



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) INNEO Cloud / Managed Services

INNEO Solutions GmbH

Stand: 21.06.2023, Version 2.0

Gültig für Deutschland, Österreich und die Schweiz



## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) INNEO Cloud / Managed Services..... | 1  |
| 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile .....                       | 3  |
| 2 Betriebsleistungen von INNEO .....                                      | 3  |
| 3 Service-Management-Organisation .....                                   | 4  |
| 4 Wartungsfenster und Wartungsarbeiten .....                              | 7  |
| 5 Mitwirkungspflichten .....  | 8  |
| 6 Internetdomains .....   | 9  |
| 7 Änderung der AGB .....  | 11 |
| 8 Vergütung .....   | 11 |
| 9 Mangelansprüche.....  | 12 |
| 10 Haftung.....   | 13 |
| 11 Nutzungsrechte und Rechte Dritter.....                                 | 14 |
| 12 Freistellung.....  | 15 |
| 13 Geheimhaltung.....   | 16 |
| 14 Datenschutz .....  | 17 |
| 15 Höhere Gewalt .....  | 18 |
| 16 Rechte an vom Kunden beigestellten Arbeitsmitteln .....                | 18 |
| 17 Vertragsdauer und Beendigung von Leistungsscheinen .....               | 19 |
| 18 Eskalationsverfahren.....  | 19 |
| 19 Salvatorische Klausel und Schlussbestimmungen .....                    | 19 |



## **1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile**

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) enthalten die Bedingungen, zu denen die INNEO Solutions GmbH (nachfolgend: „INNEO“) Leistungen zum Betrieb von Cloud Services und Managed Services (im Folgenden auch gemeinsam „Services“ oder einzeln „Service“) und zusätzlich betriebener Systeme und Anwendungen für den Kunden erbringt. Die Einzelheiten der unter den Services jeweils angebotenen Betriebsleistungen werden in gesonderten Leistungsscheinen (nachfolgend „Leistungsschein(e)“) geregelt. Jeder Leistungsschein beschreibt einen eigenständigen, von anderen Leistungsscheinen unabhängigen Service. Der Inhalt jedes Leistungsscheins wird wesentlicher Bestandteil des Vertrages, der auf Basis dieser AGB abgeschlossen wird.
- 1.2 Im Fall von Widersprüchen oder Unklarheiten gelten die Leistungsscheine und der Auftragsverarbeitungsvertrag nachrangig im Verhältnis zu den hier in den AGB getroffenen Regelungen.
- 1.3 Diese Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des privaten oder öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

## **2 Betriebsleistungen von INNEO**

- 2.1 INNEO wird für den Service die in den jeweiligen Leistungsscheinen beschriebenen Betriebsleistungen mit den darin geregelten Einzelheiten und Spezifikationen remote erbringen. Soweit in den Leistungsscheinen nichts Abweichendes vereinbart ist, ist Erfüllungsort für sämtliche Betriebsleistungen im Zusammenhang mit diesen AGB und seinen zugehörigen Leistungsscheinen Ellwangen.
- 2.2 INNEO bietet als Cloud Services unterschiedliche IT Dienstleistungen an, von der Einräumung von Speicherplatz (Backup as a Service, Disaster Recovery as a Service, Storage as a Service) über infrastrukturelle Leistungen wie Housing und Hosting und Infrastructure as a Service bis hin zu einer virtuellen Desktop-Infrastruktur (insbesondere für CAD und PLM-Umgebungen).
- 2.3 Als Managed Services erbringt INNEO zum einen die Überwachung, die Betreuung und den Betrieb von Rechenzentren, Managed Backups von Rechenzentren und Microsoft 365 Umgebungen bis hin zu einer Virtual Desktop und/oder App Infrastruktur. Zum anderen erbringt INNEO spezielle Services für PLM-Umgebungen, wie die Betriebsüberwachung und Systempflege, die Systemadministration und Geschäftsprozess-Administration.
- 2.4 INNEO wird die Betriebsleistungen gemäß den in den Leistungsscheinen jeweils vereinbarten Terminen und Service Level Agreements erbringen.
- 2.5 INNEO wird, sofern notwendig, spezifische Qualitäts- und Dokumentationsstandards in den jeweiligen Leistungsscheinen mit dem Kunden vereinbaren. Soweit INNEO im Rahmen der Betriebsleistungen Dokumente zu erstellen und zu liefern hat, sind diese dem vom Kunden zu benennenden technischen Ansprechpartner zu übergeben.
- 2.6 INNEO ist in der Bestimmung der von ihr zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten eingesetzten Personen („Erfüllungsgehilfen“), des Arbeitsortes und der Arbeitszeit sowohl hinsichtlich ihrer eigenen Leistung als auch derjenigen ihrer Erfüllungsgehilfen frei. INNEO hat bei der Bestimmung des Ortes und der Zeit der Leistungserbringung jedoch den Erfordernissen der jeweiligen Betriebsleistung Rechnung zu tragen und trägt für eine vertragsgemäße Leistungserbringung Sorge.



- 2.7 INNEO trägt dafür Sorge, dass die von ihr eingesetzten Erfüllungsgehilfen die zur Realisierung der in den Leistungsscheinen spezifizierten Betriebsleistungen erforderlichen Qualifikationen aufweisen. Soweit nötig kann INNEO die Mitarbeiter nach billigem Ermessen austauschen.
- 2.8 INNEO kann Dritte zur Erbringung der Leistungen beauftragen. INNEO trägt dafür Sorge, dass die gesetzlichen und fachlichen Regelungen eingehalten werden.

### **3 Service-Management-Organisation**

- 3.1 INNEO bietet eine Service-Management Organisation, die insbesondere das Incident Management und Problem Management im Zusammenhang mit den Betriebsleistungen verantwortet.
- 3.2 Die Service-Management-Organisation bemüht sich um eine störungsfreie Leistungserbringung und kooperative Zusammenarbeit, gibt jeweils Auskunft über den Stand der Betriebsleistungen und erstellt die im Leistungsschein vereinbarten Reports für den Kunden.
- 3.3 Der zentrale Service-Desk von INNEO steht von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr MEZ zur Verfügung. Der Service-Desk nimmt alle Anfragen des Kunden entgegen, leistet telefonischen sowie gegebenenfalls per E-Mail Support und erstellt nach Eingang einer Störungsmeldung qualifizierte Tickets im Ticket-System von INNEO. INNEO setzt für den Service-Desk entsprechend qualifizierte Mitarbeiter ein.
- 3.4 Alle Tätigkeiten der Service-Desk-Mitarbeiter im Zusammenhang mit einem eröffneten Ticket werden im Ticket-System von INNEO dokumentiert.
- 3.5 Sollte der Ursprung einer gemeldeten Störung bzw. Leistungseinschränkung nicht in den mit dem Kunden vereinbarten Services liegen, teilt INNEO dies dem Kunden mit.
- 3.6 INNEO erstellt Service-Reports gemäß den Regelungen des jeweiligen Leistungsscheins und stellt diese dem Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung.

