

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed Services

Axians Cloud & IT-Automation GmbH // Stand Februar 2021

1. Vertragsgrundlage

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Axians Cloud & IT-Automation GmbH gelten für alle auch zukünftig zwischen dem Kunden und der Axians Cloud & IT-Automation GmbH abgeschlossenen Verträge über Managed Services („Services“).

Entgegenstehenden oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird sowohl für aktuelle, als auch zukünftige Geschäfte bereits im Vorfeld ausdrücklich widersprochen.

1.2 Der Vertrag kommt durch die Unterzeichnung des Bestellscheins unter dem Angebot der Axians Cloud & IT-Automation GmbH durch den Kunden und dem Zugang einer Auftragsbestätigung durch die Axians Cloud & IT-Automation GmbH zustande. Unterzeichnet der Kunde einen davon abweichenden Bestellschein, gilt der Inhalt des Angebots der Axians Cloud & IT-Automation GmbH als integraler Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und der Axians Cloud & IT-Automation GmbH. Dies gilt ebenso für alle im Angebot der Axians Cloud & IT-Automation GmbH bereitgestellten oder angeführten Dokumente und Anhänge.

2. Vergütung und Zahlungsbedingungen

2.1 Die für die geleisteten Services zu zahlende Vergütung wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Eine vorausbezahlte oder bereits fällige Vergütung wird auch bei Nichtnutzung der Services innerhalb des vereinbarten Zeitraums nicht rückerstattet bzw. gutgeschrieben.

2.2 Bestellte Dienstleistungskontingente sind im Voraus zu bezahlen. Sie müssen monatlich abgerufen werden, es sein denn es wurde ein anderer Abrufzeitraum ausdrücklich vereinbart. Werden sie auch im Folgemonat nicht abgerufen, verfallen sie und können nicht mehr in Anspruch genommen werden. Über dieses Dienstleistungskontingent hinausgehende genutzte Leistungen werden nach Aufwand je angefangener Viertelstunde nach der jeweils aktuellen Preisliste der Axians Cloud & IT-Automation GmbH abgerechnet.

2.3 Die Abrechnung von Speicherkapazität auf einer nicht ausschließlich dem Kunden zur Verfügung gestellten Plattform (shared platform) erfolgt:

(1) bei Disk-Storage nach bereitgestellter Bruttokapazität (provisioned capacity), unabhängig von der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden.

(2) bei Tape-Storage nach tatsächlich genutzter Nettokapazität (used capacity).

Eine Verringerung einer vereinbarten Pauschalvergütung erfolgt nicht, auch nicht bei ständiger Unternutzung.

2.4 Die vereinbarten Preise sind Nettopreise. Die Umsatzsteuer wird mit dem zum Zeitpunkt der Serviceerbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt.

2.5 Rechnungen sind sofort und ohne Abzug fällig.

2.6 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen oder Zahlungen einbehalten.

3. Technische Änderungen/Vertragsänderungen

3.1 Der Kunde darf Änderungen an seinen Anwendungen grundsätzlich nur so vornehmen, dass sich solche Änderungen nicht auf die vereinbarten Leistungsmerkmale, wie z.B. Verfügbarkeit, Performance auswirken. Soweit dadurch für die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ein zusätzlicher Aufwand entsteht, z.B. durch notwendige Hardware-Erweiterungen, gehen die Mehraufwendungen zu Lasten des Kunden. Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ist vor Durchführung von Änderungen zu informieren.

3.2 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ist ferner berechtigt, Änderungen an der IT Infrastruktur vorzunehmen, wenn es der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages unter Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Dadurch entstehende Mehraufwände gehen zu Lasten des Kunden.

3.3 Für Änderungen hinsichtlich der Bestimmungen des Vertrages oder seiner Anlagen, insbesondere der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung der in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Services sowie bei der Erbringung zusätzlicher Services (Vertragsänderungen), gilt das nachfolgende Verfahren:

3.4 Änderungsverfahren können sowohl von der Axians Cloud & IT-Automation GmbH als auch vom Kunden durch einen entsprechenden Änderungsantrag eingeleitet werden. Der Änderungsantrag muss schriftlich oder per E-Mail erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um den Änderungsantrag zu bewerten. Jeder Änderungsantrag muss mindestens folgende Informationen enthalten:

- (i) Beschreibung der gewünschten Änderung,
- (ii) Sinn und Zweck der gewünschten Änderung,
- (iii) spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind, sowie die
- (iv) Dringlichkeit der gewünschten Änderung.

