

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen

Die Bestimmungen dieser Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Vertragsbeziehungen zwischen der easol GmbH, mit Sitz in Contrescarpe 1, 28203 Bremen (im Folgenden „easol“) und ihrem Kunden (nachfolgend „Kunde“ und gemeinsam mit easol „Parteien“ und beide einzeln auch „Partei“).

1. Allgemeines

1.1 Diese AGB gelten für alle Leistungen der easol, die gemäß einem von den Parteien unterzeichneten Basisvertrag (einschließlich dazugehöriger Leistungsscheine und Anlagen), der ausdrücklich auf die Geltung dieser AGB verweist, erbracht werden. Von den AGB abweichende Vereinbarungen sind nur wirksam, wenn diese ausdrücklich schriftlich mit Bezug auf die zu ändernde Regelung vereinbart werden. Im Fall möglicher Konflikte zwischen diesen AGB und sonstigen in den Leistungsscheinen festgelegten Regelungen, hat der entsprechende Leistungsschein Vorrang.

1.2 Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn easol ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn easol auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

2. Leistungserbringung durch easol

2.1 Die von easol zu erbringenden Leistungen sind nachfolgend und in den Leistungsscheinen im Einzelnen beschrieben.

2.2 easol wird innerhalb des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs nach eigenem Ermessen geeignete Lösungsmöglichkeiten wählen. Dies umfasst auch die zur Leistungserfüllung von easol eingesetzten Einrichtungen und Systeme, insbesondere Hardware und Software, IT-Systeme und anderen Gegenstände einschließlich der dazugehörigen Dokumentationen (z.B. Betriebsanleitungen, Nutzungshinweise, Spezifikationen) sowie die jeweilige bedarfsgerechte Konfiguration (nachfolgend zusammenfassend kurz "eingesetzte Technologie" genannt). easol kann die eingesetzte Technologie auswechseln, modifizieren oder aktualisieren, wenn dies die vertragsgemäßen Leistungen nicht beeinträchtigt und für den Kunden nicht zu einem Mehraufwand führt. Soweit in einem Leistungsschein eingesetzte Technologien im Einzelnen bezeichnet sind, bleibt easol berechtigt, andere Produkte (auch von anderen Anbietern) einzusetzen, soweit der vereinbarte Vertragszweck erreicht und der vereinbarte Funktionsumfang aufrechterhalten bleibt. Soweit sich der Funktionsumfang für den Kunden erweitert, werden die Parteien eine angemessene Anpassung der Preise vereinbaren.

2.3 Soweit easol im Rahmen eines Leistungsscheines für dessen Dauer die Nutzung von Software zur Verfügung stellt oder Software die Grundlage der von easol angebotenen Leistung ist (z.B. Software as a Service, Softwaremiete, sonstige Infrastrukturleistungen unter Verwendung von Software), wird easol eigene Software aktuell halten und zu diesem Zweck alle verfügbaren neuen Softwareversionen (einschließlich Updates und Patches) rechtzeitig installieren oder durch den Hersteller (Dritte) aktuell unterstützte Software einsetzen. Soweit geplante neue Versionen der Software auch Änderungen für den Kunden mit sich bringen, sei es hinsichtlich der Funktionalität, der Benutzung bzw. der Arbeitsprozesse oder der vom Kunden beizustellenden Systemvoraussetzungen, erfolgt die Information rechtzeitig im Voraus. Der Kunde kann in diesem Fall dem Versionswechsel binnen 2 Wochen nach Erhalt der Änderungsmitteilung widersprechen. Dieses Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit der Versionswechsel aus Gründen (i) der Einheitlichkeit

einer für mehrere Kunden zur Verfügung gestellten Lösung, (ii) des Erhalts der Wartungsfähigkeit der Software (durch easol oder einen Drittanbieter) oder (iii) sonstiger technischer Erfordernisse, einschließlich der Sicherstellung der vereinbarten Service Level erforderlich ist. Änderungen, die die Aufrechterhaltung der IT Sicherheit, die vertragsgemäße Nutzung, die Fehlerbehebung oder die Anpassung an für den Kunden erforderliche gesetzliche Änderungen bezwecken, kann der Kunde nicht widersprechen. easol wird den Kunden auf die Möglichkeit und die Folgen des Widerspruchs in der Änderungsmitteilung hinweisen.

2.4 easol setzt für die durchzuführenden Aufgaben qualifizierte Mitarbeiter ein. Sie besitzen die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen. easol behält sich die Möglichkeit vor, jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter mit der notwendigen Qualifikation zu ersetzen. Soweit Leistungen von easol beim Kunden erbracht werden, ist alleine easol seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt.

easol kann für die Vertragserfüllung Subunternehmer hinzuziehen.