#### **3.7 Incident Management**

Ein Incident ist eine Störung oder eine Minderung der Qualität im Betrieb einer bereitgestellten Betriebsleistung. Ziel des Incident Managements ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des Service bzw. der Systeme, um Beeinträchtigungen so gering wie möglich zu halten. Jeder Incident wird im Rahmen des Incident Management Prozesses mit folgenden Schritten bearbeitet:

##### **3.7.1 Kommunikationsweg/Annahme**

Die Meldung eines Incidents kann entweder per E-Mail oder telefonisch sowohl durch den Kunden als auch automatisiert durch das Monitoring durch INNEO erfolgen. Jeder Incident erhält dabei eine Ticketnummer im Ticketsystem. Mit der Anlage des Tickets gilt der Incident als eingegangen. Während der gesamten Dauer des Incidents bleibt dieses Ticket geöffnet, um den Ablauf aller Maßnahmen darin zu dokumentieren. Der Status des Tickets ist vom Kunden über ein Webportal jederzeit einsehbar.

##### **3.7.2 Qualifizierung und Priorisierung**

Im Rahmen der Qualifizierung wird die Priorität eines Incidents durch INNEO unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden ermittelt. Die Priorität ergibt sich aus der Bewertung des Incidents bezüglich seiner Auswirkung und Dringlichkeit. Die



Einordnung der Dringlichkeit und der Auswirkung bestimmt sich nach den im Folgenden aufgezeigten Tabellen:

Dringlichkeit:

| <u>Kategorie</u> | <u>Beschreibung</u>  |
|------------------|--|
| Hoch             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Die von dem Incident verursachten Beeinträchtigungen beim Kunden nehmen im Verlauf der Zeit schnell zu.</li> <li>Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern des Kunden nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.</li> <li>Benutzer mit VIP-Status sind betroffen.</li> </ul> |
| Gering           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Die von dem Incident verursachten Beeinträchtigungen beim Kunden nehmen im Verlauf der Zeit unwesentlich zu.</li> <li>Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern des Kunden nicht erfüllt werden können, sind nur in geringem Ausmaß zeitkritisch.</li> </ul>                           |

Auswirkung:

| <u>Kategorie</u> | <u>Beschreibung</u>   |
|------------------|---|
| Hoch             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eine große Anzahl von Mitarbeitern des Kunden ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht erfüllen und/oder ist in irgendeiner Weise akuten Nachteilen ausgesetzt.</li> <li>Eine Beschädigung der Reputation des Kunden in großem Umfang ist wahrscheinlich.</li> <li>Es besteht Gefahr für Leib und Leben.</li> </ul> |
| Gering           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eine geringe Anzahl von Mitarbeitern des Kunden ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort, jedoch nur in geringem Umfang.</li> <li>Eine Beschädigung der Reputation des Kunden in geringem bis mäßigem Umfang ist wahrscheinlich.</li> </ul>   |

Die Einstufung der Priorität erfolgt nach der im Folgenden aufgezeigten Matrix:

| <u>Priorität</u>     |        | <u>Auswirkung</u> |        |
|----------------------|--------|-------------------|--------|
|                      |        | Hoch              | Gering |
| <u>Dringlichkeit</u> | Hoch   | P1                | P2     |
|                      | Gering | P2                | P3     |



Der Kunde kann der Einordnung der Prioritätsstufe durch INNEO innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntgabe widersprechen. Können sich die Parteien in der Folge nicht über eine Prioritätsstufe einigen, erhöht sich die Prioritätsstufe automatisch auf die nächst höhere Stufe.

### 3.7.3 Bearbeitung und Behebung

Nach dem Eingang des Incidents und dessen Priorisierung erfolgt die Zuordnung des Incidents an einen Mitarbeiter von INNEO. Der Mitarbeiter wird dann den Incident analysieren. Die Erkenntnisse der Analyse werden in einen Aktionsplan mit den nötigen Schritten zur Behebung des Incidents zusammengefasst und gegebenenfalls (soweit notwendig) nach Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.

Sollte der Incident anschließend noch nicht behoben sein, erfolgt eine erneute Analyse, Zusammenfassung und Bearbeitung des Incidents (soweit notwendig nach Abstimmung mit dem Kunden).

### 3.7.4 Eskalation

Sollte im Rahmen der Analyse festgestellt werden, dass eine funktionale Eskalation nötig ist, wird diese durch den Bearbeiter seitens INNEO eingeleitet. Hierbei kann auf Ressourcen innerhalb von INNEO zurückgegriffen werden oder die Analyse wird in Zusammenarbeit mit den Herstellern durchgeführt.

### 3.7.5 Dokumentation

Die Dokumentation des Incidents im Ticketsystem beinhaltet die gesamte Kommunikation zwischen dem Kunden, INNEO und, sofern nötig, Dritten wie beispielsweise den Herstellern. Ebenfalls dokumentiert werden das Ergebnis der Analyse, die durchgeführten Schritte der Bearbeitung sowie das Ergebnis der Bearbeitung.

Sollte sich im Rahmen der Bearbeitung eine Änderung der Konfiguration des vertragsgegenständlichen Systems ergeben, wird diese in die Dokumentation übernommen.

## 3.8 Problem Management

Eine Übergabe an das Problem Management erfolgt, wenn die Behebung des Incidents durch einen Workaround erfolgt ist oder die Wahrscheinlichkeit besteht, dass der Incident wiederholt auftritt.

Das Problem Management betreibt und beschreibt die Ursachenforschung sowie die nachhaltige Beseitigung der Ursache eines erstmaligen oder mehrfach aufgetretenen Incidents.

Ergänzend hierzu erfolgt die proaktive Prüfung der Services und Systeme hinsichtlich möglicherweise auftretender Incidents und deren Verhinderung durch ein Update oder einen Workaround, um die Verfügbarkeit der Services und Systeme zu verbessern.

Ziel des Problem Managements ist es, zukünftige Beeinträchtigungen und Unterbrechungen so gering wie möglich zu halten.

Bei der Übergabe des Incidents an das Problem Managements wird der Incident als „Problem“ bezeichnet.

Jedes Problem wird im Rahmen des Problem Management-Prozesses mit folgenden Schritten bearbeitet:



### 3.8.1 Eingang

Der Eingang eines Problems beim Problem Management kann durch die Lösung eines Incidents durch einen Workaround, per E-Mail oder telefonisch sowohl durch den Kunden, als auch automatisiert durch das Monitoring durch INNEO erfolgen oder durch eine Mitteilung der Hersteller der Services bzw. der Systeme.