3.5 Der Kunde wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH bei der Definition des Änderungsantrags im zumutbaren Rahmen unterstützen. Ein Änderungsantrag wird innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Eingang des Änderungsantrags auf zeitliche, organisatorische und finanzielle Auswirkungen geprüft und das Ergebnis dem Kunden mitgeteilt. Bei umfangreicheren Änderungsanträgen erhöht sich die vorgenannte Frist entsprechend.

3.6 Generell ist die Axians Cloud & IT-Automation GmbH nicht zur Abgabe eines Angebots verpflichtet. Erstellt die Axians Cloud & IT-Automation GmbH dem Kunden aufgrund eines

Änderungsantrages ein Angebot, wird dieses durch den Kunden innerhalb von 5 (fünf) Werktagen überprüft. Lehnt der Kunde das Angebot ab, erbringt die Axians Cloud & IT-Automation GmbH die Services wie ursprünglich vereinbart.

4. Generelle Bestimmungen für die Leistungserbringung

4.1 Für die Leistungserbringung hinsichtlich der Services gelten folgende generelle Bestimmungen, wenn nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart wurde:

4.2 Die Services werden von der Axians Cloud & IT-Automation GmbH oder verbundenen Unternehmen oder von der Axians Cloud & IT-Automation GmbH beauftragten Dritten gemäß der vertraglichen Vereinbarung erbracht.

4.3 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ist nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Veränderungen an dem Servicegegenstand ohne Zustimmung durch die Axians Cloud & IT-Automation GmbH erfolgt sind oder der Servicegegenstand an einen anderen Betriebsort verbracht wurde. Liegt dies vor, kann die Axians Cloud & IT-Automation GmbH nach eigener Wahl verlangen, dass der ursprüngliche Zustand wieder hergestellt wird oder dass die dadurch entstandenen Mehraufwände erstattet werden. Probleme und Fehler am Servicegegenstand, die durch Störungen an oder durch eine nicht kompatible Systemumgebung des Servicegegenstands, insbesondere Betriebssysteme, Netzwerk oder Applikationen verursacht wurden, hat die Axians Cloud & IT-Automation GmbH nicht zu vertreten.

4.4 Hat die Axians Cloud & IT-Automation GmbH den Servicegegenstand nicht von Beginn an gewartet bzw. betrieben, wird ein Protokoll über bestehende Mängel gefertigt, die im Rahmen der geschuldeten Leistung kostenpflichtig und gegen gesonderte Berechnung zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Axians Cloud & IT-Automation GmbH behoben werden können. Gleiches gilt für verdeckte Mängel, die erst später erkannt werden. Aufwände für Mängel, deren Beseitigung nicht durch die von Axians Cloud & IT-Automation GmbH zur Verfügung gestellten, üblichen Maßnahmen behoben werden können, sowie für nicht entdeckte Mängel kann die Axians Cloud & IT-Automation GmbH separat zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen in Rechnung stellen.

4.5 Die Leistungserbringung wird, sofern nicht anders vereinbart, per Fernzugriff (remote) erbracht. Vor-Ort Einsätze bedürfen der vorherigen Vereinbarung mit der Axians Cloud & IT-Automation GmbH und werden zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Axians Cloud & IT-Automation GmbH in Rechnung gestellt.

4.6 Der Kunde wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH jegliche Problem- bzw. Fehlermeldung, die den Servicegegenstand betrifft, nachvollziehbar und vollständig beschrieben über die bei der Axians Cloud & IT-Automation GmbH eingerichtete Supportline weiterleiten („Ordnungsgemäße Fehlermeldung“). Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH wird die eingegangene Meldung der Kategorie „Incident“ gemäß einer Incident Priority-Matrix in eine der nachfolgenden Fehlerklassen (= Prioritätskategorie abhängig von der Dringlichkeit und der Auswirkung des Incidents) einstufen:

betriebsunterbrechend (Priorität 1, sehr hoch), betriebsstörend (Priorität 2, hoch), betriebshindernd (Priorität 3, mittel) oder betriebsfremd (Priorität 4, niedrig).

5. Leistungsinhalt

5.1 Soweit nicht anders vereinbart wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH Monitoring-Leistungen zur Überwachung des Servicegegenstandes innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten nach Maßgabe der im Servicekatalog definierten technischen Voraussetzungen erbringen. Soweit erweiterte Servicezeiten vereinbart wurden, erfolgen diese Leistungen auch außerhalb der Standard-Servicezeiten. Der Kunde erkennt an, dass die für die Monitoring-Leistungen eingesetzte Software Messungen vornimmt, die allein maßgeblich für die Bestimmung der Nutzung des Servicegegenstands durch den Kunden und seine Verfügbarkeit sind.

