

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SWS Computersysteme AG für cloud-basierte Dienste und Managed Services

Stand: 01.06.2018

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die SWS Computersysteme AG, Brückenstr. 34, 94051 Hauzenberg (nachfolgend „SWS“), erbringt die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten cloud-basierten Dienste und/oder Wartungs- und Serviceleistungen bzw. „Managed Services“ ausschließlich aufgrund dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SWS für cloud-basierte Dienste und Managed Services“ (nachfolgend "AGB")
- 1.2. Diese AGB werden im Geschäftsverkehr mit Unternehmen i.S. des § 14 BGB verwendet.
- 1.3. Der Geltung der Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen, wobei dieser Widerspruch nach Eingang entsprechender Bedingungen bei der SWS bzw. eines entsprechenden Hinweises des Kunden auf seine Bedingungen nicht wiederholt zu werden braucht. Insbesondere bedeutet die Erbringung von Leistungen oder deren Annahme nicht, dass die SWS derartigen Bedingungen zustimmt.
- 1.4. Einzelvertragliche Punkte werden im betreffenden Servicesschein über cloud-basierte Dienste bzw. Wartungs- und Serviceleistungen (nachfolgend „Servicesschein“ oder „Einzelvertrag“) mit dem Kunden vereinbart. Die Regelungen im Einzelvertrag gehen bei Widersprüchen den Bestimmungen der AGB vor.

2. Allgemeine Bestimmungen zu Vertragsschluss, Leistungsbeschreibungen, Servicesscheinen und Angebotsunterlagen

- 2.1. Der Vertragsschluss erfolgt durch Unterzeichnung des Servicesscheins durch beide Parteien.
- 2.2. Das von SWS derzeit angebotene Portfolio an Managed Services, die grundsätzlich Gegenstand eines Einzelvertrags sein können, ergibt sich aus den betreffenden Leistungsbeschreibungen der SWS.
- 2.3. Aus dem Portfolio der von SWS angebotenen Managed Services stellt sich der Kunde die von ihm gewünschten individuellen Leistungen und entsprechenden Anforderungen zusammen. Diese Zusammenstellung der individuellen Leistungen erfolgt grundsätzlich durch den Kunden in eigener Verantwortung; ausnahmsweise berät SWS den Kunden hierbei, sofern hierüber vorher zwischen den Vertragsparteien eine Vereinbarung getroffen wurde, in der auch die Leistung einer gesonderten Vergütung hierfür durch den Kunden vereinbart wurde.
- 2.4. Die vom Kunden ausgewählten und von SWS auf Basis des Einzelvertrags geschuldeten Managed Services werden im Servicesschein bezeichnet. Der Servicesschein beschreibt abschließend Inhalt und Umfang der von SWS zu erbringenden Leistungen.
- 2.5. Leistungen, die im Servicesschein zwar mit aufgeführt sind, die jedoch nicht ausgewählt oder deren Preis mit 0 EUR vermerkt wurde, sind von SWS vor einer entsprechenden Beauftragung durch den Kunden nicht geschuldet und werden nicht durch die gemäß Einzelvertrag vereinbarte Pauschalvergütung (vgl. Ziffer 6.1) abgegolten. Ebenso nicht von der vereinbarten Pauschalvergütung

abgegolten sind Leistungen, die gemäß Leistungsbeschreibung ausdrücklich nach Aufwand zu vergüten sind. Werden diese Leistungen vom Kunden beauftragt, so richtet sich die Vergütung nach der Preisliste der SWS (vgl. Ziffer 6.2).

- 2.6. Alle sonstigen Leistungen und Lieferungen werden von der SWS auf Basis der Bestimmungen der vorliegenden AGB nach Aufwand (time & material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden Listenpreisen der SWS erbracht (vgl. Ziffer 6.6).
- 2.7. Den Vertragsparteien bleibt es unbenommen, auch nach Abschluss eines Einzelvertrages während dessen Laufzeit Verhandlungen über etwaige Erweiterungen und/oder Reduzierungen bzw. Änderungen in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Leistungen zu führen. Insofern gelten die Bestimmungen in nachfolgender Ziffer 7 zum Verfahren bei Leistungsänderungen (Change Request).
- 2.8. Die Verkaufsangestellten, Vertriebs- oder Servicemitarbeiter der SWS sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt eines Angebots oder einer Auftragsbestätigung des SWS bzw. über den Inhalt des Einzelvertrages hinausgehen.
- 2.9. Alle Eigentums- und Urheberrechte an den im Hinblick auf den Abschluss eines Einzelvertrages an den Kunden überlassenen Unterlagen und Materialien (z.B. Konzepte, Pflichtenhefte, Demonstrationsversionen) verbleiben bei der SWS; diese Unterlagen und Materialien dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der SWS Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Unterlagen und Materialien als „vertraulich“ gekennzeichnet sind.

3. Besondere Bestimmungen bei cloud-basierten Diensten

3.1. Bereitstellung cloud-basierter Dienste

- 3.1.1. Sofern im Servicesschein vereinbart, stellt SWS dem Kunden cloud-basierte Dienste – z.B. Infrastructure as a Service (IaaS) oder Software as a Service (SaaS) bzw. Application Service Providing (ASP) – zur Verfügung. Der Kunde hat das Recht, diese cloud-basierten Dienste über einen eigenen Internetzugang während der vereinbarten Vertragslaufzeit zu nutzen. Inhalt und Umfang der vertraglich vereinbarten cloud-basierten Dienste werden abschließend in dem Servicesschein in Verbindung mit der „Leistungsbeschreibung – Servicekatalog - SWS Cloud Services“ vereinbart.
- 3.1.2. Der Kunde hat selbst für die EDV-Infrastruktur sowie die Internetverbindung zu sorgen, um auf die bereitgestellten Dienste von SWS über das Internet zugreifen zu können. Übergabepunkt für die von SWS vertraglich geschuldeten Leistungen ist der Router-Ausgang des von SWS genutzten Rechenzentrums an das Internet. Einzelheiten hierzu werden in der Leistungsbeschreibung geregelt. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hardware auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt ist der Kunde verantwortlich.