Jedes Problem erhält dabei eine Ticketnummer im Ticketsystem. Mit der Anlage des Tickets gilt das Problem als eingegangen. Während der gesamten Dauer der Bearbeitung des Problems bleibt dieses Ticket geöffnet um den Ablauf aller Maßnahmen darin zu dokumentieren. Der Status des Problems ist vom Kunden über ein Webportal jederzeit einsehbar.

3.8.2 Die Ausführungen zu den Schritten „Bearbeitung und Behebung“, „Eskalation“ und „Dokumentation“ für das Incident Management (Ziff. 2.7.3 bis 2.7.5) gelten für das Problem Management entsprechend.

### 3.8.3 Problemkontrolle

Nach Durchführung der Maßnahmen zur Behebung des Problems erfolgt die Kontrolle um zu prüfen, ob die Ursache beseitigt werden konnte. Sollte das Problem nicht gelöst werden können, erfolgt eine weitere Analyse.

## **4 Wartungsfenster und Wartungsarbeiten**

- 4.1 Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Cloud Services weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkkehrungen für den möglichst störungsfreien Betrieb der Cloud Services zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von INNEO und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der im Leistungsschein vereinbarten Verfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.
- 4.2 INNEO führt solche geplanten Wartungsarbeiten alle 3 Monate durch und kündigt dem Kunden solche planbaren Arbeiten, die die Nutzung der Cloud Services durch den Kunden beeinflussen oder unterbrechen, in der Regel 4 Wochen vorab an, mindestens jedoch fünf Werktage im Voraus. Als Werktage gelten Montag bis Freitag. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 18:00 Uhr und 6:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen können Wartungsarbeiten unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.
- 4.3 Im Rahmen von Wartungsmaßnahmen kann es dazu kommen, dass INNEO bestimmte Basis-Softwareprodukte, wie z.B. die Datenbanken, aufgrund von Supportthemen des Herstellers, wie End-of-Support/End-of-Life, auf eine neuere Version anheben muss. Dies kann auch zu Folge haben, dass zur Einhaltung der Kompatibilitätmatrizen die im System des Kunden eingesetzten Softwaresysteme ebenfalls auf eine neue Version angehoben werden müssen. Daraus resultierende Aufwände und Kosten müssen in einem separaten Projekt berücksichtigt werden und sind vom Kunden zu tragen. INNEO wird den Kunden rechtzeitig über derartige Versionswechsel und mögliche Änderungen der technischen Anforderungen an die vom Kunden eingesetzten Softwaresysteme informieren. Auf Wunsch des Kunden wird sich INNEO mit diesem hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise und einem etwaigen separaten Projekt abstimmen.



## 5 Mitwirkungspflichten

5.1 Der Kunde verpflichtet sich, die von INNEO zur Verfügung gestellten Services sachgerecht zu nutzen und sicherzustellen, dass die Services nicht missbräuchlich genutzt werden. Der Kunde wird keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen und urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt über die Services anbieten oder verbreiten. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt

5.1.1 so genannte P2P-Tauschbörsen, Download-Services oder Streaming-Dienste, über die eventuell urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt verbreitet werden können, zu betreiben. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, keine Links zur Verfügung zu stellen, die auf P2P-Tauschbörsen, Download-Services, Streaming-Dienste oder deren Inhalte verweisen.

5.1.2 die Services für den direkten Versand von SPAM-Mails und (d)DOS-Attacken zu verwenden oder offene Mail-Relays und andere Systeme über die Services zu betreiben, über die SPAM-Mails und (d)DOS-Attacken verbreitet werden können. Ebenso ist es dem Kunden untersagt, IRC-bezogene Dienste (Internet Relay Chat) wie z. B. Shells, Bouncer, Eggdrops, zu betreiben.

5.1.3 unbefugt in fremde Rechnersysteme einzudringen (z.B. Hacking), nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen zu suchen (z.B. Port Scanning), IP-Adressen, Mail- und Newsheader zu fälschen sowie Schadsoftware zu verbreiten.

Der Kunde wird auch seine Nutzer entsprechend verpflichten.

5.2 INNEO ist bei Vorliegen eines begründeten Verdachts, dass gegen die in Ziffer 5.1 genannten Pflichten verstoßen wird, berechtigt, die Services bis zur Ausräumung des Verdachts einzustellen. INNEO wird den Kunden unverzüglich über den Verdacht informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme einräumen. Kann eine Verletzung der Pflichten aus Ziffer 5.1 nicht beendet werden oder kommt es erneut zu einer Verletzung der Pflichten in Ziffer 5.1, ist INNEO berechtigt, die betroffenen Services aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

5.3 Der Kunde hat INNEO rechtzeitig von sämtlichen lokalen, qualitativen und quantitativen Veränderungen der eigenen Systemlandschaft, die nicht durch INNEO veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis zu setzen, sofern die Veränderungen Auswirkungen auf die von INNEO zu erbringenden Betriebs- und Serviceleistungen haben können. Der Kunde ermöglicht INNEO, die Serviceleistungen im Wege der Fernwartung über eine Remote-Verbindung zu erbringen.

5.4 Des Weiteren sorgt der Kunde dafür, dass sämtliche von den Betriebs- und Serviceleistungen betroffene oder damit in Kontakt kommende Hardware, die INNEO überlassen bzw. auf die INNEO Zugriff gewährt wird oder die er selbst betreibt bzw. von Dritten betreiben lässt, während der Laufzeit der betreffenden Betriebs- und Serviceleistungen über Wartungsverträge so abgesichert wird, dass Ausfälle und Störungen die von INNEO einzuhaltenden Service Level und zu erbringenden Betriebs- und Serviceleistungen nicht beeinträchtigen. Durch derartige Drittkomponenten verursachte Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit gelten nicht als Ausfallzeit.

5.5 Soweit der Kunde im Rahmen der Services nach diesen AGB Software von Drittanbietern durch INNEO hosten und/oder betreiben lässt, hat der Kunde die erforderlichen Lizenzen für diese Software zu





beschaffen und zur Verfügung zu stellen. Insbesondere hat der Kunde sicherzustellen, dass er durch eine entsprechende Lizenzierung berechtigt ist, die Software durch INNEO hosten und/oder betreiben zu lassen. Die vorstehenden Regelungen gelten nicht, sofern dem Kunden die entsprechenden Lizenzen für die Drittanbieter-Software im Rahmen des Service durch INNEO bereitgestellt werden.

