. Schadens- und Aufwendungsersatz

Der Auftraggeber kann darüber hinaus bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen Schadens- oder Aufwendungsersatz gem. § 634 Nr. 4 BGB nach Maßgabe der Ziffer 15 verlangen.

14. Schutzrechte Dritter

Soweit nicht anderweitig vertraglich vereinbart, haftet die nicos für die Verletzung von Schutzrechten Dritter vorbehaltlich der Regelungen gemäß Ziffer 13 nach den gesetzlichen Vorschriften.

14.1. Rechtsfolgen

Die nicos kann im Rahmen des Wahlrechts gemäß Ziffer 13.10 auf ihre Kosten entweder die Leistungen so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Auftraggeber zumutbarer Weise entsprechen, oder den Auftraggeber von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.

14.2. Recht zur Rücknahme

Ist die Nacherfüllung der nicos unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat die nicos das Recht, die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Die nicos hat dem Auftraggeber dabei eine angemessene Auslaufzeit zu gewähren, es sei denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich. Die sonstigen Ansprüche des Auftraggebers, z.B. auf Rücktritt, Minderung und Schadensersatz, bleiben unberührt.

14.3. Verpflichtungen der Parteien

Die Parteien werden sich unverzüglich wechselseitig über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Auftraggeber wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder der nicos überlassen oder nur im Einvernehmen mit der nicos führen. Die nicos erstattet dem Auftraggeber notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Auftraggeber aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen. Ein Anspruch des Auftraggebers auf einen Vorschuss in Höhe der geschätzten Verteidigungskosten ist ausgeschlossen.

14.4. Ausschluss

Soweit der Auftraggeber die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen die nicos ausgeschlossen.

15. Haftungsregelungen (Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss)

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens-, Freistellungs- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers nachfolgende Regelungen.

15.1. Fahrlässigkeit und höhere Gewalt

15.1.1. Leichte Fahrlässigkeit

Für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen wird die Haftung der nicos grundsätzlich ausgeschlossen.

Die nicos haftet bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für vertragstypische, vorhersehbare Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung für die Durchführung des Vertrags notwendig ist und auf deren Erfüllung die jeweils andere Partei regelmäßig vertrauen durfte.

Diese Beschränkung gilt nicht in den in Ziffer 15.4 aufgeführten Fällen.

15.1.2. Höhere Gewalt

Für die Folgen unvorhersehbarer Ereignisse wie höhere Gewalt (Streiks, Aussperrungen, Krieg, Überschwemmungen und sonstige Unwetter etc.) und behördliche Anordnungen ist eine Haftung der nicos ausgeschlossen. Dies gilt auch in den Fällen der Unterbrechung der Stromversorgung, soweit diese nicht von der nicos zu vertreten ist.

15.2. Begrenzung bei Managed Services

Die Haftungsobergrenze für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen bei Managed Services ist die Summe der Vergütungen, die für die Vertragslaufzeit der Managed Services zu zahlen ist, maximal jedoch die Summe der Betriebskosten (laufende Kosten) des Vertragsjahres, bei standortbezogener Abrechnung die Summe der Betriebskosten des Vertragsjahres für den jeweiligen Standort.

15.3. Haftung für den Verlust von Daten

Bei Verlust von Daten haftet die nicos nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung Bestandteil der von der nicos zu erbringenden Leistungen ist.

15.4. Einschränkungen der Haftungsbeschränkungen

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. letzterem nichts anderes geregelt ist.

15.5. Haftungsausschluss für Ansprüche aus entgangenem Gewinn

Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen, soweit nicht schriftlich eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

15.6. Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen

Wenn und soweit die Haftung der nicos nach Ziffer 15.1 bis 15.5 ausgeschlossen oder begrenzt ist, so gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter sowie der Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der nicos.

