

Rahmenvertrag für Service Provider Leistungen

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeines

- (1) Diese Rahmenvertragsbedingungen (nachfolgend „**Vertragsbedingungen**“) gelten für die Erbringung der Services durch

SRG – Systemhaus GmbH, Ziegelstr. 26 88214 Ravensburg („Service Provider“)

für den jeweiligen Vertragspartner („**Kunde/n**“).

- (2) Die Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Service Provider ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Service Provider in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.
- (3) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Vertragsbedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung vom Service Provider maßgebend.
- (4) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss von den Parteien abzugeben sind (z.B. Kündigung, Fristsetzungen, Mängelanzeigen), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- (5) Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen Vertragsbedingungen nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

§ 2 Vertragsschluss Rahmenvertrag und Leistungsscheine

- (1) Der Kunde kann auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen bestimmte Services beim Service Provider beauftragen. Eine solche Einzelbeauftragung von Services erfolgt auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen und unter Festlegung der konkret zu erbringenden Services in einem Einzelauftrag (nachfolgend „**Leistungsschein**“).
- (2) Im Fall von Unklarheiten und Widersprüchen zwischen den Vertragsbedingungen und den Regelungen der Leistungsscheine gehen die Regelungen der Leistungsscheine den Vertragsbedingungen vor. Mit der ersten Bestellung von Services kommt zwischen dem Service Provider und dem Kunden ein Rahmenvertrag zu den hier geregelten Rahmenvertragsbedingungen zum Bezug von Services zustande.
- (3) Die Bestellung der jeweiligen Services durch den Kunden gilt zudem als verbindliches Vertragsangebot zum Abschluss des entsprechenden Leistungsscheins. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist der Service Provider berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach seinem Zugang beim Service Provider anzunehmen. Die Annahme kann entweder schriftlich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch Beginn mit der Leistungserbringung an den Kunden erklärt werden.
- (4) Sämtliche Bestellungen von Services durch den Kunden erfolgen auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen und den Regelungen der jeweiligen Leistungsscheine.

§ 3 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Vergütung für die Erbringung der Services ist in den jeweiligen Leistungsscheinen festgelegt. Die Vergütung für den jeweiligen Service oder Teil eines Services wird neu vereinbart, wenn ein Leistungsschein geändert oder ergänzt wird.
- (2) Ist für die Erbringung eines Services eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, so gelten die jeweils aktuell geltenden Stunden-/Tageshonorarsätze des Service Providers, sofern im Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist.
- (3) Rechnungen sind innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

- (4) Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, ist die Vergütung während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt ausdrücklich vorbehalten.
- (5) Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Ansprüchen zu.

§ 4 Vertragslaufzeit der Leistungsscheine

- (1) Soweit in den jeweiligen Leistungsscheinen keine abweichende Regelung getroffen ist, haben die Leistungsscheine eine unbestimmte Laufzeit und können durch die Vertragsparteien mit einer Frist von 12 Monaten zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden.
- (2) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Service Provider zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die Vergütung für einen Service trotz Zahlungsverzug und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nicht oder nicht vollständig zahlt.
- (3) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 5 Gewährleistung für Mängel der Services

- (1) Die Gewährleistung der Services ist im Einzelnen in den jeweiligen Leistungsscheinen geregelt.
- (2) Der Kunde wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen und Zugriffsrechte in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen. Der Kunde und dessen Mitarbeiter werden dem Service Provider zum Zweck der Mängelerkennung und Beseitigung umfassend – erforderlichenfalls mündlich – Auskunft erteilen.

§ 6 Schutzrechte Dritter, Rechtsmängel

- (1) Sofern ein Dritter gegen den Kunden, der die Services vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten berechnigte Ansprüche erhebt, wird der Service Provider auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen. Ist dieses dem Service Provider nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.
- (2) Diese vorstehende Verpflichtung trifft den Service Provider nur, soweit der Kunde den Service Provider über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und dem Service Provider alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung der Services aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass hiermit kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- (3) Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch eine vom Service Provider nicht vorhersehbare Verwendung der Services oder durch Änderungen, die der Kunde unabgestimmt mit dem Service Provider an den Services vornimmt, verursacht wird.

§ 7 Haftung

- (1) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch den Service Provider herbeigeführt werden und für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, haftet der Service Provider unbeschränkt.
- (2) Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden („Schadensersatzansprüche“), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels oder der schuldhaften Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch den Service Provider. Wesentliche Vertragspflichten sind diejenigen Leistungs- und Schutzpflichten, deren

Einhaltung für die Erfüllung des Vertragszweckes notwendig sind oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Nichteinhaltung dazu führt, dass dem Kunden Rechte und Rechtspositionen derart genommen oder eingeschränkt werden, dass der Vertragszweck nicht mehr erreicht werden kann. Die Schadensersatzansprüche für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sind jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

- (3) Für den Verlust von Daten haftet der Service Provider nur, soweit der Kunde diese in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Führt der Kunde keine solchen Datensicherungen durch, ist die Haftung vom Service Provider auf den Aufwand begrenzt, der zur Wiederherstellung der Daten aus einer ordnungsgemäßen Datensicherung erforderlich gewesen wäre, sowie dem Schaden, der durch den Verlust aktueller Daten, die auch bei täglicher Datensicherung verloren gegangen wären, eingetreten ist.

§ 8 Einhaltung gesetzlicher Regelungen, Datenschutz

- (1) Der Service Provider und der Kunde werden jeweils die für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes strikt einhalten.
- (2) Soweit der Service Provider im Rahmen der Leistungserbringung im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, insbesondere im Rahmen der Archivierung der E-Mails des Kunden, geschieht dies im Rahmen einer weisungsgebundenen Auftragsdatenverarbeitung für den Kunden. Der Kunde behält die volle Kontrolle über die vom Service Provider im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung zu erhebenden, zu verarbeitenden und zu nutzenden Daten. Der Service Provider wird die Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Ferner ist der Kunde gehalten, die Details der Beauftragung zur Auftragsdatenverarbeitung schriftlich und unter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen zu erteilen.

§ 9 Referenz, Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- (1) Der Service Provider darf die Firma und Marke des Kunden als Referenz zu Marketingzwecken verwenden.
- (2) Für die Erbringung der Services sowie alle hiermit im Zusammenhang stehenden Rechtsbeziehungen zwischen dem Service Provider und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- (3) Für alle Rechtsstreitigkeiten wird der Sitz des Service Providers als Gerichtstand vereinbart. Der Service Provider bleibt jedoch zur Erhebung einer Klage oder der Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden berechtigt.

§ 10 Schlussbestimmungen, Schriftform

- (1) Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen sowie rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss von den Parteien abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärungen von Rücktritt oder Minderung) bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses selbst. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail oder andere elektronische Kommunikation nicht gewahrt.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vertragsbedingungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese Vertragsbedingungen lückenhaft sind.