- 5.6 Spezifische Regelungen zu Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten können in den jeweiligen Leistungsscheinen im Detail vereinbart werden.
- 5.7 Solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder unzureichend nachkommt wodurch eine ordnungs- oder zeitgemäße Leistungserbringung durch INNEO nicht erfolgen kann, gerät INNEO nicht in Verzug.
- 5.8 Kommt der Kunde trotz Mahnung und Bestimmung einer angemessenen Nachfrist zur Abhilfe seitens INNEO mit der Erfüllung von Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten in Verzug, entfällt für die Dauer des Verzugs und einer angemessenen Anlaufphase die Leistungsverpflichtung für solche von INNEO zu erbringenden Betriebs- und Serviceleistungen, die ohne die jeweilige Mitwirkungsleistung oder Beistellung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand erbracht werden können.
- 5.9 Soweit auf Seiten des Kunden Dritte beteiligt werden und diese Beistellungs- und/oder Mitwirkungspflichten übernehmen, für die der Kunde verantwortlich ist, gelten die Regeln dieser Ziffer 5 entsprechend. Der Kunde haftet INNEO gegenüber für Handlungen und Unterlassungen und für das Verschulden der von ihm eingeschalteten Dritten wie für eigenes Verschulden.

## **6 Internetdomains**

- 6.1 Soweit dies in den jeweiligen Leistungsschein vorgesehen ist, kann der Kunde im Rahmen der Services Internetdomains registrieren lassen.
- 6.2. Sofern der Kunde über INNEO eine Domain registrieren lässt, kommt der Vertrag unmittelbar zwischen dem Kunden und der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar zu Stande. INNEO wird hierbei für den Kunden im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsverhältnisses tätig. Es gelten daher die maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle bzw. des Registrars.
- 6.3 Die Registrierung von Domains erfolgt in einem automatisierten Verfahren. INNEO hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. INNEO übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeweiht (delegiert) werden können und frei von Rechten Dritter sind.
- 6.4 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains sowie bei der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Vergabestellen in zumutbarer Weise mitzuwirken.
- 6.5 Der Kunde gewährleistet, dass seine Domains und die darunter abrufbaren Inhalte weder gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen noch Rechte Dritter verletzen. Je nach Art der Domain bzw. Zielrichtung der zugehörigen Inhalte sind gleichsam andere nationale Rechtsordnungen zu beachten.
- 6.6 Wird von dritter Seite glaubhaft gemacht, dass Domains oder Inhalte ihre Rechte verletzen, oder gilt ein Rechtsverstoß zur Überzeugung des Domainproviders aufgrund objektiver Umstände als wahrscheinlich, kann dieser die Inhalte vorübergehend sperren und Maßnahmen ergreifen, die betreffende Domain unerreichbar zu machen.



- 6.7 Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain oder der zugehörigen Inhalte beruhen, hat der Kunde INNEO freizustellen. Ergänzend gilt Ziffer 11 dieser AGB.
- 6.8 Verzichtet der Kunde gegenüber der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar auf eine Domain, wird er hierüber INNEO unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 6.9 Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit INNEO lässt den jeweils zwischen dem Kunden und der Vergabestelle bzw. dem Registrar bestehenden Registrierungsvertrag über eine Domain grundsätzlich unberührt. Kündigungsaufträge betreffend das Registrierungsverhältnis sind dennoch an INNEO zu richten, da dieser die Domain für den Kunden verwaltet und Mitteilungen des Kunden, einschließlich von Vertragskündigungen, regelmäßig über INNEO an die jeweilige Vergabestelle bzw. den Registrar zu leiten sind.
- 6.10 Die Kündigung des Kunden betreffend das Vertragsverhältnis mit INNEO bedarf zur gleichzeitigen wirksamen Kündigung des Registrierungsverhältnisses über eine Domain daher der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung des Kunden, dass die Domain (mit-)gekündigt wird und gelöscht werden kann. Ist der Kunde nicht auch der Domaininhaber, bedarf der Kündigungs- bzw. Löschungsauftrag der schriftlichen Einwilligung des Domaininhabers oder Admins. Für die Kündigung der Domain mit dem Domainprovider gelten die Kündigungsregelungen des Domain-Registrierungsvertrags. Im Übrigen gelten die Regelungen der Ziffer 17 dieser AGB.
- 6.11 Sofern der Kunde einen Domain-Kündigungsauftrag verspätet, also nach Ablauf der Kündigungsfrist, einreicht, wird INNEO diesen unverzüglich an die Registrierungsstelle weiterleiten. Klargestellt wird jedoch, dass, falls ein Kündigungsauftrag betreffend den Domain-Registrierungsvertrag durch den Kunden nicht fristgerecht erteilt wird und sich deswegen die Laufzeit der Domainregistrierung gegenüber der Vergabestelle bzw. dem Registrar verlängert, die Vergütungspflicht des Kunden für den Zeitraum der Verlängerung bestehen bleibt.
- 6.12 Kündigt der Kunde zwar das Vertragsverhältnis mit INNEO, trifft jedoch keine ausdrückliche Verfügung, was mit den über INNEO bislang registrierten Domains zu geschehen hat, bleibt die Vergütungspflicht für die Domains bis auf weiteres ebenfalls bestehen. Nach ergebnisloser Aufforderung durch INNEO an den Kunden, die an die vom Kunden hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt wird, sich innerhalb angemessener Frist schriftlich zu den Domains zu erklären, ist INNEO berechtigt, die Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder die Domains im Namen des Kunden freizugeben. Entsprechendes gilt bei einer Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden durch INNEO.
- 6.13 Werden Domains vom Kunden nicht spätestens zum Beendigungstermin des Geschäftsbesorgungsvertrages über die Verwaltung der Domain zwischen dem Kunden und INNEO in die Verwaltung eines anderen Providers gestellt, ist INNEO berechtigt, die Domains in die direkte Verwaltung der jeweiligen Vergabestelle zu überführen oder die Domains im Namen des Kunden freizugeben. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde zwar im Hinblick auf die Überführung der Domain an einen neuen Provider eine Anweisung erteilt hat, diese aber nicht rechtzeitig umgesetzt wird.



## 7 Änderung der AGB

Die AGB können zwischen INNEO und dem Kunden durch entsprechende Vereinbarung wie nachfolgend beschrieben geändert werden: INNEO übermittelt die geänderten AGB vor dem geplanten Inkrafttreten in Schrift- oder Textform an den Kunden und weist auf die Neuregelungen sowie das Datum des geplanten Inkrafttretens gesondert hin. Zugleich wird INNEO dem Kunden eine angemessene, mindestens einen Monat lange Frist für die Erklärung einräumen, ob der Kunde die geänderten AGB für die weitere Inanspruchnahme der Leistungen akzeptiert. Erfolgt innerhalb dieser Frist, welche ab Erhalt der Nachricht in Schrift- oder Textform zu laufen beginnt, keine Zustimmung, so ist INNEO berechtigt sämtliche Leistungsscheine unter dem Vertrag mit einer Frist von sechs (6) Monaten zu kündigen. INNEO wird den Kunden bei Fristbeginn gesondert auf diese Rechtsfolge, d.h. das Kündigungsrecht bei ausbleibender Zustimmung, hinweisen. Soweit keine Zustimmung erfolgt, gelten diese AGB unverändert fort.