16. Laufzeit, Beendigung, Kündigung

16.1. Dauerschuldverhältnisse

Vertragliche Regelungen für Dauerschuldverhältnisse (z.B. Vermietung von Hardware, zeitweilige Überlassung von Standardsoftware, Managed Services sowie Weiterentwicklung und Anpassung der Managed Services) beginnen in der Regel in dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt, im Falle der Abnahme der Leistung mit dieser. Dies gilt auch bei Teilabnahmen, bei denen die teilabgenommene Leistung für den Auftraggeber wirtschaftlich sinnvoll nutzbar ist.

16.1.1. Ordentliche Kündigung

Ist für Dauerschuldverhältnisse kein Ende der jeweiligen Laufzeit und keine Kündigungsfrist vereinbart, kann der jeweilige Leistungsteil mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden.

Dauerschuldverhältnisse, die eine vertragliche Mindestlaufzeit vorsehen, werden für die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestvertragsdauer geschlossen. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen verlängern sie sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der Vertragsparteien innerhalb einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragsdauer oder der jeweiligen verlängerten Vertragslaufzeit kündigt.

16.1.2. Beschränkungen des Umfangs von Kündigungen

Eine Kündigung des Vertrags zur Herstellung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 16.2 oder 16.3 erfasst auch die Verträge über Managed Services.

Die Kündigung eines Vertrags über die Anbindung eines einzelnen Standorts lässt die übrigen Verträge über die Anbindung anderer Standorte und Verträge über Managed Services mit dem Auftraggeber unberührt. Im Falle der Beendigung eines Rahmenvertrags behalten standortbezogene Verträge bis zum Ende ihrer Laufzeit ihre Gültigkeit, es sei denn die Beendigung beruht auf einer Kündigung des Auftraggebers aus wichtigem Grund.

16.1.3. Kündigung bei missbräuchlicher Nutzung der Standardsoftware

Ein wichtiger Grund für die Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses über die zeitweilige Überlassung von Standardsoftware durch die nicos ist die schwerwiegende Verletzung von Nutzungsrechten des Rechteinhabers, die der Auftraggeber trotz schriftlicher Abmahnung aufrechterhält. Das Recht zur Kündigung auch ohne eine schriftliche Abmahnung gemäß § 543 Abs. 3 Satz 2 BGB bleibt für die dort genannten Fälle unberührt.

16.2. Kündigung gemäß § 648 BGB

Der Auftraggeber hat das Recht, einen Vertrag zur Herstellung der Betriebsbereitschaft gemäß § 648 BGB zu kündigen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, hat die nicos im Falle der Kündigung aufgrund dieser Regelung die gesetzlichen Rechte, mit der Maßgabe, dass abweichend von § 648 Satz 3 BGB vermutet wird, dass danach die nicos 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Leistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.

Die Parteien können vereinbaren, dass die nicos den Auftraggeber auf dessen Wunsch gegen angemessene Vergütung in angemessener Weise so unterstützt, dass der Auftraggeber oder ein Dritter die nach dem Vertrag zur Herstellung der Betriebsbereitschaft vereinbarte Leistung fertig stellen kann. Eine rechtliche Verpflichtung hierzu besteht für die nicos jedoch nicht.

16.3. Kündigung aus wichtigem Grund

Im Übrigen können Verträge von jedem Vertragsteil nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist – innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes gekündigt werden.

Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor

- wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, über das Vermögen der anderen Partei ein Insolvenzantrag gestellt wird, ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Insolvenzantrag mangels Masse abgelehnt wird oder sonstige Umstände eintreten, die die Kreditwürdigkeit der anderen Parteien objektiv und fortdauernd beeinträchtigen oder dies bei vernünftiger Würdigung aller Tatsachen zu befürchten ist, oder wenn die ordnungsgemäße Fortführung des Geschäftsbetriebs gefährdet oder nicht möglich ist,
- wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt,

- wenn der Auftraggeber durch einen Wechsel im Kreis der Anteilseigner oder anderweitiger Änderungen der direkten oder indirekten Beteiligungsverhältnisse unter den beherrschenden Einfluss eines Wettbewerbers der nicos gerät.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.