5.2 Bei der Axians Cloud & IT-Automation GmbH über die Supportline gemeldete Fehler werden während der Standard-Servicezeiten bearbeitet. Eine Bearbeitung außerhalb der Standard-Servicezeiten wird nur nach Vereinbarung vorgenommen. Eine danach vereinbarte Bearbeitung wird nach Vorlage der vergebenen Identifikationsnummer (PIN) und nach Ordnungsgemäßer Fehlermeldung begonnen.

5.3 Nach Vereinbarung kann der Kunde Zusatzleistungen in Anspruch nehmen und wird diese in einer gesonderten Bestellung zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der Axians Cloud & IT-Automation GmbH beauftragen. Die Verpflichtung zur Leistung kommt erst mit der Annahme seitens der Axians Cloud & IT-Automation GmbH zustande.

5.4 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH führt die vertraglichen Leistungen nach Maßgabe eigener Erfahrungswerte und dem Stand der Technik durch.

5.5 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH wird den Kunden nach Kenntniserlangung von Hindernissen oder Beeinträchtigungen, sofern diese Auswirkungen auf die Services haben, informieren und - soweit abschätzbar - über die voraussichtliche Dauer der Behinderung unterrichten. Für die Dauer dieser angezeigten Behinderung wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH von der Einhaltung vereinbarter Leistungszeiten frei.

6. Ausschlüsse

6.1 Axians IT Solutions GmbH ist für Probleme, Fehler sowie fehlende Verfügbarkeiten des Servicegegenstands nicht verantwortlich, die durch folgendes verursacht werden:

- Störungen und Ausfälle des Netzwerkes, der Kundenumgebung, Klimaanlage und/oder anderer Systeme und Geräte, die mit dem Servicegegenstand im Zusammenhang stehen;
- Nichtvorliegen aller erhältlicher Softwarestände beim Servicegegenstand, z.B. ein Update wurde nicht installiert;
- Nicht rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Kundenpflichten gemäß § 7;
- Nicht sachgemäße Nutzung des Servicegegenstands durch den Kunden oder Dritter;
- Vereinbarte Wartungsfenster;

- Andere außerhalb des Verantwortungsbereichs der Axians Cloud & IT-Automation GmbH liegende Umstände.

6.2 Leistungen, die im Zusammenhang mit den in § 6.1 aufgelisteten „Ausschlüsse“ anfallen, werden der Axians Cloud & IT-Automation GmbH zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen vergütet.

6.3 Bei den in der Leistungsbeschreibung definierten vertraglich geschuldeten Leistungen übernimmt Axians Cloud & IT-Automation GmbH keine Zusicherungen und Garantien im Zusammenhang mit Service Level und Verfügbarkeiten des Servicegegenstands.

6.4 Axians Cloud & IT-Automation GmbH wird im Rahmen der Fernwartung für eine Verschlüsselung der Daten sorgen. Sollte dies durch Fehler an einer Software Dritter nicht geleistet werden können, übernimmt Axians Cloud & IT-Automation GmbH keine Haftung.

7. Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist zur kostenlosen und unverzüglichen Erbringung von Mitwirkungsleistungen verpflichtet.

7.2 Der Kunde wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH über jede Änderung an dem Servicegegenstand, der Systemumgebung und andere wesentliche Umstände unverzüglich in Textform hinweisen.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Axians Cloud & IT-Automation GmbH bei der Leistungserbringung zu unterstützen. Er wird insbesondere einen Verantwortlichen benennen, der während der gesamten Vertragslaufzeit alle für die Zwecke der Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt. Er ist ebenso verpflichtet nur das Personal zur Nutzung des Servicegegenstand einsetzen, das über die erforderliche Qualifikation für eine sachgerechte Nutzung verfügt.

7.4 Der Kunde stellt der Axians Cloud & IT-Automation GmbH sämtliche Betriebshandbücher, technischen Dokumentationen und sonstigen Unterlagen zur Verfügung, die für den vertraglichen Servicegegenstand relevant sind. Ebenso teilt er der Axians Cloud & IT-Automation GmbH die Erfahrungen und Besonderheiten seiner Systeme und deren Betrieb mit, mit dem Ziel, die leistenden Einheiten bei der Axians Cloud & IT-Automation GmbH in die Lage zu versetzen, wesentliche Punkte der Kundensystemlandschaft zu kennen und hierauf bei Bedarf besondere Aufmerksamkeit lenken zu können. Der Kunde ist ebenso für die Erteilung notwendiger behördlicher Genehmigungen verantwortlich.

