

## **Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed Services**

Stand 01.01.2018

### **1. UMFANG DES SERVICE**

#### **1.1 Vertragsgegenstand**

Vertragsgegenstand ist die teilweise oder vollständige Auslagerung von DV-Leistungen aus dem Betrieb des Auftraggebers auf ITFLEXIBLE BY S.WERK. ITFLEXIBLE BY S.WERK verpflichtet sich, die im Leistungsschein näher detaillierten DV-Leistungen zu übernehmen. Der Leistungsumfang, die Übernahme von Datenbeständen und Programmen, der Ort und die Zeit der Leistungserbringung und die Vergütung werden im Leistungsschein detailliert beschrieben.

ITFLEXIBLE BY S.WERK bestimmt die Vorgehensweise, Einzelheiten und Mittel der Leistungserbringung im Rahmen des Vertragsgegenstandes eigenverantwortlich, soweit der Auftraggeber ihm nicht ausdrücklich eine Weisung aufgrund der Aufgabenstellung erteilt. ITFLEXIBLE BY S.WERK wird diese Weisung umsetzen, sofern diese von dem Vertrag umfasst sind. Dabei ist zu beachten, dass IT-bezogene Weisungen fachbezogen sein müssen. Gehen die Weisungen über das vertraglich vereinbarte hinaus, werden die Parteien die Umsetzung separat verhandeln.

Bei Widersprüchen haben die zuerst genannten Dokumente Vorrang vor den zuletzt genannten, wobei Lücken durch die jeweils nachrangigen Dokumente aufgefüllt werden. In der zeitlichen Reihenfolge geht das jüngere Dokument bei der Auslegung dem älteren Dokument vor.

#### **1.2. Pflichten von ITFLEXIBLE BY S.WERK**

Bei Auftragsdatenverarbeitung personenbezogener Daten im Sinne des gesetzlichen Datenschutzes durch ITFLEXIBLE BY S.WERK stellt dieser sicher, dass die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen in seiner Sphäre eingehalten werden.

ITFLEXIBLE BY S.WERK wird die bei der Leistungserbringung vom Auftraggeber erhaltenen Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten und in keiner sonstigen Weise nutzen oder verarbeiten.

ITFLEXIBLE BY S.WERK ist verpflichtet, den Auftraggeber auf solche Umstände hinzuweisen, die der Auftragsdurchführung entgegenstehen können, insbesondere auf die etwaige Verletzung von Datenschutzbestimmungen aufgrund solcher Weisungen. ITFLEXIBLE BY S.WERK ist jedoch nicht berechtigt, den Auftraggeber rechtlich zu beraten.

Sofern Hindernisse oder Beeinträchtigungen auftreten, die Auswirkung auf die vertragsgegenständlichen Leistung oder deren vertragsgemäße Nutzung haben können, oder rechnet ITFLEXIBLE BY S.WERK mit dem Auftreten solcher Hindernisse oder Beeinträchtigungen, wird ITFLEXIBLE BY S.WERK den Auftraggeber unverzüglich unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Behinderung unterrichten. Die Pflicht zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bleibt hiervon unberührt.

ITFLEXIBLE BY S.WERK verpflichtet sich, dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers jederzeit nach Vorankündigung oder in Eilfällen unmittelbar und unverzüglich Zutritt zu den DV-Anlagen zu gewähren.

#### **1.3. Pflichten des Auftraggebers**

Der Auftraggeber wird ITFLEXIBLE BY S.WERK umfassend über solche Umstände informieren und sich mit diesem abstimmen, die für dessen Leistungserbringung insbesondere im Hinblick auf Datensicherungen notwendig sind.

Der Auftraggeber wird ITFLEXIBLE BY S.WERK alle Weisungen schriftlich erteilen. Er ist verpflichtet, die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten sowie die Einhaltung von Meldepflichten zu überprüfen.

Der Auftraggeber hat sich von der Einhaltung der bei ITFLEXIBLE BY S.WERK getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen, wobei dem Auftraggeber ein Kontroll- und Zutrittsrecht zu den Geschäftsräumen von ITFLEXIBLE BY S.WERK nach vorheriger Absprache eingeräumt wird.

Sofern Vertragsgegenstand nach Ziffer 1.1 die teilweise oder vollständige Auslagerung der Datenverarbeitung des Auftraggebers im Sinne eines Betriebsüberganges ist, werden sich die Vertragsparteien über die Frage eines etwaigen Betriebsüberganges gesondert schriftlich einigen.