16.3.1. Folgen der Kündigung aus wichtigem Grund

16.3.1.1. Vom Auftraggeber zu vertretende Kündigung

Hat der Auftraggeber die Kündigung zu vertreten, ist die nicos berechtigt, die vereinbarte Vergütung, abzüglich einer Pauschale in Höhe von 25% für ersparte Aufwendungen und/oder Erwerb aufgrund anderweitiger Verwendung der Arbeitskraft zu verlangen. Dem Auftraggeber verbleibt die Möglichkeit des Nachweises, dass die Summe ersparter Aufwendungen und/oder Erwerb auf Grund anderweitiger Verwendungen der Arbeitskraft die Aufwendungspauschale übersteigt.

16.3.1.2. Von der nicos zu vertretende Kündigung

Hat die nicos die Kündigung zu vertreten, ist die tatsächlich fertig gestellte bzw. begonnene Leistung abzurechnen, soweit der Auftraggeber für sie Verwendung hat. Soweit noch nicht erfolgt, liefert die nicos diese Leistung und überträgt dem Auftraggeber die vereinbarten Nutzungs- und Eigentumsrechte daran. Die Abrechnung erfolgt anteilig nach den vereinbarten Preisen. Die nicht verwendbare Leistung ist der nicos zurück zu gewähren. Die mit der Rückgewähr verbundenen Kosten trägt die nicos.

Die sonstigen gesetzlichen Rechte und Ansprüche bleiben unberührt.

16.3.2. Weitere Pflichten der nicos

Im Falle von Ziffer 16.3.1.2 unterstützt die nicos den Auftraggeber auf dessen Wunsch gegen angemessene Vergütung in angemessener Weise so, dass der Auftraggeber oder ein Dritter die nach dem Vertrag über die Herstellung der Betriebsbereitschaft zu erbringende Leistung fertig stellen kann, sofern dies für die nicos nicht unzumutbar ist.

16.4. Rückgabepflicht bei Vertragsbeendigung

16.4.1. Rücksetzungsrecht

Bei Beendigung des Dauerschuldverhältnisses ist die nicos berechtigt, sämtliche zum Betrieb vorgenommenen Anpassungen und Konfigurationen auf den werksseitig gelieferten Stand des Herstellers (in der Regel durch einen Remote-Zugang) zurückzusetzen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die nicos hierzu den Remote-Zugang bis einer Frist von 2 Wochen nach Beendigung des Mietverhältnisses zu gewähren.

Vorstehende Berechtigung besteht unabhängig davon, ob die nicos dem Auftraggeber Systemkomponenten auf Zeit überlassen oder das Eigentum verschafft hat oder Anpassungen oder Konfigurationen auf beigestellten Systemkomponenten vorgenommen wurden.

16.4.2. Rückgewährpflicht

Im Falle der Überlassung auf Zeit hat der Auftraggeber der nicos die Systemkomponenten in ordnungsgemäßem Zustand zurückzugeben. Gegebenenfalls rechtmäßig erstellte Kopien der von der nicos überlassenen Betriebssystem-Software hat der Auftraggeber vollständig und endgültig zu löschen und der nicos auf Verlangen hierüber Nachweis zu erbringen. Sofern nichts anderes vereinbart wird, trägt der Auftraggeber die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Mietsache.

Die nicos ist nach ihrer Wahl auch berechtigt, im Einzelfall nach billigem Ermessen statt der Rückgabe die Vernichtung der Mietsache durch den Auftraggeber zu verlangen. In diesem Fall hat der Auftraggeber die Mietsache unter Beachtung der jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz und die Entsorgung elektronischer Geräte sowie sonstiger Vorschriften fachgerecht unverzüglich zu entsorgen und der nicos Nachweis hierüber zu erbringen.