2.5 Soweit easol Drittsoftware liefert oder solche Software oder sonstige Leistungen Dritter Gegenstand oder Grundlage der Leistung von easol sind, gelten die Regelungen des jeweiligen Leistungsscheins insbesondere auch im Hinblick auf darin einbezogene Drittanbieterbedingungen. Diese Leistungsverpflichtungen von easol stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung durch Dritte, es sei denn, die nicht richtige oder verspätete Selbstbelieferung ist von easol zu vertreten. Im Falle des Ausfalles oder erheblicher Verzögerungen von Drittleistungen bemüht sich easol um die Zurverfügungstellung einer angemessenen Ersatzlösung.

2.6 Die Servicezeiten von easol sind in den jeweiligen Leistungsscheinen vereinbart; soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, erbringt easol die Leistungen innerhalb der allgemeinen Servicezeiten. Diese sind montags bis freitags von 08:00 – 17:00 Uhr. Der Service ist erreichbar per Telefon unter +49 421 95 90 80 oder Mail: info@easol.eu.

2.7 Soweit easol auf Anforderung des Kunden zusätzliche Schnittstellen erstellt oder einrichtet, so erfolgt dies auf Rechnung und Risiko des Kunden.

3. Vergütung / Zahlungsbedingungen

3.1 Leistungen von easol werden nach Maßgabe der Vereinbarungen im Rahmenvertrag und im Leistungsschein abgerechnet.

3.2 Reisekosten sowie Übernachtungs- und Verpflegungskosten, die im Rahmen der Erbringung von Leistungen anfallen, werden durch den Kunden gemäß den Regelungen im Leistungsschein easol service erstattet.

3.3 Alle Entgelte sind in Euro zu bezahlen. Angegebene Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Leistungen, die nach Aufwand abgerechnet werden, stellt easol, soweit in einem Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist, monatlich nach Erbringung der Leistung in Rechnung. Dauerhaft zu erbringende, regelmäßig zu vergütende Leistungen kann easol für einen im Leistungsschein zu definierender Zeitraum auch im Voraus in Rechnung stellen.

3.4 Der Kunde erklärt das Einverständnis damit, dass Rechnungen auf elektronischem Wege an die vom Kunden bekannt gegebene elektronische Adresse versandt werden

können. Diese Zustimmung erstreckt sich auch auf Folgekorrespondenz zu Rechnungen, insbesondere Mahnungen. Etwaige automatisierte Antwortschreiben (z.B. Abwesenheitsnotizen) stehen einer wirksamen Zustellung nicht entgegen.

3.5 Zahlungen sind innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach dem Datum der Rechnung von easol ohne Abzug fällig und vollständig zu leisten. Leistet der Kunde die fällige Vergütung auch nicht binnen einer weiteren nach Verzugsseintritt von easol gesetzten Frist von mindestens 14 Kalendertagen, behält sich easol das Recht vor, die Leistung des betreffenden Leistungsscheines auszusetzen. Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

3.6 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Die Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden ergeben sich aus diesen AGB, dem Basisvertrag und den Leistungsscheinen.

4.2 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass easol die für die Leistungserbringung vom Kunden beizubringenden notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig, unentgeltlich und stets aktuell zur Verfügung stehen und schafft im eigenen Bereich alle für die Leistungserbringung durch easol erforderlichen technischen, rechtlichen und sonstigen Voraussetzungen.

4.3 Der Kunde wird easol etwaige bekannt gewordene Mängel und sonstige Leistungsstörungen der Leistungen von easol durch eine nachvollziehbare Schilderung des Fehlers, schriftlich unverzüglich anzeigen. Der Kunde stellt easol unverzüglich alle im Rahmen einer etwaigen Störungs-/Problembearbeitung in zumutbarer Weise angeforderten Informationen und Daten zur Verfügung und unterstützt easol in angemessenem Umfang bei der Bearbeitung und Lösung der Störungen/Probleme.

4.4 Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass im Verantwortungsbereich des Kunden alle gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben eingehalten werden.

4.5 Der Kunde trifft angemessene Datensicherungs- und Datenwiederherstellungsvorkehrungen. Der Kunde ist für eigene Daten, wie z.B. Sachinhalte, Materialien, Dateien, personenbezogene Daten, insbesondere deren Integrität und Richtigkeit sowie deren Eingabe in von easol bereitgestellte Systeme verantwortlich. Der Kunde wird von easol bereitgestellte Leistungen ordnungsgemäß nutzen und keine rechtsverletzenden, unerlaubten oder sonst rechtswidrigen Daten in die von easol bereitgestellten Systeme eingeben oder mittels solcher Systeme übermitteln.

4.6 Erhält der Kunde zum Zwecke der Nutzung einer Leistung eine Zugangskennung oder Passwörter von easol, so sind diese ausschließlich vertragsgemäß zu verwenden und im Übrigen geheim zu halten und vor missbräuchlicher Nutzung durch Dritte zu schützen. Wird aus Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, ein Missbrauch der Zugangskennung möglich, trägt der Kunde den hierdurch easol entstandenen Schaden.