## 8 Vergütung

7.1 Im Regelfall ergibt sich die Vergütung für die von INNEO zu erbringenden Services sowie weitere Abrechnungsmodalitäten aus dem jeweiligen Angebot (z.B. Festpreise, Pauschalpreise).

7.2 Nur soweit dort oder in anderen Vereinbarungen keine anderweitigen Vergütungsregelungen getroffen sind, hat der Kunde die erbrachten Services von INNEO auf Basis der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit zu den Preisen gemäß der aktuellen Preisliste zu vergüten, die dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

7.3 INNEO ist wie nachfolgend beschrieben berechtigt die Vergütung anzupassen:

INNEO ist erstmals nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zur Anpassung der Vergütung berechtigt. Anschließend ist INNEO jährlich zum Beginn der jeweils neuen Vertragslaufzeit zur Anpassung berechtigt. Eine Preiserhöhung darf jeweils nicht mehr als 5% zur vorherigen Vergütung betragen. Eine Reduzierung der Vergütung ist unbegrenzt möglich. INNEO informiert den Kunden vor dem geplanten Inkrafttreten der Vergütungsanpassung in Schrift- oder Textform über die neue Vergütung und das Datum des geplanten Inkrafttretens. Die Information zur Vergütungsänderung hat jeweils mit einer Ankündigungsfrist von mindestens vier Monaten vor Beginn der neuen Vertragslaufzeit zu erfolgen. Dem Kunden steht das Recht zu, der Vergütungsanpassung innerhalb eines Monats nach Erhalt der Information über die Vergütungsanpassung gegenüber INNEO schriftlich zu widersprechen. Widerspricht der Kunde der Vergütungsanpassung, gilt für die kommende Vertragslaufzeit die gleiche Vergütung wie für die vergangene Vertragslaufzeit. Erfolgt innerhalb der Monatsfrist kein Widerspruch, so gilt für die neue Vertragslaufzeit die angepasste Vergütung. Widerspricht der Kunde der Vergütungsanpassung, ist INNEO berechtigt, mit einer Frist von einem Monat ab Erhalt des Widerspruchs den Vertrag zum Ende der Vertragslaufzeit zu kündigen. INNEO wird den Kunden gesondert auf diese Rechtsfolgen, d.h. das Widerspruchsrecht des Kunden, das Kündigungsrecht von INNEO bei Widerspruch des Kunden sowie auf die Folgen eines Widerspruchs und dessen Ausbleiben hinweisen.

7.3 Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen MwSt.

7.4 Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung rein netto zur Zahlung fällig.

7.5 INNEO erstellt gemäß den in dem Angebot aufgeführten Vergütungen entsprechende Rechnungen bzw. eine Gesamtrechnung unter Aufschlüsselung der erbrachten Leistungen sowie nach pauschal



bepreisten Leistungen. Die Rechnungen sowie entsprechende Rechnungsinformationen werden dem Kunden elektronische per E-Mail im PDF-Format zur Verfügung gestellt.

- 7.6 Sofern in den Leistungsscheinen oder dem Angebot nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung für die Services zum Beginn des Berechnungszeitraums jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.
- 7.7 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist INNEO berechtigt, die Services ohne Fristsetzung und weitere Ankündigung für den Zugang über das Internet zu sperren. Die vorübergehende Sperrung der Services berührt die Zahlungspflicht des Kunden nicht. Nachdem der Kunde die Zahlung nachgewiesen hat oder INNEO einen Zahlungseingang erkennt, wird INNEO die Services für den Kunden umgehend entsperren.

## **9 Mangelansprüche**

- 8.1 INNEO wird die obliegenden Aufgaben mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns und gemäß den in den Leistungsscheinen definierten Anforderungen sowie dem jeweiligen Stand der Technik erfüllen. INNEO weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. INNEO garantiert nicht, dass vom Auftragnehmer eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software den Anforderungen des Kunden genügt, für bestimmte Anwendungen geeignet ist, und ferner, dass diese absturz-, fehler- und frei von Schadsoftware ist. INNEO gewährleistet gegenüber dem Kunden nur, dass von INNEO eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software zum Überlassungszeitpunkt, unter normalen Betriebsbedingungen und bei normaler Instandhaltung im Wesentlichen gemäß Leistungsbeschreibung des Herstellers funktioniert.
- 8.2 Im Falle von Mängeln oder sonstigen Pflichtverletzungen durch INNEO gelten ausschließlich die nachfolgend vereinbarten Bedingungen.
- 8.3 INNEO gewährleistet die sach- und fachgerechte Leistungserbringung sowie den Einsatz kompetenter Mitarbeiter. Die Beschaffenheit der von INNEO geschuldeten Services wird durch die betreffenden Leistungsscheine bestimmt. INNEO ist ausschließlich für die vertraglich vereinbarten Services verantwortlich, nicht jedoch für Leistungen, die der Kunde selbst im Rahmen des IT Betriebs erbringt oder von Dritten bezieht.
- 8.4 Der Kunde wird aufgetretene Mängel oder Pflichtverletzungen innerhalb einer angemessenen Frist, bei schwerwiegenden Mängeln oder Störungen unverzüglich, gegenüber INNEO anzeigen. Die Benachrichtigung muss, soweit in den Leistungsscheinen nichts anderes geregelt ist, in Textform erfolgen. INNEO ist auch dann zur Problemanalyse verpflichtet, wenn streitig ist, ob ein Mangel ihrer Services oder eine sonstige Pflichtverletzung vorliegt. Sofern der Mangel der Services oder die sonstige Pflichtverletzung nicht durch INNEO verursacht wurde, sind die Kosten der Problemanalyse und der Mängelbeseitigung vom Kunden zu tragen. Die Mängelrüge hat in der Regel eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich nachgewiesen durch schriftliche Aufzeichnungen oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen, zu enthalten.
- 8.5 INNEO wird Mängel der von ihr bereitgestellten vertragsgegenständlichen Leistungen beseitigen. In den Leistungsscheinen können hierzu gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Soweit von INNEO bereitgestellte Hard- oder Software betroffen ist, kann INNEO die Mängelbeseitigung durch Instandsetzung oder Austausch gegen eine mangelfreie Hard- oder Software bewirken. Bei Mängeln



der von Dritten bereitgestellten Leistungen, Systeme und Anwendungen wird INNEO dem Kunden bei der Geltendmachung von Mängelansprüchen durch geeignete Maßnahmen unterstützen, soweit dies als Bestandteil der von INNEO zu erbringenden Services in dem entsprechenden Leistungsschein vereinbart ist.