7.5 Jegliche Fehler, Störungen und Ausfälle wird der Kunde der Axians Cloud & IT-Automation GmbH unverzüglich über die eingerichtete Supportline gemäß 4.6 melden.

7.6 Sofern für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ein Remote-Zugang erforderlich ist, ist der Kunde für die termin- und sachgerechte Sicherstellung und Verfügbarkeit eines hinreichenden Remote-Zugangs verantwortlich. Sollten Vor-Ort Leistungen notwendig werden, wird der Kunde den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten ermöglichen.

7.7 Die Kosten der Kommunikation bei Vorort Services (z.B. E-Mail, Telefon) trägt der Kunde.

7.8 Der Kunde wird jegliche ihm übergebenen Codes zur Identifizierung und Nutzerkennungen streng vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben. Im Fall eines Verlusts wird der Kunde Axians Cloud & IT-Automation GmbH hierüber unverzüglich informieren. Der Kunde kennt die von Axians Cloud & IT-Automation GmbH aufgezeichnete Vorgang- und Verbindungslogs als verbindlich an.

7.9 Der Kunde stellt, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, alle erforderlichen und mit dem Servicegegenstand kompatiblen Virtualisierungs-, Betriebssystem-, Datenbank- und sonstigen Produktlizenzen und unterhält mit den Lizenzgebern entsprechende Software-Wartungsverträge für die gesamte Laufzeit des Vertrages zur Verfügung. Dies beinhaltet ein ausreichend dimensioniertes Netzwerk, insbesondere die Einrichtung eines VPN, der die Informationsübertragung sicherstellt.

7.10 Der Kunde ist verantwortlich für sichere Unterbringung des Servicegegenstandes in seinen Geschäftsräumen, sowie die Sicherung seiner Systeme, Daten und Applikationen, soweit dies nicht ausdrücklich im Servicevertrag als Leistung der Axians IT Solutions vereinbart ist.

7.11 Der Kunde wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH alle sonstigen notwendigen Unterlagen, Informationen und Unterstützung gewähren um die Axians Cloud & IT-Automation GmbH in die Lage zu versetzen den geschuldeten Service zu erbringen.

7.12 Kann ein vertraglicher Service infolge eines Versäumnisses der hier beschriebenen Pflichten nicht oder nur verspätet erfolgen, so wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH - nach erfolglosem Verstreichen einer angemessenen Frist zur Erbringung der kundenseitigen Mitwirkungsleistung - von der Leistung des Services bzw. der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Fristen befreit.

8. Leistungsstörungen

8.1 Erbringt die Axians Cloud & IT-Automation GmbH den Service nicht vertragsgemäß, wird dies der Kunde unverzüglich gegenüber der Axians Cloud & IT-Automation GmbH rügen.

8.2 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ist berechtigt und verpflichtet, den betroffenen Service ohne Mehrkosten für den Kunden vertragsgemäß nachzuerfüllen, wenn die Axians Cloud & IT-Automation GmbH die Mangelhaftigkeit des Services zu vertreten hat.

8.3 Gelingt es der Axians Cloud & IT-Automation GmbH trotz mehrfacher Versuche nicht, den gemäß § 4.6 gerügten Service innerhalb einer durch den Kunden gesetzten angemessenen Frist nachzuerfüllen, so kann der Kunde die Vergütung angemessen mindern. Über die Höhe der Minderung werden der Kunde und die Axians Cloud & IT-Automation GmbH Einigung erzielen.

8.4 Diese Ansprüche sind im Falle von Leistungsstörungen abschließend. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 13.2 sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadensersatzansprüche im Rahmen der Haftungsbegrenzung gemäß § 11 bleiben unberührt.

9. Nutzungsrechte

9.1 Axians Cloud & IT-Automation GmbH erteilt dem Kunden für die Dauer des jeweiligen Servicevertrages das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht zur Nutzung der in den

Serviceverträgen genannten Software. Diese Nutzungsrechtseinräumung beschränkt sich auf das Recht zum Gebrauch der zur Verfügung gestellten Software für interne Geschäftszwecke des Kunden im Rahmen der jeweils geltenden Nutzungsbedingungen.