- 3.1.3. SWS ist berechtigt, Drittunternehmen mit der Erfüllung der technischen Bedingungen im Rahmen der cloud-basierten Dienste zu beauftragen. Hierzu gehört insbesondere die Bereitstellung von IT-Infrastruktur in einem Rechenzentrum in Deutschland.
- 3.1.4. SWS stellt dem Kunden die cloud-basierten Dienste mit der im Servicesschein i.V.m. der „Leistungsbeschreibung – Servicekatalog - SWS Cloud Services“ genannten Verfügbarkeit bereit. Unter Verfügbarkeit verstehen die Vertragsparteien die technische Nutzbarkeit der cloud-basierten Dienste am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden. Sämtliche Einzelheiten zur Verfügbarkeit, insbesondere zu den technischen Parametern und Verfahren zur Messung und Bestimmung der Verfügbarkeit, ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, insbesondere
- die Nutzungszeit,
 - die Zeit, an dem SWS regelmäßige bzw. planmäßige Wartungsarbeiten bzw. Reparaturen vornimmt (Wartungsfenster),
 - der Bezugszeitraum, innerhalb dessen die Verfügbarkeit berechnet wird,
 - der Grad der Verfügbarkeit in % innerhalb der Nutzungszeit,
 - die zulässige maximale ununterbrochene Ausfallzeit je vereinbarter Zeiteinheit für die Nutzungszeit.
- 3.1.5. Soweit SWS dem Kunden im Rahmen der cloud-basierten Dienste auf einer oder mehreren zentralen Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden „Server“ genannt) auch Anwendungssoftware zur Nutzung bereitstellt, räumt SWS dem Kunden Nutzungsrechte an der zur Verfügung gestellten Software während der Laufzeit des betreffenden Servicesscheins nach Maßgabe nachfolgender Ziffer 5 ein. In Bezug auf den Übergabepunkt für die Software und die Anwendungsdaten gilt vorstehende Ziff. 3.1.2 Satz 2.
- 3.1.6. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung eine Änderung von Funktionalitäten der Anwendungssoftware, von durch die Software unterstützten Arbeitsabläufen des Kunden und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen, wird SWS dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von sechs (6) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. SWS wird den Kunden bei jeder Ankündigung von Änderungen auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen.
- 3.1.7. SWS hält auf dem Server für die vom Kunden durch Nutzung der darauf betriebenen Software erzeugten und/oder die zur Nutzung der Software erforderlichen Daten Speicherplatz in dem im betreffenden Servicesschein vereinbarten Umfang bereit. Weitere Einzelheiten werden erforderlichenfalls im betreffenden Servicesschein vereinbart.
- 3.1.8. Sofern im betreffenden Servicesschein vereinbart, wird SWS die Software und die Anwendungsdaten auf dem Server in den gemäß Leistungsbeschreibung und/oder dem Servicesschein vereinbarten zeitlichen Abständen und der dort vereinbarten Art der Datensicherung sichern. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.
- 3.1.9. Regelungen zu den Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden werden in der Leistungsbeschreibung und/oder dem Servicesschein getroffen.
- 3.1.10. Sofern im betreffenden Servicesschein vereinbart, misst SWS im Rahmen eines Monitoring laufend bestimmte im Servicesschein bezeichnete Leistungskategorien, wie z.B. Sicherheit, Performance, Verfügbarkeit und Statistik, und informiert SWS den Kunden laufend im Rahmen seiner „Reports“ über bestimmte im Servicesschein bezeichnete Themen.
- 3.1.11. Grundsätzlich wird SWS die bereitgestellte vertragsgemäße IT-Infrastruktur konstant halten und in diesem Zustand warten bzw. pflegen. SWS ist jedoch berechtigt, neue Betriebssystem-Versionen und auch EDV-Komponenten/Module für die Hardware oder ähnliches einzusetzen, wenn dies v.a. unter Sicherheitsaspekten angezeigt ist und der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages und der Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Soweit aus solchen Aktualisierungen Änderungen im Hinblick auf die betriebene Anwendungssoftware resultieren, wird SWS den Kunden möglichst rechtzeitig hierüber informieren.
- 3.2. Rechte und Pflichten des Kunden bei cloud-basierten Diensten**
- 3.2.1. Der Kunde ist berechtigt, die gemäß Servicesschein vereinbarten cloud-basierten Dienste mit Hilfe der von SWS bereit gestellten Zugangsdaten im Rahmen der vertraglich vereinbarten Nutzungsmöglichkeiten zu nutzen.
- 3.2.2. Der Kunde darf die cloud-basierten Dienste nur in der sich aus dem Einzelvertrag und/oder seinen Anlagen ergebenden Systemumgebung und für die vereinbarte Zahl von gleichzeitigen Nutzern/Arbeitsplätzen/Clients („Concurrent User“) nutzen. Soweit nicht ausdrücklich im Einzelvertrag vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, die Leistungen von SWS an Dritte zu lizenzieren.
- 3.2.3. Der Kunde ist verpflichtet, die cloud-basierten Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen. Dem Kunden ist untersagt, den cloud-basierten Dienst und insbesondere die ihm zur Verfügung gestellte Software in einer Weise zu nutzen, die gegen bestehende rechtliche Bestimmungen verstößt und/oder die Rechte Dritter verletzt. Der Kunde haftet dafür, dass die Dienste und insbesondere die bereitgestellte Software nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden. Der Kunde stellt die SWS von jeglichen Ansprüchen frei, die Dritte aufgrund solcher unrechtmäßigen Nutzungen gegenüber der SWS gelten machen.
- 3.2.4. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten (insbesondere Benutzernamen und Passwörter) gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Zugangsdaten unbefugten Dritten weiterzugeben, zugänglich zu machen oder auf andere Weise unbefugten Dritten die Nutzung der Dienste zu ermöglichen. Der Kunde hat durch interne, geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass die Zugangsdaten nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden und die Dienste nicht durch Unbefugte genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, SWS unverzüglich zu informieren, sobald er Kenntnis davon erlangt, dass unbefugten Drit-

ten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt geworden sein könnten. Hievon unberührt bleibt das Recht des Kunden den cloud-basierten Dienst der SWSboX – sofern er diesen Dienst gemäß Servicesschein beauftragt hat – insofern Dritten, wie etwa Kunden und Geschäftspartnern, zugänglich machen, als dies der bestimmungsgemäßen Nutzung des Dienstes der SWSboX zur sicheren, einfachen Dateibereitstellung dient.