- 8.6 Soweit sich aus den Leistungsscheinen über die vereinbarten Service Level keine konkreten Vorgaben ergeben, gewährt der Kunde INNEO zur Beseitigung von Mängeln oder zur Durchführung der Nacherfüllung eine angemessene Frist. Die Nacherfüllung muss in jedem Fall für beide Parteien in technischer, wirtschaftlicher, zeitlicher und organisatorischer Hinsicht zumutbar sein.
- 8.7 Soweit sich aus den Leistungsscheinen keine konkreten Vorgaben ergeben, kann INNEO die Nacherfüllung auch durch zumutbare temporäre Umgehungslösungen erbringen.
- 8.8 Die Mängelansprüche erlöschen für solche Services, die ohne Einwilligung von INNEO vom Kunden oder anderen Dritten geändert werden, soweit der Mangel auf eine solche Änderung zurückzuführen ist.
- 8.9 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Für den Verjährungsbeginn gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 8.10 Kann der Mangel nach fehlgeschlagenem Nacherfüllungsversuch nicht innerhalb einer zweiten angemessenen Frist behoben werden, kann der Käufer nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Sofern der geltend gemachte Mangel zugleich die Verfügbarkeit der Services betrifft, ist das Recht des Kunden auf Herabsetzung der Vergütung auf die im Leistungsschein geregelte und dort als „Gutschriften“ bezeichnete pauschalisierte Minderung beschränkt. Das Recht auf Herabsetzung der Vergütung bleibt in anderen Fällen unberührt.

## **10 Haftung**

- 9.1 Die Parteien haften für Schäden in den Fällen einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung, einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit, bei der Übernahme einer Garantie sowie in den Fällen des Produkthaftungsgesetzes gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
- 9.2 In Fällen leichter Fahrlässigkeit haftet INNEO bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Eine wesentliche Vertragspflicht im Sinne dieser Ziffer ist eine Pflicht deren Erfüllung die Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung sich der Kunde deswegen regelmäßig verlassen darf. Im Falle der fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch INNEO ist die Haftung für Vermögens- und Sachschäden der Höhe nach auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 9.3 In Fällen der Ziffer 9.2 ist die Haftung von INNEO für sämtliche Schadensfälle während der jeweils aktuellen Vertragslaufzeit in jedem Fall auf einen Betrag begrenzt, der 50% der für die jeweils aktuelle Vertragslaufzeit vereinbarten Vergütung für die vertragsgegenständlichen Leistungen entspricht.
- 9.4 INNEO haftet im Fall von Ziffer 9.2 nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn und mittelbare Schäden.
- 9.5 Die Haftung von INNEO für Schäden aufgrund von Datenverlust sind im Fall von 9.2 auf den Betrag der Wiederherstellung der Daten beschränkt, der auch bei regelmäßiger und gefahrensprechender Sicherung der Daten durch den Kunden angefallen wäre.



- 9.6 Die vorgenannten Vorschriften gelten für eigenes Verhalten der INNEO sowie das ihrer Organe, leitenden Angestellten, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen. Sie finden auch Anwendung, wenn an Stelle von Schadensersatz Aufwendungsersatz zu leisten ist.
- 9.7 Im Übrigen ist jede Haftung von INNEO ausgeschlossen, insbesondere auch Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden nach § 536a Abs. 1 BGB.
- 9.8 Von Ziffer 9 abweichende Regelungen können die Parteien im jeweiligen Leistungsschein vereinbaren.

## **11 Nutzungsrechte und Rechte Dritter**

- 10.1 INNEO räumt hiermit dem Kunden an vertragsgegenständlicher Software von INNEO das nicht-ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht ein, diese während der Vertragslaufzeit für eigene geschäftliche Zwecke nach Maßgabe der jeweiligen Leistungsscheine und den Regelungen dieser AGB zu nutzen. Dies gilt entsprechend für von INNEO für den Kunden oder im Auftrag vom Kunden für einen Dritten erbrachte Softwareentwicklungen und individuelle Konfigurationen von Software.
- 10.2 Sofern INNEO im Rahmen der vereinbarten Services zur Verschaffung der Nutzung einer Software von Drittanbietern verpflichtet ist, verschafft INNEO dem Kunden die zur Inanspruchnahme der Services notwendigen Nutzungsrechte. Für die Nutzung der Software des Drittanbieters gelten die Lizenz- und Nutzungsbestimmungen des jeweiligen des jeweiligen Drittanbieters und gegebenenfalls hersteller- bzw. softwarespezifische Zusatzbedingungen von INNEO, die INNEO dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung stellt.
- 10.3 Sollten dem Kunden im Rahmen der Erbringung der Services Open Source Programme bereitgestellt werden, gelten für diese die jeweiligen Lizenzbedingungen, unter denen das Open Source Programm steht. INNEO wird dem Kunden Open Source Programme kenntlich machen und ihm auf Anfrage die geltenden Lizenzbedingungen für das Open Source Programm zur Verfügung stellen.
- 10.4 Der Kunde wird es INNEO auf deren Verlangen hin ermöglichen bzw. dulden, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software von INNEO oder Drittanbietern zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde diese qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erteilten Nutzungsrechte nutzt. Hierzu wird der Kunde INNEO Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch INNEO oder einen von INNEO benannten und für den Kunden zumutbaren sachverständigen Dritten ermöglichen, wobei für die Überprüfung entsprechende Tools, Skripte o.ä. eingesetzt werden können. Soweit erforderlich, darf INNEO auch eine Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten sachverständigen Dritte durchführen lassen. INNEO wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit so wenig wie möglich gestört und den Vertraulichkeitsinteressen des Kunden in angemessener Weise Rechnung getragen wird. Überprüfungen vor Ort oder sonstige den Geschäftsbetrieb des Kunden potenziell beeinträchtigende Überprüfungen wird INNEO dem Kunden mit einer angemessenen Frist, die nicht weniger als eine (1) Woche beträgt, ankündigen. Bei der Durchführung der Überprüfung und insbesondere auch einer Prüfung vor Ort hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass INNEO bzw. dem von INNEO beauftragten Dritten keine personenbezogenen Daten übermittelt oder sonst wie bekannt werden. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der eingeräumten Nutzungsrechte oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung,



ansonsten trägt INNEO die Kosten. Der Kunde wird eine nicht-vertragsgemäße Nutzung umgehend einstellen oder – soweit es sich um eine quantitative Überschreitung der Nutzungsrechte handelt – die notwendigen Nutzungsrechte gemäß den zum Zeitpunkt der Überprüfung geltenden Bedingungen erwerben. Im Übrigen bleiben INNEO sämtliche weiteren Rechte vorbehalten.