9.2 Soweit zur Leistungserbringung Software Dritter genutzt wird (Embedded Systems, Betriebssystem, Middleware, Remote Access usw.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen die der jeweilige Hersteller oder Lieferant dieser Software dafür vorschreibt. Die konkreten Bedingungen sind im jeweiligen Servicevertrag als Link zitiert oder als Anhang beigefügt. Soweit dies nicht der Fall ist, gelten die Nutzungsbedingungen, die der Hersteller für die jeweilige Software vorsieht. Sollten sich diese Bedingungen während der Laufzeit eines Servicevertrags ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.

9.3 Das Eigentum und die gewerblichen Schutzrechte, insbesondere Urheberrechte, verbleiben bei Axians Cloud & IT-Automation GmbH, bzw. dem jeweiligen Rechtsinhaber.

9.4 Jegliche Veränderung, Übersetzung, Anpassung oder Weiterentwicklung sowie Dekompilierung der in den Serviceverträgen genannten Software ist untersagt, sowie die Nutzung für andere Zwecke als interne Geschäftszwecke.

10. Höhere Gewalt

10.1 Führt ein Ereignis höherer Gewalt, wie z.B. Terror, Arbeitskonflikte, Wetterbedingungen dazu, dass die Axians Cloud & IT-Automation GmbH die Services nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf ihre vertraglichen Pflichten benachrichtigen.

10.2 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH ist für die Dauer des jeweiligen Ereignisses von der Leistung der Services befreit. Bestehende Service Level Agreements werden in dieser Zeit ausgesetzt.

10.3 Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH wird alle möglichen Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen des jeweiligen Ereignisses auf die Leistung der Services so weit wie möglich zu beschränken. Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird die Axians Cloud & IT-Automation GmbH den Kunden hierüber benachrichtigen und die Leistung der Services wieder vornehmen. Ausgesetzte Service Level Agreements werden wieder aufgenommen.

11. Haftung/Verjährung

Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH haftet für Schadensersatz und dem Ersatz vergeblicher Aufwendungen

gemäß der folgenden Bestimmungen:

In voller Höhe,

- a) bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- b) nach dem Produkthaftungsgesetz;

- c) bei vorsätzlicher Verursachung von Schäden sowie bei Fehlen einer Beschaffenheit für die eine Garantie übernommen wurde;
- d) bei grob fahrlässiger Verursachung von Schäden.

Im Übrigen ist die Haftung auf 30% der Vergütung für die schadensverursachende Leistung und darüber hinaus auf maximal 100.000 Euro pro Schadensfall begrenzt, insgesamt auf 250.000 Euro aus dem betroffenen Vertrag.

Die Haftung der Axians Cloud & IT-Automation GmbH – außer im Falle von a) – c) für indirekte und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, Ausfallzeiten, Vermögensschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung ist ausgeschlossen.

Haftungsansprüche – außer im Falle des a) – c) verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

12. Geheimhaltung/Datenschutz

12.1 Die Vertragsparteien sind verpflichtet, Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei für eine unbegrenzte Zeit vertraulich zu behandeln und sie an keinen Dritten weiterzugeben. Mit Betriebsgeheimnisse sind alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten Informationen zu verstehen. In diesem Zusammenhang darf nur Mitarbeitern Zugang zu den Betriebsgeheimnissen gewährt werden, soweit dies für die Ausführung des Vertrages notwendig ist. So berechnete Mitarbeiter sind, diesen Bedingungen gemäß, zur Geheimhaltung zu verpflichten.

12.2 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die

- (i) der anderen Partei bereits bei Übermittlung bekannt waren,
- (ii) nach Übermittlung ohne Verschulden der anderen Partei bekannt geworden sind,
- (iii) von der anderen Partei eigenständig und ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse entwickelt worden sind,
- (iv) die die andere Partei aufgrund Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlichen muss, vorausgesetzt der Partei wurde ausreichend Zeit zur Abwehr dieser Maßnahmen gewährt.

12.3 Soweit die Axians Cloud & IT-Automation GmbH oder ein von ihr beauftragter Dritter im Rahmen der Vertragsdurchführung auf Speichermedien des Kunden zugreifen muss, stellt der Kunde sicher, dass ein Zugriff auf personenbezogenen Daten verhindert oder so gering wie möglich gehalten wird. Die Axians Cloud & IT-Automation GmbH wird seine mit der Durchführung des Vertrages bestellten Erfüllungsgehilfen auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichten. Sollte der Zugriff über das oben beschriebene Maß als Nebenfolge der Vertragsdurchführung hinausgehen, wird der Kunde mit der Axians Cloud & IT-Automation GmbH eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abschließen.