3.3. Folgen bei Verletzung der Pflichten zur vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden

3.3.1. Verletzt der Kunde die Bestimmungen in Ziff. 3.2.3 und 3.2.4 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann SWS den Zugriff des Kunden auf die Dienste sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Eine Pflicht zur Prüfung auf rechtswidrige Inhalte des Kunden besteht für SWS nicht.

3.3.2. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte und Dienste zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe von Gründen unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und zu beweisen.

3.3.3. Die Sperrung des Dienstes führt nicht zum Verlust des Vergütungsanspruchs der SWS. SWS behält sich das Recht vor, bei Bedarf rechtlich bedenkliche Inhalte im Rahmen der bereitgestellten Dienste (z.B. Inhalt auf Webseiten) zu sperren. SWS ist ferner berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen.

3.3.4. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde der SWS auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu liefern, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

3.3.5. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung der SWS weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Ziff. 3.2.2, 3.2.3 und 3.2.4, und hat er dies zu vertreten, so kann SWS den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

4. Besondere Bestimmungen bei Service- und Wartungsleistungen – Managed Services

4.1. Wartungs- und Systemunterstützung

4.1.1. Sofern zwischen den Vertragsparteien vereinbart, erbringt SWS die im Servicesschein i.V.m. der Leistungsbeschreibung „Servicekatalog – SWS Managed Services“ vereinbarten Service- und Wartungsleistungen zum Zwecke der Wartungs- und Systemunterstützung in Bezug auf die im Einzelvertrag aufgeführten EDV-Geräte und -Anlagen des Kunden.

4.1.2. Einzelheiten der Service- und Wartungsleistungen, insbesondere zu der zu wartenden Infrastruktur des Kunden, Laufzeit, Leistungsort, Servicezeiten, Reaktionszeiten und Vergütung, ergeben sich aus dem Servicesschein i.V.m. der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

4.1.3. Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkung Dritter, höhere Gewalt, oder unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigen Gebrauch) durch den Kunden oder seine Mitarbeiter hervorgerufen werden, ist von SWS nicht geschuldet.

4.1.4. Die Einbeziehung weiterer Geräte bzw. weiterer Hardware im Falle späterer Systemerweiterungen in den Leistungsumfang des Vertrages bedarf eines schriftlichen

Vertragsnachtrags; es gelten die nachstehenden Bestimmungen gem. Ziff. 7 zum Änderungsverfahren.

4.1.5. Soweit nicht anders vereinbart, ist SWS berechtigt, die Leistung auch per Fernwartung zu erbringen. Der Kunde wird auf Anforderung der SWS auf seine Kosten die hierfür erforderlichen im Servicesschein genannten technischen Voraussetzungen schaffen.

4.1.6. Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten oder Datenbestände (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung im Servicesschein zur Leistung von SWS gehört.

4.2. Software-Maintenance

Sofern im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart wurde, dass SWS Software-Maintenance-Leistungen in Bezug auf die dem Kunden gehörende Software und insbes. Betriebssystemsoftware auf der dem Kunden gehörenden Hardware erbringt, gilt jeweils vorbehaltlich abweichender Regelungen im betreffenden Einzelvertrag Folgendes:

4.2.1. Software wird dem Kunden im Objektcode in ablauffähiger Form geliefert; eine Überlassung des Quellcodes erfolgt nicht. Im Einzelvertrag wird vereinbart, in welcher Form dem Kunden die Software überlassen wird. Zum Programm gehört die im Einzelvertrag beschriebene Benutzerdokumentation. Die SWS räumt dem Kunden an der Software und der Benutzerdokumentation Nutzungsrechte nach Maßgabe der vereinbarten Nutzungsbedingungen ein.

4.2.2. Hinsichtlich der von der SWS im Rahmen der vereinbarten Software-Maintenance zu liefernden Software Dritter erhält der Kunde zeitlich unbegrenzte, einfache Nutzungsrechte zur bestimmungsgemäßen Benutzung **nach Maßgabe der Lizenzbedingungen der Dritten**. Der Kunde erkennt die entsprechenden **Vertrags- und Nutzungsbedingungen der Drittsoftwarehersteller** als rechtsverbindlich an und verpflichtet sich zu deren Einhaltung.

4.2.3. Sofern im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, wird Betriebssystemsoftware für die im Rechenzentrum der SWS befindliche Hardware von der SWS installiert.

4.2.4. Die Software ist nur auf der im jeweiligen Einzelvertrag bzw. zugehörigen Produktbeschreibung bezeichneten Hardware und Systemumgebung lauffähig.

4.2.5. Die vereinbarte Beschaffenheit der Software ergibt sich abschließend aus den Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages sowie aus der Beschreibung in der mit der Software ausgelieferten Dokumentation bzw. der Produktbeschreibung sowie aus der im Einzelvertrag ggf. erfolgten Festlegung der vertragsgemäßen Verwendung. Die überlassenen Benutzerdokumentationen sollen dem Kunden den ordnungsgemäßen Betrieb der Hardware und der Software ermöglichen. Im Einzelvertrag wird vereinbart, in welcher Sprache, in welcher Form und mit welchem Inhalt die Benutzerdokumentationen dem Kunden überlassen werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Benutzerdokumentationen.