- 10.2 INNEO gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen, welche der Kunde im Rahmen eines Leistungsscheins erhält, frei von Rechten Dritter sind, welche die vertragsgemäße Nutzung einschränken bzw. ausschließen.
- 10.3 Sollte es trotz der Regelung in Ziffer 10,2 zu Ansprüchen Dritter gegenüber dem Kunden wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen kommen und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, gilt unbeschadet der Gewährleistungsrechte des Kunden nach Ziffer 8 Folgendes:
- 10.3.1 INNEO kann im Sinne der Ziffern 8.5 und 8.7 auf ihre Kosten entweder die vertragsgegenständliche Leistung so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen, oder den Kunden von Ansprüchen gegenüber dem Schutzrechtsinhaber freistellen.
- 10.3.2 Ist die Nacherfüllung INNEO unmöglich oder nur zu unverhältnismäßigen Bedingungen möglich, hat INNEO das Recht, die betroffenen Leistungen einzustellen. INNEO wird in diesem Fall dem Kunden, wenn der Kunde für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf wiederkehrender Basis zahlt, den nicht genutzten Teil der wiederkehrenden Vergütung, die der Kunde für die eingestellte Leistung gezahlt hat, zurückerstatten. INNEO hat dem Kunden eine angemessene Auslauffrist zu gewähren, es sei denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich. Die sonstigen Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.
- 10.3.3 Die Parteien werden sich unverzüglich wechselseitig über geltend gemachte Ansprüche Dritter verständigen. Der Kunde wird die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder INNEO überlassen oder nur im Einvernehmen mit INNEO führen. INNEO erstattet dem Kunden notwendige Verteidigungskosten und sonstige Schäden, soweit dem Kunden aus Rechtsgründen die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben bzw. bleiben müssen.
- 10.3.4 Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen INNEO ausgeschlossen.

## **12 Freistellung**

Der Kunde hat INNEO von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf rechtswidrigen oder rechtsverletzenden Handlungen des Kunden oder inhaltlichen Fehlern der zur Verfügung gestellten Informationen beruhen. Dies gilt insbesondere für Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.



## 13 Geheimhaltung

Soweit nicht in einer gesonderten Geheimhaltungs-/Vertraulichkeitsvereinbarung etwas Abweichendes zwischen den Parteien schriftlich festgelegt wurde, gelten die nachfolgenden Bestimmungen:

- 12.1 Die Parteien verpflichten sich zur strikten und unbedingten Geheimhaltung sämtlicher Tatsachen, Informationen und Unterlagen einschließlich Geschäftsgeheimnissen (in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form), von denen sie im Zusammenhang mit dem Vertrag sowie dessen Durchführung Kenntnis erlangen und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt (nachfolgend „Vertrauliche Informationen“). Zu den Vertraulichen Informationen zählen insbesondere der Inhalt des Vertrages, von INNEO eingesetzte Technologien, geschäftliche Beziehungen, Geschäftsstrategien, Businesspläne, Finanzplanungen, Personalangelegenheiten, Identitäten von Kunden, Partnern und Zulieferern, digital verkörperte Informationen (Daten), betriebliche Abläufe und Know-how der Parteien.
- 12.2 Diese Verpflichtung entfällt für Tatsachen, Informationen und Unterlagen, die
- a) einer Partei bei Abschluss des Vertrages nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
  - b) die bei Abschluss des Vertrages öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung des Vertrages beruht;
  - c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird die zur Offenlegung verpflichtete Partei die andere Partei vorab unterrichten und dieser Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen. Darüber hinaus wird die zur Offenlegung verpflichtete Partei im Zuge der Offenlegung kenntlich machen, dass es sich, sofern dies der Fall ist, um Geschäftsgeheimnisse handelt, und darauf hinwirken, dass von den Maßgaben des §§ 16 ff. GeschGehG Gebrauch gemacht wird;
  - d) von einem Mitarbeiter einer Partei ohne Kenntnis und Verwendung Vertraulicher Informationen der anderen Partei selbst entwickelt wurden.

Die Beweislast für das Vorliegen einer Ausnahme im vorstehenden Sinne trifft die diejenige Partei, die sich auf die Ausnahme beruft.

- 12.3 Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu Vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen des Vertrages entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
- 12.4 Die Parteien sind zur Einhaltung des aktuellen Standes der Technik in Bezug auf Datensicherheit und den Schutz Vertraulicher Informationen verpflichtet und werden diese durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen schützen. Die Parteien werden sich gegenseitig auf bestehende und drohende Sicherheitslücken hinweisen. Sie werden bei der Auswahl und Bestellung ihrer Mitarbeiter darauf achten, dass die jeweils tätigen Personen ihrerseits den aktuellen Stand der Datensicherheit





beachten und in all ihren Aktivitäten der Geheimhaltungsbedürftigkeit der Vertraulichen Informationen Rechnung tragen.

- 12.5 Die Parteien verpflichten sich zudem, Vertrauliche Informationen nicht zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompileieren, zu disassemblieren oder in sonstiger Weise auf deren Zusammensetzung und/oder Herstellung zu untersuchen, sofern dies nicht für die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen und Pflichten erforderlich ist oder die andere Partei dem zuvor ausdrücklich in Schrift- oder Textform zugestimmt hat. "Reverse Engineering" sind dabei sämtliche Handlungen, einschließlich des Beobachtens, Testens, Untersuchens und des Rück- sowie ggf. erneuten Zusammenbaus, mit dem Ziel, an Vertrauliche Informationen zu gelangen.
- 12.6 Endet der Vertrag, gleichgültig aus welchem Grund, sind sämtliche von den Parteien erlangten Vertraulichen Informationen einschließlich sämtlicher angefertigter Kopien an die andere Partei zurückzugeben oder auf deren Verlangen zu löschen und/oder zu vernichten. Im Fall der Löschung und/oder der Vernichtung muss die Rekonstruktion der Vertraulichen Informationen ausgeschlossen sein. Die vollständige Rückgabe bzw. Löschung und/oder Vernichtung ist durch die betreffende Partei auf Verlangen der anderen Partei schriftlich zu bestätigen. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht für den allgemeinen Schriftverkehr zwischen den Parteien oder für Vertrauliche Informationen, deren Aufbewahrung einer Partei durch gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen vorgeschrieben ist. Weiter gilt dies nicht für von INNEO elektronisch gespeicherte Daten oder deren Kopien, welche automatisch in einem Backup-System gespeichert wurden und im normalen Geschäftsbetrieb nicht generell verfügbar sind. Diese sind spätestens im Rahmen der nächsten Löschroutine zu löschen.
- 12.7 Die Geheimhaltungspflicht der Parteien besteht während der Dauer des Vertrages und für einen weiteren Zeitraum von zehn (10) Jahren ab Beendigung des Vertrages.