16.5. Pauschale bei Aussetzung

Wird ein standortbezogener Vertrag auf Antrag des Auftraggebers mit schriftlicher Zustimmung der nicos ausgesetzt, ist die nicos berechtigt, pauschal eine angemessene Entschädigung in Höhe von 75% der vereinbarten Vergütung zu verlangen. Der Anspruch auf Vergütung bei Fortsetzung der Vertragsdurchführung bleibt hiervon unberührt. Dem Auftraggeber bleibt vorbehalten, die Nichtentstehung eines Schadens bzw. dessen wesentlich geringere Höhe nachzuweisen.

17. Änderung der Leistung nach Vertragsschluss (Change Requests)

17.1. Recht, Änderung zu verlangen

Der Auftraggeber kann nach Vertragsschluss jederzeit Änderungen der Leistung im Rahmen der Leistungsfähigkeit der nicos verlangen, es sei denn, dies ist für die nicos unzumutbar. Unzumutbar ist das Änderungsverlangen insbesondere, wenn aus Sicht der nicos der Erfolg der Leistung durch die verlangten Veränderungen gefährdet werden könnte, weil infolge dessen ein unverhältnismäßig erhöhter Aufwand entsteht oder die Termin- und Leistungsplanung gefährdet wird.

Soweit nicht anders vereinbart, ist der Auftraggeber verpflichtet, das Änderungsverlangen unter Verwendung des von der nicos vorgehaltenen Formulars zu dokumentieren.

Bedarf das Änderungsverlangen der Unterstützung der nicos, so wird die nicos diese auf Wunsch des Auftraggebers gegen Vergütung nach Aufwand übernehmen.

17.2. Recht zur Prüfung

Die nicos ist berechtigt, das Änderungsverlangen des Auftraggebers zu prüfen und wird dem Auftraggeber in angemessener Frist, insbesondere unter Berücksichtigung von Art und Umfang des Änderungsverlangens, mitteilen, ob es für die nicos zumutbar ist. Ist das Änderungsverlangen aus Sicht der nicos unzumutbar, so ist die nicos berechtigt, eine Alternativlösung vorzuschlagen.

Die Terminplanung verschiebt sich angemessen um die durch eine Prüfung des Änderungsverlangens verursachte Verzögerung, ohne dass es hierzu eines gesonderten Hinweises durch die nicos oder einer Vereinbarung der Parteien bedarf.

17.3. Keine Auswirkungen

Hat ein zumutbares Änderungsverlangen keinen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung oder Termine, wird die nicos dieses dem Auftraggeber bestätigen und die Leistung entsprechend dem Änderungsverlangen erbringen.

17.4. Auswirkungen

Hat das zumutbare Änderungsverlangen Einfluss auf die vereinbarte Vergütung oder Termine, wird die nicos ein Realisierungsangebot unter Angabe von Terminen und/oder den Auswirkungen auf die vereinbarte Vergütung unter Berücksichtigung der kalkulatorischen Grundlage der bereits vereinbarten Vergütung unterbreiten. Der Auftraggeber wird das Realisierungsangebot in angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen ab Zugang annehmen oder ablehnen. Erklärt sich der Auftraggeber innerhalb der vorgenannten Frist nicht, so gilt das Realisierungsangebot als angenommen.

17.5. Umfangreiche technische Prüfung erforderlich

Bedarf die Erstellung des Realisierungsangebots einer umfangreichen technischen Planung, kann die nicos dieses von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig machen. Er wird in diesem Fall ein entsprechendes Planungsangebot mit Angabe der Vergütung unterbreiten. Der Auftraggeber wird das Planungsangebot der nicos in angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen ab Zugang annehmen oder ablehnen.

17.6. Grundlage der Realisierung

Kommt eine Vereinbarung über die Änderung der Leistung einschließlich etwaiger Termin- und/oder Vergütungsänderungen zustande, ist Grundlage der Realisierung die geänderte Leistung. Kommt keine Vereinbarung zustande, ist die nicos berechtigt, die Realisierung auf der Grundlage der bisherigen Vereinbarung durchzuführen.