Sofern für Softwarepflege bzw. im Rahmen des Urheberrechtsgesetz erforderlich, wird der Auftraggeber auf Verlangen von ITFLEXIBLE BY S.WERK von Lizenzgebern der an den Auftraggeber überlassenen Software die Offenlegung von Schnittstellen bzw. die Herausgabe oder Hinterlegung des Sourcecodes verlangen.

## **2. VERTRAGSLAUFZEIT UND ENTGELTE**

### **2.1. Vertragslaufzeit**

Nach Installation und Prüfung des im Auftrag beantragten Service erhält der Auftraggeber eine schriftliche Mitteilung von ITFLEXIBLE BY S.WERK, dass der Service auftragsgemäß installiert und getestet wurde und ordnungsgemäß funktioniert („Bereitstellungsanzeige“). Die Service-Laufzeit beginnt mit dem im Vertrag angegebenen Datum („Datum des Servicebeginns“). Die Mindestlaufzeit ist im Vertrag festgehalten. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der bestätigte Auftrag entsprechend der Regelung im Vertrag/Leistungsschein.

### **2.2. Beginn der Zahlungspflicht.**

Die Zahlungspflicht des Auftraggebers beginnt mit diesem Datum. Sofern der Auftraggeber ITFLEXIBLE BY S.WERK innerhalb von drei Arbeitstagen (Arbeitstage sind Werkstage) nach Erhalt der Bereitstellungsanzeige schriftlich mitteilt, dass der Service nicht ordnungsgemäß funktioniert (und dies tatsächlich der Fall war), wird ITFLEXIBLE BY S.WERK etwaige Fehler beheben und dem Auftraggeber auf dessen Wunsch eine Gutschrift erteilen, deren Höhe für jeden Tag, an dem der Service nicht ordnungsgemäß funktionierte, 1/30 des monatlich wiederkehrenden Entgelts beträgt.

### **2.3. Anfallende Entgelte**

Alle Entgelte, die für die dem Auftraggeber von ITFLEXIBLE BY S.WERK zur Verfügung gestellten Dienstleistungen anfallen (einmalige Installationsentgelte, monatliche sowie sonstige Entgelte) werden im jeweiligen Vertrag/Leistungsschein festgelegt.

Sofern ITFLEXIBLE BY S.WERK zur Bereitstellung der Dienstleistungen zusätzliche Infrastruktur, Kabel, elektronische Einrichtungen oder sonstiges Material benötigt, kann im Vertrag/Leistungsschein eine einmalige Vergütung vereinbart werden, die dem Auftraggeber unverzüglich nach Annahme des Auftrags durch ITFLEXIBLE BY S.WERK zu zahlen ist. Falls der Auftraggeber diese einmalige Vergütung nicht innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Erhalt der Auftragsbestätigung und Rechnung zahlt, kann ITFLEXIBLE BY S.WERK die Leistung aus dem Vertrag/Leistungsschein verweigern und hat eine hierdurch eintretende Verzögerung der Bereitstellung der betreffenden Dienstleistung sowie die fehlende Einhaltung des Bereitstellungsstermins nicht zu vertreten. ITFLEXIBLE BY S.WERK ist berechtigt, ein neues Bereitstellungsdatum vorzusehen.

Sofern der Auftraggeber nach Annahme des Vertrag/Leistungsschein durch ITFLEXIBLE BY S.WERK Änderungen hieran – insbesondere Änderungen hinsichtlich des Bereitstellungs- oder Installationstermins – wünscht und ITFLEXIBLE BY S.WERK mit solchen Änderungen einverstanden ist, können zusätzliche einmalige Vergütungen und/oder monatliche Entgelte von ITFLEXIBLE BY S.WERK in Rechnung gestellt werden, die nicht im bestätigten Vertrag/Leistungsschein enthalten sind.

Der Auftraggeber verpflichtet sich auch zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die Dienstleistungen, die er über die Laufzeit hinaus weiter nutzt.

ITFLEXIBLE BY S.WERK ist berechtigt, die Entgelte maximal einmal je Jahr zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Auftraggebers. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber der Preiserhöhung nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Erhöhungen bis

zu 3% pro Jahr bedürfen keiner Zustimmung des Auftraggebers. ITFLEXIBLE BY S.WERK verpflichtet sich, den Auftraggeber mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Soweit nicht die Hauptleistungspflicht, d.h. die Pflicht zur Zahlung des nutzungsunabhängigen Grundentgelts betroffen ist, bestimmt ITFLEXIBLE BY S.WERK die Entgelte durch die jeweils aktuelle Preisliste nach billigem Ermessen.