5. Rechtseinräumung und Nutzungsbeschränkungen bei cloud-basierten Diensten

5.1. Hinsichtlich der von SWS im Rahmen von cloud-basierten Diensten zur Nutzung durch den Kunden überlassenen

- Software Dritter erhält der Kunde auf die Laufzeit des Vertrags begrenzte, einfache (nicht ausschließliche) Nutzungsrechte **nach Maßgabe der Lizenzbedingungen der Dritten**. Der Kunde erkennt die entsprechenden **Lizenzbedingungen der Drittsoftwarehersteller** als rechtsverbindlich an und verpflichtet sich zu deren Einhaltung.
- 5.2. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die Microsoft Nutzungs- und Lizenzbedingungen (Microsoft Service Provider User Rights (SPUR) und die End User License Terms einzuhalten. Der Kunde darf auf einem bei SWS gemieteten „shared Server“ (gemeinsam genutzte Hosting Umgebung), dessen Lizenzierung auf Grundlage der Microsoft Service Provider License Agreement (SPLA) erfolgt, keine anderen Microsoft Lizenzen installieren oder einsetzen. Falls Microsoft Software entgegen dieser Bestimmungen vom Kunden auf den Servern von SWS betriebene oder nicht lizenzierte Software auf einer shared Hosting Umgebung von SWS installiert worden ist, muss die Software ab Installationsdatum korrekt über SWS, Microsoft oder einem autorisierten Microsoft Partner nachlizenzieren werden.
 - 5.3. Dem Kunden werden die Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Dritten auf Anforderung zur Verfügung gestellt. Falls und soweit dem Kunden Open Source Software überlassen wird, gelten zusätzlich und vorrangig vor den Bestimmungen dieser Ziffer die Nutzungsbedingungen, denen die Open Source Software unterliegt.
 - 5.4. Die Anwendungssoftware darf nur in der im Serviceschein genannten maximalen Anzahl an natürlichen Personen („Concurrent User“) gleichzeitig genutzt werden, für die der Kunde die vereinbarte Vergütung entrichtet hat.
 - 5.5. Der Kunde darf die Software nur für eigene Zwecke, zur Abwicklung der internen Geschäftsprozesse seines Unternehmens nutzen. Sofern im Serviceschein vereinbart, ist eine Nutzung der Software auch in den mit dem Kunden i.S. des § 15 AktG verbundenen Unternehmen gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software drahtlos oder drahtgebunden öffentlich wiederzugeben, zu vermieten, zu verleihen oder auf sonstige Weise Dritten vorübergehend zugänglich zu machen (insbes. im Rahmen eines Application Service Providing oder eines Rechenzentrumsbetriebs für Dritte), es sei denn, im Serviceschein ist dies ausdrücklich vereinbart bzw. SWS hat hierzu vorher seine schriftliche Zustimmung erteilt. Keine Dritten sind die Mitarbeiter des Kunden, die zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten Zugang zur Software benötigen.
 - 5.6. Vervielfältigungen der Software sind nur für deren bestimmungsgemäße Benutzung zulässig. Sofern nicht vereinbart wurde, dass SWS die Durchführung der Datensicherung übernimmt, ist der Kunde zur Vervielfältigung der Software im Rahmen einer nach dem Stand der Technik ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung befugt. Die überlassenen Benutzerdokumentationen dürfen nur insoweit vervielfältigt werden, als dies für die bestimmungsgemäße Benutzung der Software notwendig ist.
 - 5.7. Zur Vornahme von Änderungen, Bearbeitungen oder Umarbeitungen der Software ist der Kunde nicht berechtigt, es sei denn, dies ist für eine Beseitigung eines Fehlers der Software notwendig ist und die SWS befindet sich mit der Fehlerbeseitigung in Verzug oder lehnt die Fehlerbeseitigung endgültig und ernsthaft ab. Vor Beseitigung von Fehlern durch den Kunden oder einen von diesem beauftragten Dritten hat der Kunde der SWS jedoch zunächst die Möglichkeit einer Fehlerbeseitigung einzuräumen. Beseitigt SWS die Fehler durch Ersatzlieferung eines Updates oder neuen Programmstands der Software, gelten für diese die Bestimmungen in dieser Ziffer 5.
 - 5.8. Urheberrechtsvermerke, Seriennummern oder Kennzeichen dürfen nicht von der Software entfernt oder geändert werden. Vom Kunden erstellte Kopien der Software oder der Benutzerdokumentationen sind als solche kenntlich zu machen und mit einem Urheberrechtsvermerk des Herstellers zu versehen.
 - 5.9. Jede Nutzung der Software über das vertraglich vereinbarte Maß hinaus, insbesondere eine gleichzeitige Nutzung der Software auf mehr als der im Serviceschein genannten oder beschriebenen Anzahl von Arbeitsplätzen, ist eine vertragswidrige Handlung. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Übernutzung SWS unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
 - 5.10. Für den Zeitraum der Übernutzung ist der Kunde verpflichtet, eine Entschädigung für die Übernutzung entsprechend der jeweils im Zeitpunkt der Übernutzung geltenden aktuellen Preisliste der SWS zu bezahlen.
 - 5.11. Teilt der Kunde eine von ihm zu vertretende Übernutzung nicht unverzüglich mit, wird eine Vertragsstrafe in Höhe der dreifachen Entschädigung gem. Ziffer 5.10 fällig.
 - 5.12. Verstößt der Kunde gegen vorstehende Bedingungen, so kann er von SWS unbeschadet vorstehender Rechte für sämtliche der SWS entstandene Kosten, unmittelbare Schäden und Folgeschäden vollumfänglich haftbar gemacht werden. Der Kunde stellt SWS von jeglichen Ansprüchen Dritter, insbesondere solcher des Herstellers Microsoft frei, die aufgrund einer Verletzung der Rechte Dritter, insbesondere der Verletzung der Rechte des Herstellers Microsoft, geltend gemacht werden.
 - 5.13. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für die von der SWS während der Laufzeit des Vertrags im Rahmen der cloud-basierten Dienste überlassene neue Versionen, Updates oder Upgrades der Software.
- ## 6. Vergütung
- 6.1. Für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen hat SWS Anspruch auf die im Serviceschein vereinbarte monatliche Pauschalvergütung.
 - 6.2. Für Leistungen, für die in der betreffenden Leistungsbeschreibung eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen ist, gelten die Preise gemäß der aktuellen Preisliste von SWS, die dem Einzelvertrag beigefügt und zum Gegenstand dieses Vertrages gemacht wird.
 - 6.3. Die monatliche Pauschalvergütung gemäß Ziff. 6.1 ist ab Vertragsschluss monatlich im Voraus zu bezahlen, soweit die Vertragsparteien hierüber nichts anderes im Einzelvertrag vereinbaren, und ist spätestens zum fünften (5.) Werktag eines jeden Monats fällig und spätestens an diesem Tage an SWS zu entrichten.
 - 6.4. Die aufwandsabhängige Vergütung gem. Ziff. 6.2 wird monatlich nachträglich abgerechnet und ist innerhalb von (7) Werktagen nach Zugang einer Rechnung ohne Abzug fällig.
 - 6.5. Der Kunde erteilt SWS ein SEPA Basis Lastschriftmandat, das Bestandteil des Vertrages ist und für sämtliche in den Servicescheinen gewählten Managed Services gilt.
 - 6.6. Alle sonstigen Leistungen und Lieferungen werden von der SWS nach Aufwand (time & material) zu den jeweils