18. Quellcode-Übergabe und Quellcode-Hinterlegung

Vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen, ist die nicos nicht verpflichtet, den Quellcode zu übergeben oder zu hinterlegen.

Soweit eine Hinterlegung des Quellcodes vereinbart ist, trägt der Auftraggeber die Kosten der Hinterlegung.

19. Haftpflichtversicherung

Soweit vereinbart, weist die nicos bei Abschluss des Vertrages dem Auftraggeber nach, dass sie über eine in Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung verfügt.

Die bestehende Betriebshaftpflichtversicherung wird für die Laufzeit dieses Rahmenvertrages und – im Falle des Nachlaufens von auf Basis dieses Rahmenvertrages abgeschlossener Einzelverträge – für deren Laufzeit aufrechterhalten, soweit dem nicht zwingende Gründe (z.B. Kündigung des Vertrages durch den Versicherer) entgegenstehen.

20. Vorauszahlungsbürgschaft, Vertragserfüllungs- und Mängelhaftungssicherheit

20.1. Gewährung von Sicherheiten

Vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen, ist die nicos nicht zur Gewährung von Sicherheiten verpflichtet.

20.2. Bürgschaften

Soweit die nicos im Einzelfall vertraglich zur Gewährung von Bürgschaften verpflichtet ist, können diese nach Wahl der nicos auch durch andere Bürgen als deutsche Kreditinstitute oder vergleichbare Kreditinstitute aus einem Mitgliedsstaat der EU gestellt werden.

21. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

21.1. Anforderungen des Auftraggebers

Die Parteien geben sich alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte bekannt, deren Kenntnis für die jeweils andere Partei aus Gründen des Datenschutzes und/oder der Geheimhaltung erforderlich ist.

21.2. Löschung von Daten auf Datenträgern

Vor Übergabe eines Datenträgers an die nicos stellt der Auftraggeber die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.

21.3. Pflichten hinsichtlich eingesetzter Personen

Die Parteien sorgen dafür, dass alle Personen, die von ihnen mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrags betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf die Vertraulichkeit ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und der anderen Partei auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

21.4. Außerordentliches Kündigungsrecht

Die nicos kann ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten, wenn der Auftraggeber seine Pflichten gemäß Ziffer 21.3 unter Berücksichtigung der Sachverhalte gemäß Ziffer 21.1 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt. Betreffen vorgenannte Pflichtverletzungen ausschließlich die Managed Services, so tritt an die Stelle des Rücktrittsrechts das Recht zur Kündigung des Vertrags.

21.5. Geheimhaltung

Der Auftraggeber und die nicos sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

21.6. Vertrauliche Informationen

Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde (z.B. Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken der nicos) oder die als vertraulich gekennzeichnet sind; dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen eingesetzt werden.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit im Sinne Ziffer 21.5 gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb der Vertragsbeziehung ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden oder zu deren Preisgabe eine Partei aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung verpflichtet wird. Im Falle der Verpflichtung zur Preisgabe hat die empfangende Partei die andere Partei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich zu informieren und ihr in ausreichendem Umfang die Möglichkeit einzuräumen, außergerichtliche oder gerichtliche Maßnahmen gegen die Herausgabe zu ergreifen.

21.7. Bekanntmachung der Zusammenarbeit

Vorbehaltlich anderer ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen ist die nicos berechtigt, die Kooperation mit dem Auftraggeber in jeglicher Form bekanntzumachen oder zu bewerben (z.B. in Referenzlisten). Hierzu gehört auch der Gebrauch von Firma, Firmenlogo, Markenzeichen und anderen geschützten Zeichen des Auftraggebers.

21.8. Sperrung

Daten des Auftraggebers, die unter Nutzung der Leistungen der nicos übermittelt werden, können und werden von der nicos nicht auf ihren Inhalt überprüft. Vorbehaltlich besonderer gesetzlicher Vorschriften ist eine Verpflichtung der nicos, den Zugang zur Überprüfung der Rechtmäßigkeit der übermittelten Inhalte zu gewähren, ausgeschlossen.