4.7 Soweit bei Vertragsschluss oder zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen der Leistungserbringung durch easol Geräte und/oder Anlagen innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden betrieben werden, hat der Kunde die technischen Rahmenbedingungen der Hersteller der vertragsgemäß eingesetzten Geräte zu berücksichtigen, insbesondere Vorgaben bezüglich Raumausstattung, Klimatisierung sowie gesetzliche Bestimmungen betreffend Unfall- und Brandschutzmaßnahmen.

Der Kunde wird den Mitarbeitern und Subunternehmern von easol, deren Anwesenheit an den Kunden-Standorten für die Erbringung der vertragsgegenständlichen IT-Services

erforderlich ist, die erforderlichen Räumlichkeiten zur Verfügung stellen und Zutritt zu Räumlichkeiten, Geräten oder Anlagen an den Kunden-Standorten zu gewähren, soweit dies zur Erfüllung, Unterstützung oder Sicherstellung der nach diesem Vertrag geschuldeten IT-Services erforderlich ist.

4.8 Der Kunde übernimmt die für die Leistungserbringung durch easol notwendige Koordination und Abstimmung seiner Mitwirkungs- und Beistellungspflichten. Bestimmte Leistungen von easol können die Mitwirkung von anderen Dienstleistern oder Geschäftspartnern des Kunden (z.B. Überlassung von Schnittstelleninformationen, Infrastrukturinformationen etc.) erfordern. Soweit für die Leistungserbringung solche Beistellungs- oder Mitwirkungspflichten erforderlich sind, die der Kunde von Dritten zu beschaffen hat, gelten die Dritten in Bezug auf die Mitwirkungspflichten als Erfüllungsgehilfen des Kunden.

4.9 Kommt der Kunde der Erfüllung einer Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht im erforderlichen Umfang nach, gerät easol nicht in Verzug und ist für daraus resultierende Leistungsmängel oder Leistungsstörungen nicht verantwortlich. easol kann insbesondere die Änderung vereinbarter Termine und Zeitpläne sowie eine Anpassung der Vergütung verlangen. Führt eine vom Kunden nicht erbrachte, lückenhafte, unrichtige oder nachträglich berichtigte Mitwirkung zu einem Mehraufwand bei easol, kann easol den daraus resultierenden Mehraufwand in Rechnung stellen. Sonstige Ansprüche von easol bleiben unberührt.

5. Leistungsänderungen

5.1 Die Parteien sind sich bewusst, dass aufgrund von Vertragsumfang und Vertragsdauer Änderungen, Anpassungen und Ergänzungen der Leistungen unter den vereinbarten Leistungsscheinen während der Laufzeit des Rahmenvertrages erforderlich oder im Interesse der Parteien sinnvoll erscheinen können. Während der Vertragsdauer können daher beide Parteien jederzeit Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Ein Änderungsvorschlag soll mindestens die folgenden Informationen enthalten:

- Inhalt der gewünschten Änderung;
- Begründung für die begehrte Änderung;
- Ausführungen zur Dringlichkeit.

5.2 Bei Vorschlägen von easol wird der Kunde innerhalb angemessener Frist prüfen und easol mitteilen, ob die Vorschläge aus Sicht des Kunden sinnvoll erscheinen. easol wird sodann innerhalb eines angemessenen Zeitraums ein schriftliches Angebot in Bezug auf die vorgeschlagenen Leistungen vorlegen.

5.3 Vorschläge des Kunden wird easol prüfen und dem Kunden innerhalb angemessener Frist mitteilen, ob die Umsetzung des Vorschlags für easol möglich und zumutbar ist. Soweit die Umsetzung eines Vorschlags des Kunden für easol möglich und zumutbar ist, wird easol sodann binnen angemessener Frist ein schriftliches Angebot in Bezug auf die vorgeschlagenen Leistungen vorlegen.

5.4 Jede Partei trägt die ihr im Zusammenhang mit der Durchführung des in dieser Ziffer 5 beschriebenen Verfahrens entstehenden Kosten selbst. Die Parteien gehen dabei übereinstimmend davon aus, dass easol im Rahmen der Verpflichtung zur Prüfung der Änderungsvorschläge nicht verpflichtet ist, Machbarkeitsstudien und Konzepte zu erstellen oder ähnlich aufwändige vorbereitende Leistungen zu erbringen.