13. Vertragsdauer und Kündigung

13.1 Der Vertrag verlängert sich nach der vereinbarten Mindestlaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei (3) Monate zum Ende der Mindestlaufzeit bzw. des jeweiligen Verlängerungszeitraumes von

einer der Parteien schriftlich gekündigt wird. Maßgebend für die Wahrung der Kündigungsfrist ist der Zugang beim anderen Vertragspartner. Kündigt der Kunde den Vertrag gemäß § 649 BGB oder wegen Leistungsstörungen des Services so steht der Axians Cloud & IT-Automation GmbH der auf den noch nicht erbrachten Teil der Vergütung, abzüglich ersparter Aufwendungen zu. In jedem Fall ist der Vergütungsanteil für die Nutzung exklusiv für den Kunden beschaffter Hardware- und/oder Softwarekomponenten bis zum Ende der Mindestlaufzeit zu entrichten.

13.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigungsberechtigte Partei unverzüglich nach Kenntnis des wichtigen Grundes der anderen Vertragspartei eine Abhilffrist von dreißig (30) Tagen in Schriftform zu setzen.

Ein wichtiger Grund liegt für den Kunden dann vor, wenn die Axians Cloud & IT-Automation GmbH die vereinbarte Wiederherstellungszeit bei Fehlern der Klasse Priorität 1 dreimal, bei Fehlern der Klasse Priorität 2 sechsmal innerhalb eines Kalenderjahres nicht eingehalten hat.

Ein wichtiger Grund für die Axians Cloud & IT-Automation GmbH liegt insbesondere vor, wenn der Kunde (1) die Vergütung für zwei aufeinanderfolgende Monate nicht leistet, (2) gegen die Markenrechte der Axians Cloud & IT-Automation GmbH oder eines mit ihr verbundener Unternehmen verstößt, (3) den Servicegegenstand für

die Verarbeitung, Speicherung und Verbreitung verbotener Inhalte benutzt, oder (4) der Kunden einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens stellt.

14. Exit Management / Run-down

14.1 Der Kunde und die Axians Cloud & IT-Automation GmbH sind sich einig, dass nach Beendigung der Vertragslaufzeit eine geordnete Rückübertragung der Leistungserbringung an den Kunden oder einen von ihm beauftragten Dritten sichergestellt werden soll. Die Vertragspartner werden daher rechtzeitig vor dem Ablauf der Vertragslaufzeit, zumindest sechs (6) Monate vorher, Gespräche zur Festlegung der dafür erforderlichen Leistungen und Mitwirkungspflichten, die zeitliche Abfolge und die Vergütung aufnehmen.

14.2 Im Falle der Beendigung eines Vertrages

(1) unterstützt die Axians Cloud & IT-Automation GmbH auf Verlangen des Kunden diesen bei der Überleitung der Hardware, der Software, der Anwendungsdaten in einem marktüblichen Format auf ein IT-System des Kunden oder eines Dritten;

(2) übergibt die Axians Cloud & IT-Automation GmbH an den Kunden auf Wunsch die bei der Axians Cloud & IT-Automation GmbH vorhandene Unterlagen, die die Axians Cloud & IT-Automation GmbH vom Kunden oder einem seiner Dienstleister im Zusammenhang mit der Übernahme der Betriebsleistungen erhalten hat. Alternativ steht es der Axians Cloud & IT-Automation GmbH frei, vorgenannte Unterlagen zu löschen bzw. zu vernichten und gegenüber dem Kunden die Löschung/Vernichtung schriftlich zu bestätigen.

14.3 Soweit nichts anderes vereinbart, wird Axians Cloud & IT-Automation GmbH den Servicegegenstand innerhalb von acht (8) Tagen nach Beendigung des Vertrages abschalten und spätestens nach dreißig (30) Tagen entfernen.

15. Allgemeines

15.1 Der Kunde kann seine Rechte aus seiner Geschäftsbeziehung mit der Axians Cloud & IT-Automation GmbH nur mit Einwilligung der Axians Cloud & IT-Automation GmbH abtreten.

15.2 Bei auftretenden Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen, werden Anstrengungen einer einvernehmlichen Lösung unternommen.

15.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist, Ulm. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Internationalen Privatrechts.