- im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden Listenpreisen der SWS abgerechnet. Die hierfür in Rechnung gestellte Vergütung wird innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Lieferung bzw. Leistungserbringung und Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 6.7. Alle Vergütungen sind Nettovergütungen und verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 7. Änderungsverfahren (Change Management)**
- 7.1. Die Vertragsparteien sind sich der Tatsache bewusst, dass bei einer Zusammenarbeit die vertraglichen Regelungen nicht von vornherein jeden ggf. künftig vorkommenden Sachverhalt abschließend und für beide Seiten zufriedenstellend werden regeln können. Daneben kann sich die Notwendigkeit ergeben, auf Änderungswünsche des Kunden einzugehen und z.B. die technischen Vorgaben anzupassen, zu erweitern oder zu ergänzen. Um dieser Notwendigkeit Rechnung zu tragen und auch im Rahmen von bestehenden vertraglichen Vereinbarungen flexibel reagieren zu können, gelten die nachfolgenden Bestimmungen. Dem Kunden ist hierbei bewusst, dass es sich bei der Möglichkeit einer nachträglichen Änderung, Ergänzung und/oder Anpassung der bestehenden Leistungen um eine Vertragsänderung handelt, die grundsätzlich nur einvernehmlich vereinbart werden kann.
- 7.2. Jede Vertragspartei kann zu jeder Zeit das Änderungsverfahren durch einen entsprechenden Änderungsantrag einleiten. Der Änderungsantrag muss schriftlich erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten. Jeder Änderungsantrag sollte 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;
 - (iv) Dringlichkeit der gewünschten Änderung.
- 7.3. Auf Wunsch des Kunden wird die SWS Änderungswünsche des Kunden gegen eine Vergütung nach Aufwand prüfen, den Kunden, sofern dieser das wünscht, bei der Definition der gewünschten Änderung unterstützen und gegebenenfalls ein Angebot zur Umsetzung der Änderungen erstellen. Eine Pflicht der SWS zur Angebotserstellung und Durchführung der Änderungen besteht nicht. Es steht im freien Ermessen der SWS, die gewünschten Änderungen gegen eine angemessene zusätzliche Vergütung umzusetzen. Alle Änderungen erfordern eine schriftliche Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien, die von den jeweiligen Ansprechpartnern zu unterzeichnen ist.
- 7.4. Handelt es sich um eine Beschränkung, Änderung oder Erweiterung einer bereits von SWS erbrachten vertragsgenständlichen Leistung, erfolgt die Vereinbarung in Form eines fortlaufend zu nummerierenden Nachtrags zu dem jeweils zu ändernden Servicesschein. Im Fall einer zusätzlichen Leistung erfolgt die Vereinbarung in Form eines neuen Servicesscheins. In der Vereinbarung im neuen oder geänderten Servicesschein über die Beschränkung, Änderung oder Erweiterung der jeweiligen Leistung sind das Datum, zu dem die Änderung in Kraft tritt, ggf. die Laufzeit, für die die neue Regelung gilt, Inhalt und Umfang der Änderung sowie die zusätzliche Vergütung zu dokumentieren.
- 8. Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 8.1. Der Kunde ist zur kostenfreien Mitwirkung verpflichtet, soweit dies für die Erbringung der von der SWS geschuldeten Leistungen erforderlich und zumutbar ist. Der Kunde wird insbesondere die gemäß Servicesschein i.V.m. der betreffenden Leistungsbeschreibung in Bezug auf das einschlägige Leistungsbild (Managed Services) genannten Mitwirkungsleistungen erbringen.
- 8.2. Soweit im Servicesschein i.V.m. der betreffenden Leistungsbeschreibung nicht abweichend geregelt, wird der Kunde insbesondere die folgenden Mitwirkungsleistungen erbringen:
- 8.2.1. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten ordnungsgemäß und regelmäßig zu sichern. Dies gilt insbesondere, bevor mit der Erbringung solcher von der SWS geschuldeten Leistungen begonnen wird, die für den Datenbestand relevante Maßnahmen darstellen, wie etwa Migrationsleistungen; aber auch nach Beendigung der Durchführung solcher Leistungen ist der Kunde verpflichtet, in regelmäßigen Abständen Datensicherungen durchzuführen. Dies gilt nicht, sofern die SWS sich im jeweiligen Servicesschein der verpflichtet hat, die Datensicherung für den Kunden durchzuführen.
 - 8.2.2. Der Kunde wird bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung der von der SWS gestellten Formulare – der SWS einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und unter Übermittlung entsprechender Unterlagen melden.
 - 8.2.3. Der Kunde wird die SWS im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter sowie seine externen Dienstleister zur Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der SWS oder den von der SWS eingeschalteten Subunternehmern anhalten.
 - 8.2.4. Der Kunde wird den für die Durchführung der Leistungen von der SWS beauftragten Mitarbeitern und Subunternehmern Zugang zu seiner Infrastruktur gewähren, soweit dies zur Erbringung der Leistungen durch die SWS erforderlich ist.
 - 8.2.5. Der Kunde wird die passende Systemumgebung, insbesondere Hardware und Betriebssystemsoftware, bereitstellen, die erforderlich ist, um die vereinbarten Leistungen der SWS in Anspruch nehmen zu können.
 - 8.2.6. Der Kunde wird Informationen über die eigene Organisation zur Verfügung stellen, soweit diese für die Vertragserfüllung von Bedeutung sind. Der Kunde wird die passende Systemumgebung, insbesondere Hardware und Betriebssystemsoftware, bereitstellen, die erforderlich ist, um die im Rahmen des Einzelvertrages vereinbarten Leistungen zu erbringen.
 - 8.2.7. Der Kunde wird das Know-how sowie die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte der SWS sowie ggf. von Drittsoftwareherstellern gegenüber Mitarbeitern des Kunden und Dritten durch geeignete Maßnahmen sichern und vor dem Zugriff unbefugter Dritter schützen.
 - 8.2.8. Der Kunde wird bei der Abwicklung von Versicherungsfällen Unterstützung leisten.
 - 8.2.9. Der Kunde wird das Know-how sowie die gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte der SWS sowie ggf. von