6. Serviceorganisation / Governance

6.1 Die Parteien werden eine Organisationsstruktur einrichten, die während der Vertragslaufzeit die reibungslose Durchführung des Betriebes und die Koordination der Zusammenarbeit, erforderliche Abstimmungen und die Klärung offener Punkte, die Klärung strategischer Fragen und die

Abstimmung organisatorischer Richtungsentscheidungen, sowie die gütliche Beilegung möglicher Konflikte ermöglichen und unterstützen soll. Zu diesem Zweck richten die Parteien ein Servicemanagement sowie einen Lenkungsausschuss ein. Jede Partei trägt die ihr im Rahmen dieser Organisationsstruktur entstehenden Kosten, insbesondere Reisekosten, Personalkosten, etc. selbst.

6.2 Dem Servicemanagement gehören je zwei Projektbeteiligte (Servicemanager und Stellvertreter des Servicemanagers) von easol und des Kunden an. Für easol sind dies:

- Rajko John
+49 162 4388 688
rjohn@easol.eu
- Sebastian Runge
+49 172 166 0799
srunge@easol.eu

Die von den Parteien für das Servicemanagement benannten Mitarbeiter müssen über die erforderlichen Kompetenzen verfügen.

6.3 Wechsel der Mitglieder des Servicemanagements sollen im Interesse einer andauernden Stabilität vermieden werden. Auswechslungen sollen nur dann erfolgen, wenn die Ablösung zwingend erforderlich ist und die jeweilige Partei eine qualifizierte Ersatzperson anbietet. Zwingend erforderlich ist die Ablösung, wenn der weitere Einsatz unmöglich ist oder die Vertragsdurchführung erheblich verzögern würde (z.B. längerfristige Krankheit etc.).

6.4 Das Servicemanagement hat die durchzuführenden Maßnahmen zu veranlassen und zu überwachen. Das Servicemanagement hält regelmäßig in gemeinsam festgelegten Abständen (in der Regel alle 4 – 8 Wochen), jedenfalls aber auf ausdrücklichen Wunsch einer Partei, gemeinsame Meetings (ggf. telefonisch) ab. Über die Meetings wird ein gemeinsames Protokoll erstellt.

6.5 Der Lenkungsausschuss besteht aus Mitgliedern der Leitungsebene beider Parteien und den Servicemanagern. Die Mitglieder des Lenkungsausschusses auf Seiten von easol sind die unter 6.2. genannten Personen.

6.6 Der Lenkungsausschuss berät und entscheidet über strategische Fragen betreffend die Vertragsleistungen, bedeutende organisatorische Entscheidungen, Leistungsänderungen und Änderungen dieses Vertrages. Alle Entscheidungen des Lenkungsausschusses bedürfen der Einstimmigkeit. Der Lenkungsausschuss tagt (ggf. telefonisch) bei Bedarf (in der Regel alle 6 Monate), jedenfalls aber auf ausdrücklichen Wunsch einer Partei. Folgetermine werden jeweils im Tagungstermin festgelegt. Zu den Sitzungen laden die Projektleiter unter Beifügung einer Tagesordnung schriftlich ein. Über die Meetings wird ein gemeinsames Protokoll erstellt.

6.7 Die Parteien werden angemessene Anstrengungen unternehmen, bei Meinungsverschiedenheiten oder Auseinandersetzungen eine außergerichtliche Einigung zu erzielen. Erst nachdem schriftlich das Scheitern der Einigung von einer der Parteien gegenüber der anderen Partei erklärt wurde, sind die Parteien berechtigt, den Rechtsweg zu beschreiten. Das Recht der Parteien, einstweiligen Rechtsschutz zu erwirken, bleibt durch diese Regelung zum Eskalationsverfahren unberührt.

7. Meinungsverschiedenheiten / Eskalation

7.1 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen werden im Falle einer Meinungsverschiedenheit zwischen den Vertragspartnern die auf Arbeitsebene zuständigen Mitarbeiter gemeinsam (unter Information des Servicemanagements) zunächst versuchen, diese Meinungsverschiedenheiten zu beseitigen. Gelingt den Mitarbeitern innerhalb von 14 Tagen ab dem ersten Austausch eine Einigung nicht, so verfahren die Vertragsparteien wie nachfolgend beschrieben.

7.2 Der Servicemanager der Partei, der eine Meinungsverschiedenheit annimmt, informiert den Servicemanager der anderen Partei sowie den Lenkungsausschuss in Textform über seine Einschätzung. Diese schriftliche Einschätzung erläutert die relevanten Fakten sowie Art und Umfang der Meinungsverschiedenheit sowie bisherige Lösungsversuche und gegebenenfalls Lösungsmöglichkeiten.

7.3 In Folge der schriftlichen Mitteilung werden die Servicemanager versuchen, die Meinungsverschiedenheit partnerschaftlich zu diskutieren. Die Parteien werden für einen Zeitraum von mindestens zehn Werktagen ab Zugang der schriftlichen Einschätzung versuchen, für die Meinungsverschiedenheit eine Lösung zu finden. Kann eine Lösung nicht innerhalb dieser Frist herbeigeführt werden, verfahren die Parteien wie nachfolgend beschrieben.