## **14 Datenschutz**

- 13.1 Jede Partei wird sicherstellen, dass sämtliche einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages eingehalten werden und im Rahmen der vertragsgegenständlichen Zusammenarbeit von ihnen eingesetzte Personen auf das Datengeheimnis verpflichtet werden.
- 13.2 Für die Einhaltung einschlägiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen im Rahmen der Nutzung von vertragsgegenständlicher Software, die dem Kunden im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen zur Nutzung bereitgestellt wird, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere selbst für etwaige nach den Bestimmungen der DSGVO und/oder des Bundesdatenschutzgesetzes durch seine Nutzer und Geschäftspartner erforderlichen Einwilligungserklärungen verantwortlich.
- 13.3 Mit Vertragsschluss für die Services gemäß diesen AGB schließen die Parteien gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß der **Anlage „Auftragsverarbeitungsvertrag“** ab.



## **15 Höhere Gewalt**

- 14.1 Ist eine Partei durch Höhere Gewalt daran gehindert, ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag nachzukommen, und weist dies nach, so
- a) sind die betroffenen Verpflichtungen dieser Partei für die Dauer der Höheren Gewalt ausgesetzt;
  - b) wird die von Höherer Gewalt betroffene Partei die andere Partei unverzüglich nach Eintreten der Höheren Gewalt von dem betreffenden Ereignis und seiner voraussichtlichen Dauer schriftlich in Kenntnis setzen und zudem spätestens in wöchentlichen Abständen der anderen Partei eine Übersicht über die Auswirkungen der Höheren Gewalt schriftlich übermitteln;
  - c) wird die betroffene Partei alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, die Auswirkungen der Höheren Gewalt auf die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dem Vertrag so gering wie möglich zu halten;
  - d) wird die von Höherer Gewalt betroffene Partei unverzüglich nach dem Ende der Höheren Gewalt die andere Partei hiervon in Kenntnis setzen und ihre Verpflichtungen mit einer angemessenen Anlaufzeit wieder erfüllen.
- 14.2 Als Höhere Gewalt im Sinne dieses Vertrages gelten alle unverschuldeten und unvorhersehbaren Ereignisse, die außerhalb des Einflussvermögens der betroffenen Partei liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der betroffenen Partei nicht verhindert werden können. Hierzu zählen u. a. terroristische Akte, Krieg oder kriegsähnliche Situationen, Blockaden, Überschwemmungen, Sturmfluten, Hochwasser oder andere Unwetter im Ausmaß einer Naturkatastrophe sowie Erdbeben und Erdbeben sowie Epidemien und Pandemien. Allgemeine Arbeitsunruhen (wie z. B. Boykott, Streik und Aussperrung, Besetzung von Betriebsstätten) gelten nicht als Ereignisse Höherer Gewalt.
- 14.3 Ist zu erwarten, dass ein Ereignis Höherer Gewalt eintritt, arbeiten die Parteien eng zusammen, um die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen aufrecht zu erhalten.
- 14.4 Überschreitet die Dauer eines von INNEO geltend gemachten Ereignisses Höherer Gewalt sechs (6) Wochen, erstellen die Parteien innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen einen Plan zur Umgehung des Ereignisses Höherer Gewalt. Kann bis zum Ablauf der vierzehn (14) Kalendertage kein geeigneter Abhilfeplan vereinbart werden, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

## **16 Rechte an vom Kunden beigestellten Arbeitsmitteln**

- 15.1 Sollte der Kunde INNEO zur Erbringung der Betriebs- und Serviceleistungen die Nutzung von eigenen, INNEO vorher nicht bekannten Methoden ermöglichen oder Produkte, Werkzeuge oder sonstige Hilfsmittel während der Vertragslaufzeit zur Verfügung stellen, verpflichtet sich INNEO, die überlassenen Mittel und die damit zur Verfügung gestellten Dokumentationen nicht zu verändern, zu entfernen, zu kopieren oder zu transferieren. INNEO kann diese nur an Dritte weitergeben oder Dritte davon in Kenntnis setzen, sofern dies für die Erbringung der Betriebs- und Serviceleistungen erforderlich ist. Sämtliche schutzfähigen Rechte an den zur Verfügung gestellten Produkten, Werkzeugen und sonstigen Hilfsmitteln verbleiben jederzeit ausschließlich beim Kunden. INNEO ist verpflichtet, auf Verlangen, die vom Kunden überlassenen Produkte, Werkzeuge oder sonstigen Hilfsmittel an den Kunden zurückzugeben.



- 15.2 Gewährt der Kunde INNEO zur Erbringung der Betriebs- und Serviceleistungen Zugang zu oder die Nutzung von gemieteter oder geleaster Hardware und lizenzierter Software oder gestattet der Kunde INNEO die Ausübung vertraglicher Rechte und Pflichten aus Verträgen mit Dritten (z.B. Pflege- und Supportverträge), wird der Kunde sicherstellen, dass INNEO zum Zugang und zur Nutzung berechtigt ist, und INNEO über alle mit den Miet- oder Leasingverträgen, Lizenzen oder sonstigen Verträgen verbundenen Verpflichtungen informieren.

## **17 Vertragsdauer und Beendigung von Leistungsscheinen**

Die auf der Grundlage dieser AGB abgeschlossenen Leistungsscheine treten mit dem Zeitpunkt der Auftragsbestätigung von INNEO an den Kunden in Kraft und werden für eine Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Jahr abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform; die Textform genügt nicht.

## **18 Eskalationsverfahren**

- 17.1 Die Vertragsparteien haben sich in Konfliktfällen zunächst mit der Problemlösung und erst nachgelagert mit der Kostenträgerschaft zu beschäftigen.
- 17.2 Sie werden alle Probleme, die bei der Durchführung der Betriebs- und Serviceleistungen über Umfang und Inhalt der gegenseitigen Pflichten oder der daraus resultierenden Ansprüche entstehen, in einem Service-Review-Meeting mit dem Ziel erörtern, die Probleme möglichst einvernehmlich zu lösen.
- 17.3 Durch das vorstehend dargestellte Eskalationsverfahren ist keine Vertragspartei daran gehindert, ein gerichtliches Verfahren durchzuführen.

## **19 Salvatorische Klausel und Schlussbestimmungen**

- 18.1 Sollte eine Bestimmung des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, oder sollte der Vertrag eine unerkannte Regelungslücke enthalten, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem entspricht, was die Parteien gewollt haben bzw. gewollt hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit erkannt hätten. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.
- 18.2 Beide Parteien sind berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag insgesamt oder einzeln an verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG zu übertragen. Die übertragende Partei wird vertraglich sicherstellen, dass der Übernehmer die vertraglichen Bestimmungen einhält. Im Übrigen bedarf eine Abtretung von Rechten oder eine Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei. Keine Vertragspartei wird diese Zustimmung unbillig verweigern. Ist das Geschäft für beide Seiten ein Handelsgeschäft, gilt § 354a HGB.
- 18.3 Änderungen dieser AGB und der darunter geschlossenen Leistungsscheine bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Klausel selbst.
- 18.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) INNEO Cloud / Managed Services

**INNEO**<sup>®</sup>  
That's IT.

18.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Ellwangen.