- Drittsoftwareherstellern gegenüber Mitarbeitern des Kunden und Dritten durch geeignete Maßnahmen sichern und vor dem Zugriff unbefugter Dritter schützen.
- 8.2.10. Der Kunde wird bei rechtswidrigen Angriffen Dritter Unterstützung leisten.
- 8.2.11. Der Kunde wird alle relevanten Genehmigungen und Erlaubnisse von Dritten oder von Behörden einholen.
- 8.2.12. Der Kunde wird die in den Benutzerdokumentationen bzw. Produktbeschreibung enthaltenen Hinweise für den Betrieb der Hardware und der Software beachten.
- 8.2.13. Dem Kunden obliegt die Pflicht zur Offenbarung aller Umstände, die für eine ordnungsgemäße Vertragsleistung relevant sein könnten. Hierzu gehören insbesondere Umstände, die thematisch in der Branche des Kunden angesiedelt sind und sich für SWS nicht sofort erschließen, weshalb auch diesbezügliche Nachfrage von SWS nicht erfolgen kann.
- 8.3. Weitere besondere Mitwirkungspflichten des Kunden werden gegebenenfalls im Einzelvertrag festgelegt.
- 8.4. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist die SWS soweit und solange zur Leistungserbringung nicht verpflichtet, als die SWS durch die unterlassene Mitwirkung an der Leistungserbringung gehindert wird. Leistungsfristen verlängern sich angemessen. Die SWS behält sich das Recht vor, in diesem Fall Schadensersatz zu verlangen. Soweit der SWS hierdurch Wartezeiten entstehen, sind diese – soweit nicht abweichend vereinbart – gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste der SWS zu vergüten.
- 9. Ansprechpartner**
- 9.1. Die Vertragsparteien stellen für die Vertragslaufzeit die erforderliche Anzahl, wenn nichts anderes vereinbart ist, mindestens jedoch zwei (2) kompetente und entscheidungsbefugte Ansprechpartner bereit. Für die Leistungsdurchführung notwendige Entscheidungen trifft der Kunde unverzüglich nach Mitteilung des Entscheidungsbedarfs durch SWS.
- 9.2. Die Vertragsparteien tragen dafür Sorge, dass die von ihnen benannten Ansprechpartner oder die von diesen bevollmächtigten Personen autorisiert sind, für die Vertragsdurchführung erforderliche Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.
- 9.3. Die Ansprechpartner werden im Einzelvertrag benannt.
- 10. Mietrechtliche Sachmängelhaftung**
- 10.1. Bei mietvertraglichen Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften zur mietrechtlichen Sachmängelhaftung, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen in dieser Ziffer sowie in Ziff. 15 („Haftungsbegrenzungen“) bzw. dem Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.
- 10.2. Ein Sachmangel ist gegeben, wenn die Leistungen nicht die während der Laufzeit des Vertrages geschuldete Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufweisen. Der vertragsgemäße Gebrauch ergibt sich abschließend aus dem Servicesschein i.V.m. der betreffenden Leistungsbeschreibung.
- 10.3. Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Entdeckung bei SWS gemäß den Vorgaben in dem Servicesschein i.V.m. der Leistungsbeschreibung anzuzeigen. Dies gilt auch für etwaige Unterbrechungen der Verfügbarkeit oder der Betriebsbereitschaft. Eine Mängelmeldung soll nur von einer fachkundigen und autorisierten Person des Kunden erfolgen und muss so detailliert beschrieben sein, wie es für den Kunden möglich und zumutbar ist.
- 10.4. SWS behebt Mängel nach Erhalt einer nachvollziehbaren Fehlerbeschreibung gem. Ziff. 10.3 durch den Kunden innerhalb angemessener Frist.
- 10.5. Für den Zeitraum, in dem aufgrund eines Mangels die Tauglichkeit aufgehoben oder gemindert ist, kann der Kunde die Vergütung anteilig angemessen mindern. Eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit bleibt außer Betracht.
- 10.6. Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB besteht nur dann, wenn die Beseitigung des Mangels nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt oder als fehlgeschlagen anzusehen ist.
- 10.7. Das Recht des Kunden, im Übrigen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen nach Maßgabe der Bestimmungen in nachstehender Ziffer 15 bzw. im Rahmen der individuellen Haftungsbegrenzungsververeinbarung gemäß Einzelvertrag Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.
- 10.8. Die gesetzlichen Regelungen zur Mängelanzeige durch den Kunden gem. § 536c BGB bleiben von den vorstehenden Bestimmungen in den Ziff. 10.5 bis 10.7 unberührt.
- 10.9. Stellt sich bei einer Nachforschung im Zusammenhang mit von dem Kunden gemeldeten Mängeln heraus, dass Ansprüche oder Rechte des Kunden der SWS gegenüber nicht bestehen, so ist die SWS berechtigt, den ihr im Rahmen der Nachforschung entstandenen Aufwand nach Maßgabe der im Zeitpunkt der Nachforschung geltenden aktuellen Preise der SWS dem Kunden in Rechnung zu stellen, sofern der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel nicht vorliegt, sondern die Ursache für den von ihm beanstandeten Fehler aus seiner eigenen Verantwortungssphäre stammt.
- 11. Mietrechtliche Rechtsmängelhaftung**
- 11.1. Bei mietvertraglichen Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften zur mietrechtlichen Rechtsmängelhaftung, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen in dieser Ziffer sowie in Ziff. 15 („Haftungsbegrenzungen“) bzw. dem Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.
- 11.2. Ein Rechtsmangel ist gegeben, wenn dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch der Leistung durch das Recht eines Dritten ganz oder zum Teil entzogen wird. Der vertragsgemäße Gebrauch ergibt sich abschließend aus dem Servicesschein i.V.m. der betreffenden Leistungsbeschreibung.
- 11.3. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten geltend, so wird der Kunde
(i) SWS unverzüglich hiervon schriftlich benachrichtigen,
(ii) SWS ermächtigen, die rechtliche Auseinandersetzung sowie Vergleichsverhandlungen mit dem Dritten auf eigene Kosten und soweit als möglich allein zu führen, und
(iii) Prozesshandlungen nur mit Zustimmung der SWS vornehmen sowie
(iv) SWS jegliche zumutbare Unterstützung gewähren und SWS mit den dem Kunden vorliegenden erforderlichen Informationen und Unterlagen sowie mit den erforderlichen Vollmachten ausstatten.