7.4 Die Parteien informieren den Lenkungsausschuss in Textform über den Umstand, dass eine Lösung für die Meinungsverschiedenheit nach dem vorstehenden Regeln nicht möglich war. Der Lenkungsausschuss entscheidet sodann, ob die Meinungsverschiedenheit im nächsten turnusmäßigen Meeting oder innerhalb eines Sondermeetings behandelt werden soll.

7.5 Kommt keine Einigung auf Ebene des Lenkungsausschusses innerhalb des von beiden Parteien vereinbarten Zeitraums zustande oder können sich die Parteien nicht auf einen gemeinsamen Zeitplan einigen, gilt der Einigungsversuch als gescheitert

8. Freigaben und Abnahmen

8.1 Soweit im Leistungsschein vorgesehen, kann easol bei der Erbringung von Leistungen (z.B. Spezifikationen, Konzepte, Bereitstellung zum Betrieb etc.) vom Kunden Freigaben verlangen. easol zeigt dem Kunden jeweils die Fertigstellung an. Der Kunde prüft die Leistung in vereinbarter Frist eingehend und wird easol im Falle von Unzulänglichkeiten, Fehlern und Unvollständigheiten Gelegenheit zur Ergänzung geben. Sind die Leistungen vertragsgemäß umgesetzt, erklärt der Kunde die Freigabe.

8.2 Ist von easol im Rahmen der Leistungen unter einem Leistungsschein ein Werk herzustellen, das der Abnahme unterliegt, wird der Kunde dieses unmittelbar nachdem easol die Fertigstellung angezeigt hat, abnehmen. Die vereinbarten Abnahmekriterien ergeben sich aus dem dazugehörigen Leistungsschein oder einer gesonderten Vereinbarung der Parteien. Der Kunde ist verpflichtet, die Abnahme zu erklären, wenn keine wesentlichen Mängel vorhanden sind. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zu einer Verweigerung der Abnahme. Die Leistungen gelten 14 Kalendertage nach der Anzeige der Fertigstellung durch easol als abgenommen, es sei denn, der Kunde verweigert die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums ausdrücklich schriftlich unter für easol nachvollziehbarer Angabe mindestens eines zur Abnahmeverweigerung berechtigenden Mangels. Die produktive Nutzung der Leistungen gilt auch als Abnahme, wenn die produktive Nutzung über einen Zeitraum von 14 Kalendertagen erfolgt.

9. Störungen und Mängel an Leistungen von easol

9.1 Allgemeines: easol erbringt die Leistungen wie ausdrücklich in den Leistungsbeschreibungen angegeben, mit der angemessenen Sorgfalt und Fachkenntnis. easol wird dabei die allgemein anerkannten Regeln der Technik anwenden.

Der Kunde hat keinen Anspruch wegen Leistungsstörungen (Mängel oder sonstige nicht vertragsgemäße Leistungen) der Leistungen von easol, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde die Leistungen unter Bedingungen nutzt, die außerhalb der vereinbarten Spezifikation liegen und nicht ausdrücklich von easol genehmigt oder sonst zugelassen sind. Erschweren solche Umstände die Behebung von

Leistungsstörungen der Leistungen von easol, trägt der Kunde den dadurch entstehenden Mehraufwand.

Keine Ansprüche bestehen ebenfalls für solche Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind und insbesondere auf Bedienungsfehler von Personal im Verantwortungsbereich des Kunden oder auf Fehlern der durch vom Kunden beigestellten Leistungen beruhen.

9.2 Besondere Regelungen für vereinbarte Service Level: Die zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsscheine beschreiben abschließend die Rechtsfolgen und die Ansprüche des Kunden im Falle einer Nichterreichung von vereinbarten Service Leveln; weitergehende oder abweichende Ansprüche wegen Nichterreichung von Service Leveln (insbesondere aufgrund der nachfolgenden Ziffer 9.3) sind ausgeschlossen.

9.3 Mängel bei Kauf- und Werkleistungen: easol wird – bei kauf- oder werkvertraglichen Leistungen – die Leistungen frei von Mängeln erbringen. Ein Mangel liegt vor, wenn die Leistungen nicht den vertraglichen vereinbarten Anforderungen entsprechen oder, wenn keine speziellen Anforderungen vereinbart wurden, sich nicht für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen.

Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich in Textform informieren, wenn sie hinsichtlich der Leistungen einen tatsächlichen oder vermutlichen Mangel feststellen.

easol wird unverzüglich bzw., sofern Reaktionszeiten festgelegt sind, innerhalb der Reaktionszeiten, auf eigene Kosten innerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs beginnen, der möglichen Ursache des Mangels nachzugehen und alle weiteren Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein Auftreten des Mangels in Zukunft zu verhindern.