Liegen der nicos gesicherte Kenntnisse vor, nach denen sitten- oder rechtswidrige Inhalte vom Auftraggeber übermittelt wurden (Ziffer 11.1), so ist die nicos nach erfolgloser Abmahnung des Auftraggebers berechtigt, den Zugang zu sperren, wenn nicht der Auftraggeber unverzüglich nachweist, dass

entweder keine entsprechenden Inhalte übermittelt wurden oder zuverlässige Maßnahmen zur Verhinderung einer erneuten Vertragspflichtverletzung getroffen wurden. Ziffer 16.3 gilt entsprechend.

22. Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung

Zurückbehaltungs-, Leistungsverweigerungsrechte des Auftraggebers sowie die Aufrechnung des Auftraggebers sind ausgeschlossen, es sei denn, die nicos bestreitet die zugrunde liegenden Gegenansprüche nicht oder sie sind rechtskräftig festgestellt.

23. Schlichtungsverfahren, Streit über die Vergütung

23.1. Schlichtungsverfahren

Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Sofern die Parteien eine Schlichtung schriftlich vereinbart haben, ist dies nur wirksam, wenn die Schlichtungsstelle dort konkret bezeichnet ist und diese in Bezug auf derartige Meinungsverschiedenheiten auch tatsächlich tätig wird. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung für alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

23.2. Streit über Vergütung

Entsteht Streit über die Berechtigung der Vergütungsansprüche der nicos im Einzelfall, so ist dies grundsätzlich ohne Einfluss auf die Fortsetzung des Vertrags.

24. Formerfordernisse

24.1. Textform

Soweit in diesen Geschäftsbedingungen oder in gesonderten schriftlichen Vereinbarungen nicht anders geregelt, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform.

24.2. Schriftform

Änderungen, Ergänzungen oder Kürzungen bedürfen vorbehaltlich besonderer, z.B. in diesen Geschäftsbedingungen erwähnter Ausnahmen, zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Durchbrechung dieser Klausel. Die Schriftform wird auch durch qualifizierte digitale Signatur im Sinne des § 126a BGB gewahrt.

25. Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

26. Gerichtsstand

Für Streitigkeiten aufgrund dieser Vereinbarung ist Münster der ausschließliche Gerichtsstand, sofern der Auftraggeber Kaufmann ist. Die nicos ist jedoch berechtigt, nach ihrer Wahl eigene Ansprüche am Gerichtsstand des Auftraggebers geltend zu machen.

27. Sonstiges

27.1. Erfüllungsort

Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist Münster.

27.2. Übertragung von Rechten und Pflichten

Der Auftraggeber darf Rechte aus dem jeweiligen Vertrag nur mit schriftlichem Einverständnis der nicos abtreten. Bei Übernahme, Fusion oder sonstiger Umwandlung des Auftraggebers gehen Rechte und Pflichten aus den jeweiligen Verträgen auf übernehmende bzw. aus der Fusion oder sonstigen Umwandlung hervorgegangene Unternehmen über. Der Auftraggeber hat in einem derartigen Fall das Recht, sich vom Vertrag zu lösen.

28. Ausschluss entgegenstehender AGB

Weitere Nebenabreden sind nicht getroffen worden.

29. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung gemeinsam durch eine wirksame zu ersetzen, die der unwirksamen oder undurchsetzbaren wirtschaftlich so nahe wie möglich kommt.