## **2.4. Stornierung und Kündigung**

### **2.4.1. Stornierungs- und Kündigungsrechte**

#### **A) Stornierung vor dem Bereitstellungstermin**

Will der Auftraggeber einen durch ITFLEXIBLE BY S.WERK bestätigten Auftrag vor dem Bereitstellungstermin stornieren, kann sich ITFLEXIBLE BY S.WERK bereit erklären, eine entsprechende Stornierungsvereinbarung mit dem Auftraggeber zu treffen, sofern der Auftraggeber dies ITFLEXIBLE BY S.WERK schriftlich vor dem Bereitstellungstermin und dem Zugang der Bereitstellungsanzeige mitteilt und sich der Auftraggeber in dieser Vereinbarung zur Zahlung eines Stornierungsentgeltes verpflichtet.

#### **B) Kündigung nach dem Bereitstellungstermin**

Will der Auftraggeber eine Leistung nach dem Bereitstellungsdatum oder nach Zugang der Bereitstellungsanzeige für die betreffende Leistung (je nachdem, welches Ereignis früher eintritt) vor Ablauf der Mindestlaufzeit kündigen, kann sich ITFLEXIBLE BY S.WERK bereit erklären, eine entsprechende Aufhebungsvereinbarung mit dem Auftraggeber zu treffen, sofern der Auftraggeber ITFLEXIBLE BY S.WERK mindestens dreißig Kalendertage vor dem beabsichtigten Aufhebungstermin hierüber schriftlich informiert und er sich in einer solchen Aufhebungsvereinbarung zu einer Abschlagszahlung verpflichtet. Mit Beendigung des Vertrages erhält der Auftraggeber vom ITFLEXIBLE BY S.WERK eine Übersicht aller ihm bekannten administrativen Benutzer und deren Passwörter.

#### **C) Fristlose Kündigung**

1. Der Auftraggeber ist berechtigt, aus wichtigem Grund zu kündigen, falls ITFLEXIBLE BY S.WERK das Bereitstellungsdatum aus von ITFLEXIBLE BY S.WERK zu vertretenden Gründen um mehr als neunzig Tage nicht einhält, sofern er von ITFLEXIBLE BY S.WERK noch keine Bereitstellungsanzeige für den betreffenden Service erhalten hat oder im Falle einer anderen von ITFLEXIBLE BY S.WERK zu vertretenden wesentlichen Verletzung einer Vertragspflicht die betroffene Dienstleistung nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung und Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist, die mindestens dreißig Kalendertage betragen muss, ohne Verpflichtung zur Zahlung eines Stornierungsentgeltes oder einer Abschlagszahlung fristlos durch schriftliche Erklärung zu kündigen. Der Auftraggeber bleibt jedoch verpflichtet, die Entgelte für bereits erbrachte Dienstleistungen zu zahlen.

Im Falle einer solchen Kündigung besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf die vorgesehenen Gutschriften bei Nichteinhaltung des Service Levels „Bereitstellung“.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht in Fällen, in denen ITFLEXIBLE BY S.WERK Leistungen an einem zuvor noch nicht von ITFLEXIBLE BY S.WERK genutzten Standort erbringen muss.

2. ITFLEXIBLE BY S.WERK ist in folgenden Fällen zur fristlosen Kündigung des Rechts des Auftraggebers zur Nutzung des Services berechtigt:

(a) bei einem Verstoß des Auftraggebers gegen wesentliche Bestimmungen der Servicevereinbarung einschließlich dieser ergänzenden ABG und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(b) bei Zahlungsverzug des Auftraggebers mit einem Betrag in Höhe von mindestens zwei durchschnittlichen Monatsentgelten.

(c) falls der Auftraggeber gegen gesetzliche oder sonstige Vorschriften verstößt.

(d) bei Unrichtigkeit wesentlicher Angaben in den vom Auftraggeber im Dienstleistungsvertrag bereit gestellten Informationen oder sonstigen ITFLEXIBLE BY S.WERK zur Verfügung gestellten Informationen.

(e) falls der Auftraggeber zahlungsunfähig, über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird.