Soweit eine Nacherfüllung der Sache nach möglich ist, erfolgt die Behebung von Mängeln durch Nacherfüllung, wobei easol – soweit mehrere Arten der Nacherfüllung in Betracht kommen – die Art der Nacherfüllung wählen kann. Schlägt die Nacherfüllung im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen fehl, kann der Kunde eine Herabsetzung der Vergütung für diese Leistung (Minderung) verlangen.

Das Recht des Kunden, aufgrund von Mängeln im Rahmen von Ziffer 10 Schadensersatz geltend zu machen, bleibt unberührt. Ein Rücktritt vom Basisvertrag oder den betreffenden Leistungsscheinen ist ausgeschlossen; vereinbarte Kündigungsrechte bleiben durch diesen Ausschluss des Rücktrittsrechts unberührt.

Ansprüche wegen Mängeln verjähren 12 Monate nach Beginn der gesetzlichen Verjährung. Für Schadensersatzansprüche aufgrund von Mängeln gilt die regelmäßige Verjährungsfrist.

Eine Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Mangel auf einer vertragswidrigen Nutzung durch den Kunden beruht.

10. Verletzung von Schutzrechten Dritter

10.1 easol verpflichtet sich, den Kunden im Rahmen der vereinbarten Haftungsbegrenzung von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die gegen diese wegen der Verletzung eines Patentrechts, Urheberrechts, Leistungsschutzrechts oder eines sonstigen Schutzrechts aufgrund der zweckentsprechenden Nutzung der von easol nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen geltend gemacht werden.

Der Kunde wird easol umgehend von einer Inanspruchnahme durch Dritte wegen angeblicher Schutzrechtsverletzung schriftlich informieren. Der Kunde verpflichtet sich, easol die Kontrolle über ein außergerichtliches oder gerichtliches Verfahren zu übertragen. Vergleiche und sonstige Zugeständnisse einschließlich der Anerkennung von Ansprüchen durch den Kunden bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von easol.

10.2 Der Kunde verpflichtet sich, easol von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die gegen easol wegen der Verletzung eines Patentrechts, Urheberrechts, Leistungsschutzrechts oder eines sonstigen Schutzrechts aufgrund der Nutzung der vom Kunden beigestellten Software,

Hardware und des sonstigen durch den Kunden beigestellten Equipments geltend gemacht werden.

easol wird den Kunden umgehend von einer Inanspruchnahme durch Dritte wegen angeblicher Schutzrechtsverletzung schriftlich informieren. easol verpflichtet sich, dem Kunden die Kontrolle über ein außergerichtliches oder gerichtliches Verfahren zu übertragen. Vergleiche und sonstige Zugeständnisse einschließlich der Anerkennung von Ansprüchen durch easol bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Kunden.

10.3 Ist eine der PARTEIEN nach den Regelungen der vorstehenden Ziffern 10.1 und 10.2 zur Freistellung verpflichtet, so hat diese der anderen PARTEI:

- die gerichtlich auferlegten Schadensersatzansprüche und Gerichtskosten;

- sämtliche im Rahmen eines nach der vorstehenden Ziffer 10.1 und 10.2 zulässigerweise zustande gekommenen Vergleichs zu zahlenden Kosten;

- die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung einschließlich angemessener Anwaltskosten

zu ersetzen.

10.4 Eine Freistellungsverpflichtung nach den vorstehenden Ziffern 10.1 und 10.2 besteht nicht, soweit der Anspruch resultiert aus oder sich bezieht auf:

- Software, Hardware oder sonstiges Equipment, das durch die jeweils andere Partei nicht im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen genutzt wird oder genutzt wurde;

- Rechtsverletzungen, die daraus folgen, dass durch die jeweils andere Partei Software, Hardware oder sonstiges Equipment modifiziert oder mit anderen Produkten kombiniert oder verbunden wird oder wurde, ohne dass dies vertraglich vereinbart war;

- Versäumnisse der jeweils anderen Partei, Korrekturen oder Verbesserungen, die vertragsgemäß zur Verfügung gestellt wurden, zu nutzen.

10.5 Grundsätzlich kann die zur Freistellung verpflichtete Partei zur Vermeidung einer (weiteren) Schutzrechtsverletzung auf ihre Kosten der anderen Partei das Recht verschaffen, die Software, Hardware oder sonstiges Equipment oder Teile davon weiter zu benutzen, oder die Software, Hardware oder das sonstige Equipment oder Teile davon auf ihre Kosten ersetzen, so dass die andere Partei bei Ausübung der Rechte und Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag keine Rechte mehr verletzt.

10.6 Sollten über die vorstehenden Absätze hinaus weitere Fragen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter entstehen, werden sich die Parteien über die Behandlung dieser Fragen unter der Berücksichtigung der beiderseitigen berechtigten Interessen verständigen.