Begriffsbestimmungen, Definitionen, Abkürzungen

Beizustellende Systemkomponenten	Im Gegensatz zu den von der nicos zu liefernden und/oder herzustellenden Systemkomponenten sind diese Systemkomponenten vom Auftraggeber beizustellen. Die beizustellenden Systemkomponenten können sowohl Teile der beim Auftraggeber zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandenen Systemumgebung sein als auch später hinzukommende neue Komponenten, die der Auftraggeber zur Erfüllung seiner Mitwirkungsleistungen vereinbarungsgemäß beschafft oder erstellt.
Betriebsbereitschaft	Die vereinbarten Leistungen sind vertragsgemäß nutzbar.
Carrier	Betreiber von Telekommunikationsnetzwerken.
CISG	United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf).
Customizing	Anpassen von Systemkomponenten an die Anforderungen des Auftraggebers zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, das nicht auf Quellcode-Ebene erfolgt.
Einzelverträge	Sind die aufgrund des Rahmenvertrags geschlossenen Verträge z.B. beauftragte Angebote mit standortbezogenen Services.
Firewall	System, das einen Standort durch spezielle Mechanismen vor externen und internen Angriffen schützt.
Funktionalität	Auch Performance.
Individualsoftware	Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die zur Vertragserfüllung für die Bedürfnisse des Auftraggebers der nicos erstellt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation. Hierzu gehören auch die Anpassungen von Standard- oder Individualsoftware auf Quellcode-Ebene. Nicht hierzu gehört jedoch Customizing.
Installation	Alle notwendigen Maßnahmen für das Einbringen der Software in die vereinbarte Systemumgebung sowie die Herbeiführung der vereinbarten Ablauffähigkeit der Software einschließlich aller notwendigen Prüfungen und Kontrollen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.
Integration	Einbetten von Hardware und/oder Software innerhalb der vereinbarten Systemumgebung zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.
LAN	Local Area Network. Ein Netzwerk mit relativ begrenztem Umfang, das

	die Computer eines Standorts, einer Abteilung oder eines Gebäudes miteinander verbindet.
Managed Services	Betriebsdienstleistungen.
Nebenkosten	Aufwendungen der nicos, die zur Leistungserbringung notwendig, aber weder Reisekosten noch Materialkosten sind.
Objektcode	Zwischenergebnis eines Compiler- bzw. Übersetzungsvorgangs des Quellcodes eines Programms.
Quellcode	Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen die nicos mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft während der vereinbarten Servicezeiten.
Router	Verbindungsrechner in einem Netzwerk, der Daten immer über die an dem Zeitpunkt beste Route an andere Rechner oder Netzwerke weiterleitet.
SLA	Service Level Agreement.
SOC	Service Operation Center. Service zur Kontrolle und proaktivem Monitoring von Netzwerken, Systemen und Services.
Software	Oberbegriff für Standardsoftware und Individualsoftware.
Standardsoftware	Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von der nicos für den Auftraggeber entwickelt wurden, einschließlich der zugehörigen Dokumentation.
Standort	Jeder Ort, an dem der Kunde seinen Geschäftszweck erfüllt (Sitz, Niederlassung etc.), einschließlich der Orte, an dem Dritte ihn bei der Erfüllung seines Geschäftszwecks unterstützen (z.B. externe Rechenzentren).
Störung	Betriebsstörung, z.B. Performance und Verfügbarkeitsstörungen.
Systemkomponente	z.B. Hard- oder Software. Hierzu gehören auch auf der Grundlage des Vertrags überlassene neue Programmstände.
Systemumgebung	Technische, räumliche und fachlich organisatorische Umgebung, in die das zu liefernde System zu integrieren ist (in der Regel gemäß Designbeschreibung oder Leistungsbeschreibung).
Teleservice	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Standorts des Auftraggebers.

Umgehungslösung	Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung in der Software.
Vertragserfüllungstermin	Termin, zu dem die nicos alles Vereinbarte getan haben muss, damit der Auftraggeber die Abnahme erklären kann.
Vorbestehende Teile	Alle Bestandteile der Individualsoftware und der auf der Quellcode-Ebene vorgenommenen Anpassungen an Standardsoftware, die die nicos oder ein Dritter unabhängig von diesem Vertrag entwickelt hat.
WAN	Wide Area Network.
Werkzeug	Hilfsmittel für die Entwicklung, Bearbeitung und Pflege von Software.
Wiederherstellungszeit	Zeitraum, innerhalb dessen die nicos die Störungs- bzw. Mängel- behebungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.