- 11.4. Für den Fall, dass Rechte Dritter verletzt sein sollten, leistet SWS nach seiner Wahl dadurch Nacherfüllung, dass SWS
- (i) die Leistung so verändert, dass sie nicht mehr rechtsverletzend ist, während der vertragsgemäße Funktionsumfang für den Kunden erhalten bleibt, oder
 - (ii) für den Kunden ein für die Zwecke des Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht zur Fortführung der Nutzung der Leistung erwirbt oder
 - (iii) die Leistung durch eine andere Leistung ersetzt, die für den Kunden im Hinblick auf die vereinbarte Beschaffenheit gleichwertig ist, eine entsprechende Leistung bringt und keine erheblichen Nachteile für den Kunden zur Folge hat.
- 12. Werkvertragsrechtliche Sachmängelhaftung**
- 12.1. Bei werkvertraglichen Leistungen, gelten die gesetzlichen Vorschriften zur werkvertragsrechtlichen Sachmängelhaftung, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen in dieser Ziffer sowie in Ziff. 15 („Haftungsbegrenzungen“) bzw. dem Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.
- 12.2. Ein Sachmangel liegt vor, wenn die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Die vereinbarte Beschaffenheit der vertragsgegenständlichen Leistungen ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung i.V.m. dem betreffenden Servicesschein.
- 12.3. Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Entdeckung bei SWS gemäß den Vorgaben in dem Servicesschein i.V.m. der Leistungsbeschreibung anzuzeigen. Eine Mängelmeldung soll nur von einer fachkundigen und autorisierten Person des Kunden erfolgen und muss so detailliert beschrieben sein, wie es für den Kunden möglich und zumutbar ist.
- 12.4. Bei auftretenden Mängeln leistet die SWS auf Verlangen des Kunden Nacherfüllung nach Wahl der SWS durch Beseitigung des Mangels oder durch Herstellung eines neuen Werks. Der Kunde kann innerhalb angemessener Frist eine andere als die von der SWS gewählte Art der Nacherfüllung verlangen, wenn ihm die von der SWS gewählte Art der Nacherfüllung unzumutbar ist. Die Rechte der SWS nach den §§ 635 Abs. 3, 275 Abs. 2 und 3 BGB bleiben hiervon unberührt.
- 12.5. Der Kunde wird die ihm im Rahmen der Nacherfüllung durch die SWS telefonisch, schriftlich oder elektronisch erteilten Handlungsanweisungen beachten.
- 12.6. Setzt der Kunde der SWS eine angemessene Frist zur Nacherfüllung und schlägt die Nacherfüllung innerhalb dieser Frist fehl, stehen dem Kunden bei Vorliegen der besonderen gesetzlichen Voraussetzungen die weitergehenden Rechte auf Minderung der Vergütung oder nach seiner Wahl auf außerordentliche Kündigung des Vertrags (vgl. zur Kündigung nachstehenden Satz 5 in dieser Ziff.) sowie daneben, sofern die SWS den Mangel zu vertreten hat, Ansprüche auf Schadensersatz statt der Leistung oder auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen i.S.d. § 284 BGB nach Maßgabe der individuell vereinbarten Haftungsbeschränkungen bzw. – bei Fehlen einer individuellen Vereinbarung – nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen in Ziffer 15 zu. Zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags und zur Geltendmachung des Schadensersatzes statt der ganzen Leistung ist der Kunde jedoch nur bei erheblichen Mängeln berechtigt. Die Nachfristsetzung, die Erklärung der außerordentlichen Kündigung sowie die Geltendmachung des Schadensersatzes statt der Leistung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Fristsetzung durch den Kunden ist in den gesetzlich bestimmten Fällen der §§ 281 Abs. 2, 323 Abs. 2, 636 BGB entbehrlich. Die außerordentliche Kündigung tritt in Bezug auf den Einzelvertrag an die Stelle des ansonsten im gesetzlichen Mängelhaftungsrecht geltenden Rücktrittsrechts; der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.
- 12.7. Nach fruchtlosem Ablauf einer zur Nacherfüllung gesetzten Frist gemäß vorstehender Ziff. 12.6 hat der Kunde innerhalb angemessener Frist gegenüber der SWS schriftlich zu erklären, ob er weiterhin Nacherfüllung verlangt oder ob er die in Ziff. 12.6 Satz 1 genannten weitergehenden Rechte geltend macht. Verlangt der Kunde weiterhin Nacherfüllung und kündigt die SWS diese daraufhin unverzüglich an, so hat der Kunde der SWS hierfür eine weitere angemessene Frist zu gewähren, innerhalb derer der Kunde nicht berechtigt ist, die in Ziff. 12.6 Satz 1 genannten Rechte geltend zu machen. Ziff. 12.6 Satz 4 bleibt unberührt.