11. Haftung, Verjährung

11.1 Easol haftet nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflicht“).

11.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist unsere Haftung auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung vertraglicher Pflichten, die keine Kardinalpflichten sind, haftet easol nicht.

11.3 Soweit die Haftung von easol beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von easol.

11.4 Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, der Übernahme einer Garantie oder eines

Beschaffungsrisikos, für die Haftung aufgrund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Körperschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit). Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Bestellers ist hiermit nicht verbunden.

11.5 Mit Ausnahme von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung verjähren Schadensersatzansprüche des Kunden, für die nach dieser Bestimmung die Haftung beschränkt ist, in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

12. Geheimhaltung

12.1 Vertrauliche Informationen („**Vertrauliche Informationen**“) umfassen, im Verhältnis zur jeweils anderen Partei, alle Informationen (unabhängig davon, ob sie in mündlicher, schriftlicher oder in elektronischer Form vorliegen), die einer Partei, ihren Geschäftsangelegenheiten oder ihrem geschäftlichen Handeln zuzuordnen sind, die nicht öffentlich bekannt sind und die (i) von einer der Parteien als vertraulich oder geschützt gekennzeichnet sind, (ii) von der jeweiligen Partei gegenüber der anderen Partei als vertraulich benannt wurden, oder (iii) aufgrund ihrer Eigenschaften oder Beschaffenheit von einer vernünftigen Person in einer vergleichbaren Lage und unter vergleichbaren Umständen als vertraulich angesehen würden, und von deren Existenz die andere Partei aufgrund dieses Vertrages Kenntnis erlangt. Die Parteien verpflichten sich, alle Vertraulichen Informationen der anderen Partei nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln, soweit die Informationen nicht bekannt sind, ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung bekannt werden oder eine gesetzliche Offenbarungspflicht besteht. Die Parteien verpflichten alle ihre eingesetzten Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen zur Wahrung der Vertraulichkeit im vorgenannten Umfang.

12.2 Jede Partei wird die jeweils andere Partei so schnell, wie unter den gegebenen Bedingungen möglich, nach Kenntnis über jeden unberechtigten Zugriff, jede Offenlegung, jeden Diebstahl oder anderen Verlust Vertraulicher Informationen der anderen Partei informieren.

12.3 Sämtliche wechselseitig ausgetauschten Geschäftsunterlagen sind sorgfältig zu verwahren, vor Einsichtnahme Unbefugter zu schützen und bei Beendigung des Vertrages der anderen Partei auf deren Wunsch wieder zu übergeben.

13. Abwerbeverbot

Während des Zeitraums, in dem easol für den Kunden Leistungen gemäß einem Leistungsschein erbringt, und für einen Zeitraum von einem (1) Jahr danach wird keine der Parteien ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei, unmittelbar oder mittelbar solche leitende Angestellte, Direktoren, Angestellte, Beauftragte, freie Mitarbeiter oder Mitarbeiter von Unterauftragnehmern zum Zwecke der Anstellung bei sich aktiv abwerben und einstellen, die an der Erbringung der Leistungen beteiligt waren.

Eine Partei, welche diese Pflicht verletzt, hat der anderen Partei für jeden Pflichtverstoß unter Verzicht auf die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs eine Vertragsstrafe von EUR 25.000 zu zahlen.

14. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

14.1 Laufzeit und Kündigung eines Leistungsscheines: Der Beginn und die Laufzeit der Leistungen ergeben sich aus dem Leistungsschein. Der Kunde kann bei dauerhafter Leistungserbringung (z.B. Support-, Hosting-, Infrastrukturleistungen) easol rechtzeitig vor dem Ende der Laufzeit eines Leistungsscheins schriftlich seinen Wunsch, die Laufzeit des Leistungsscheins zu verlängern, anzeigen, wenn nicht im Leistungsschein selbst bereits automatische Verlängerungen vereinbart sind. Die Einzelheiten einer solchen Verlängerung werden von den Parteien nach der vorgenannten Anzeige auf der Grundlage des Verlängerungsangebots von easol schriftlich vereinbart, entweder durch Abschluss eines

neuen Leistungsscheines oder Ergänzung eines bestehenden Leistungsscheines.

14.2 Kündigung aus wichtigem Grund: Das Recht beider Parteien, den Basisvertrag oder einen Leistungsschein aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

Die Kündigung aus wichtigem Grund bezieht sich nur auf denjenigen Leistungsschein oder den Rahmenvertrag selbst, gegen dessen Pflichten die verletzende Partei verstößt oder der von dem wichtigen Grund betroffen ist, soweit nicht die Art und Schwere der Pflichtverletzung die Kündigung aller Leistungsscheine und des Basisvertrages als Ganzes rechtfertigt.

Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des betroffenen Vertragsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden kann.

Ein wichtiger Grund, der eine Partei zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, (i) wenn in den Vermögensverhältnissen der anderen Partei gegenüber dem Vertragsschluss eine Verschlechterung eingetreten ist, so dass diese Partei ihren Vertragspflichten nicht oder nicht im vollen Umfang nachkommen kann, insbesondere wenn diese Partei ihre Zahlungen oder Leistungen einstellt, in ihr Vermögen eine Zwangsvollstreckung betrieben wird oder über ihr Vermögen das Insolvenzverfahren oder ein anderes, der Schuldregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet ist oder wird; (ii) wenn die Leistung aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt, das länger als 60 Kalendertage andauert, nicht erbracht werden kann; (iii) bei erheblichem und wiederholtem Verstoß gegen Datenschutz- oder Vertraulichkeitsbestimmungen durch die andere Partei.

Ein wichtiger Grund, der easol zur Kündigung berechtigt, liegt darüber hinaus insbesondere vor, (i) wenn der Kunde mit der Begleichung zweier fälliger Rechnungen in Verzug gerät; (ii) wenn ein Dritter gegenüber easol eine Leistung kündigt oder einstellt, die für die Leistungserbringung erforderlich ist, ohne dass easol die Kündigung oder Leistungseinstellung zu vertreten oder sonst veranlasst hat und easol zu für easol zumutbaren wirtschaftlichen Bedingungen keine angemessene Ersatzleistung beschaffen kann oder der Kunde eine von easol angebotene, dem Kunden zumutbare Ersatzleistung ablehnt.

Schadensersatzansprüche bleiben von dem Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt.

14.3 Form der Kündigung: Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

15. Exit Management

15.1 Auf Anforderung des Kunden wird easol in Ihrem Verantwortungsbereich den Kunden auf Basis eines gemeinsam zwischen den Parteien abgestimmten Projektplanes darin unterstützen, dass die Leistungen im Falle einer vollständigen oder teilweisen Beendigung dieses Vertrages reibungslos durch einen Folgeanbieter übernommen werden können.

15.2 Die Unterstützung durch easol umfasst Leistungen, die für eine ordnungsgemäße Überleitung der Services auf den Folgeanbieter erforderlich oder zweckdienlich sind, namentlich:

- angemessene Zusammenarbeit mit dem Folgeanbieter zum Zwecke einer ordnungsgemäßen Überleitung der betroffenen IT-Services;
- Kurzeinweisung der Folgeanbieter in die betroffenen Services;
- Herausgabe der vom Kunden nach diesem Vertrag beigestellten oder ihr zustehenden Hardware, Software, Daten, Informationen, Unterlagen und sonstigen Gegenstände sowie Übergabe aller sonstigen im Besitz von easol befindlichen

betriebsrelevanten Daten, Informationen und Unterlagen, jeweils in einer marktüblichen, weiter verwendbaren Form.

15.3 easol wird darüber hinaus auf Anforderung des Kunden Backupkopien der auf den Systemen von easol gespeicherten Daten des Kunden für einen Zeitraum von bis zu 12 Monaten nach Beendigung eines Leistungsscheins vorhalten.

15.4 easol wird die zuvor beschriebenen Unterstützungsleistungen zu den Bedingungen dieses Vertrages erbringen und ist berechtigt, für die Unterstützungsleistungen eine angemessene Vergütung zu verlangen. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund durch easol aufgrund des Zahlungsverzugs des Kunden kann easol die Erbringung der Unterstützungsleistungen von der vorherigen Zahlung der fälligen Beträge sowie eines angemessenen Vorschusses des Kunden, der 80% der von easol nach angemessener Schätzung zu erwartenden Kosten der Unterstützung nicht überschreiten darf, abhängig machen.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Regelung gelten, die im Rahmen des Möglichen dem am nächsten kommt, was die Parteien unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Gesichtspunkte gewollt haben. Das gleiche gilt für den Fall, dass eventuelle Vertragsergänzungen notwendig werden.

16.2 Soweit der Vertrag nichts Abweichendes vorsieht, bedürfen Änderungen, Ergänzungen, Aufhebungen und Kündigungen des Vertrages sowie alle sonstigen rechtserheblichen Erklärungen der Parteien der gesetzlichen Schriftform; Textform ist nicht ausreichend. Dies gilt auch für eine Aufhebung dieser Schriftformklausel.

16.3 Keine Partei ist berechtigt, den Basisvertrag oder einzelne Leistungsscheine oder einzelne Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung der anderen Partei auf einen Dritten zu übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt.

16.4 Für den Basisvertrag und die Leistungsscheine zwischen easol und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Basisvertrag oder einem Leistungsschein ergebenden Streitigkeiten ist Bremen.