(f) wenn der Auftraggeber gegen mitgeteilte Benutzungs-, Zugangs- oder Sicherheitsregeln verstößt oder

Soweit hierdurch, nach Auffassung von ITFLEXIBLE BY S.WERK, andere Auftraggeber von ITFLEXIBLE BY S.WERK nicht beeinträchtigt werden, wird ITFLEXIBLE BY S.WERK bezüglich der Punkte (a) bis (f) den Auftraggeber vor einer fristlosen Kündigung zunächst schriftlich abmahnen und ihm die Möglichkeit geben, den Verstoß innerhalb einer Frist von zehn Tagen zu heilen.

Darüber hinaus kann ITFLEXIBLE BY S.WERK die Dienstleistungen einstellen, sofern ITFLEXIBLE BY S.WERK verpflichtet ist, eine die Bereitstellung der Dienstleistungen unzulässig oder unmöglich machende Anordnung eines zuständigen Gerichts bzw. einer zuständigen Behörde zu befolgen oder ITFLEXIBLE BY S.WERK zu einer Sperre oder zu einer vorübergehenden Einstellung aufgrund eines Zurückbehaltungsrechts berechtigt ist.

### **2.5 Vertragsanpassungen, allgemeine Regelungen**

Die dem ITFLEXIBLE BY S.WERK zustehende Vergütung wird im Leistungsschein festgelegt. Soweit im Leistungsschein vorgesehen, ist der Auftraggeber verpflichtet, dem ITFLEXIBLE BY S.WERK notwendige Spesen und Reisekosten zu erstatten. Etwaige Reisekosten werden vor der Reise mit dem Auftraggeber abgestimmt. Diese benötigen eine Zustimmung des Auftraggebers. Der ITFLEXIBLE BY S.WERK ist in diesem Fall verpflichtet, Originalquittungen für die entstandenen Reisekosten und Spesen vorzulegen. Die Erstattung der Auslagen erfolgt gemäß den geltenden steuerlichen anerkannten Vorschriften.

Zusätzliche, nicht vertraglich geregelte Aufwände, werden, nach Beauftragung durch den Auftraggeber, mit laut unserer allgemeinen Dienstleistungspreisliste abgewickelt. Es fallen, unabhängig der Bedingungen keine Fahrtkosten an.

Der ITFLEXIBLE BY S.WERK ist bemüht während der Vertragslaufzeit seine Preise stabil zu halten. Aufgrund verschiedener Umstände kann es in einzelnen Modulen zu Preisanpassungen führen. Der ITFLEXIBLE BY S.WERK informiert den Auftraggeber mindestens drei Monate vor der Beitragsanpassung. Sollte die Anpassung, je Modul, höher als 10% ausfallen, so steht es dem Auftraggeber frei dieses Modul zum Zeitpunkt der Beitragsanpassung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Nach erfolgter Erhöhung ist dies nicht mehr möglich.

Die Service-Levels und Anzahl der Geräte werden im Rahmen des Gesprächs mit unserem Projektleiter (Häufigkeit siehe Anlage 2a – 2b) besprochen und ggf. angepasst. Diese Anpassung bedarf in jedem Falle einer schriftlichen Bestätigung durch den ITFLEXIBLE BY S.WERK. Die Anpassung kann jedoch minimal auf 70% der ursprünglichen Ausgangssituation des Leistungsscheins reduziert werden.

### **3. Treueverpflichtung**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, keinen zur Durchführung des Vertrages eingesetzten Mitarbeiter des ITFLEXIBLE BY S.WERKS, gleich ob der Mitarbeiter im Angestelltenverhältnis oder als freier Mitarbeiter bei dem Arbeitnehmer beschäftigt ist, für sich noch für eine Tätigkeit in einem dritten Unternehmen abzuwerben.

Insbesondere verpflichtet sich der Auftraggeber dem, bzw. den Mitarbeitern des ITFLEXIBLE BY S.WERKS keine Beschäftigung, gleich ob Arbeits-, Dienst-, Werk- oder Geschäftsbesorgungsvertrag anzubieten, kein solches Beschäftigungsverhältnis aufzunehmen, nachzuweisen oder zu vermitteln.

Im Falle der Nichteinhaltung dieser Bestimmung ist der betreffende Vertragspartner zur Zahlung einer pauschalen Konventionalstrafe in der Höhe von EURO 25.000,00 verpflichtet. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens – jedoch unter Anrechnung der Vertragsstrafe – bleibt vorbehalten.

Die Verpflichtung gilt während der Laufzeit und bis zum Ablauf von 12 Monaten nach Beendigung des Rahmenvertrages.