- 12.8. Stellt sich bei einer Nachforschung im Zusammenhang mit von dem Kunden gemeldeten Mängeln heraus, dass Ansprüche oder Rechte des Kunden der SWS gegenüber nicht bestehen, so gilt die Bestimmung in vorstehender Ziff. 10.9 entsprechend.
- 13. Werkvertragsrechtliche Rechtsmängelhaftung**
- 13.1. Bei werkvertraglichen Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften zur werkvertragsrechtlichen Rechtsmängelhaftung, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen in dieser Ziffer sowie in Ziff. 15 („Haftungsbegrenzungen“) bzw. im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.
- 13.2. Ein Rechtsmangel ist gegeben, wenn dem Kunden die erforderlichen Rechte für die vertraglich vereinbarte Verwendung der Leistungen nicht wirksam eingeräumt werden.
- 13.3. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten geltend, so gelten die Bestimmungen in Ziff. 12.3 für das Verfahren bei Rechtsmängeln entsprechend.
- 13.4. Für den Fall, dass Rechte Dritter verletzt sein sollten, gelten die Bestimmungen in Ziff. 12.4 zur Nacherfüllung entsprechend.
- 13.5. Im Übrigen gelten die Regelungen zu Sachmängeln in den Ziffern 12.4 bis 12.7 bei Vorliegen von Rechtsmängeln entsprechend.
- 14. Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung; Unterstützungsleistungen bei Vertragsbeendigung**
- 14.1. Die Laufzeit eines Einzelvertrags beginnt mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien. Sie verlängert sich automatisch um zwölf (12) Monate, sofern eine Vertragspartei den Einzelvertrag nicht drei (3) Monate vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit schriftlich kündigt.
- 14.2. Das Recht der Vertragsparteien, den Vertrag wegen eines wichtigen Grundes außerordentlich zu kündigen, wenn ihnen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht weiter zuzumuten ist, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für die Erklärung einer außerordentlichen Kündigung durch die SWS liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- 14.2.1. Der Kunde ist für 2 aufeinanderfolgende Termine mit der Zahlung der gemäß Ziffer 6.1 zu entrichtenden monatlichen Pauschalvergütung in Verzug.
- 14.2.2. Der Kunde ist in einem Zeitraum, der sich über mehr als 2 Termine erstreckt, mit der Zahlung der gemäß Ziff. 6.1 zu entrichtenden monatlichen Pauschalvergütung in Höhe eines Betrages in Verzug, der die für 2 Monate anfallende Pauschalvergütung gemäß Ziff. 6.1 erreicht.
- 14.2.3. Der Kunde gerät in Vermögensverfall oder sonstige Umstände lassen bei vernünftiger Wertung die Zahlungsunfähigkeit befürchten. Hiervon ist insbesondere auszugehen, wenn für den Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder eine Löschung oder Liquidation im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden ist.
- 14.2.4. Der Kunde verstößt auch nach schriftlicher Abmahnung gegen elementare Pflichten des Vertrages.
- 14.3. In den Fällen der Ziffern 14.2.1 und 14.2.2 ist die außerordentliche Kündigung ausgeschlossen, wenn SWS vorher befriedigt wird. Die Kündigung wird in diesen Fällen unwirksam, wenn der Kunde sich von seiner Schuld durch Aufrechnung befreien konnte und unverzüglich nach der Kündigung die Aufrechnung erklärt.
- 14.4. Alle Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.
- 14.5. Auf Wunsch des Kunden wird SWS nach rechtlicher Beendigung des Einzelvertrags zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses Unterstützungsleistungen gegenüber dem Kunden erbringen. Auf Wunsch des Kunden wird die SWS auch mit einem vom Kunden benannten Dritten zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses kooperieren. Inhalt und Umfang der Unterstützungsleistungen sind zwischen den Parteien einvernehmlich zu vereinbaren. Die Unterstützungsleistungen sind zu den im Zeitpunkt der Vertragsbeendigung geltenden allgemeinen Listenpreisen der SWS zu vergüten.
- 15. Haftungsbeschränkungen**
- 15.1. Sofern im Einzelvertrag keine abweichende Vereinbarung getroffen wird, haftet SWS – gleich aus welchem Rechtsgrund – für Ansprüche auf Schadensersatz oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen i.S. des § 284 BGB nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.
- 15.2. SWS haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sowie für Schäden, die in den Schutzbereich einer von SWS gegebenen Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie oder zugesicherten Eigenschaft fallen, sofern sich aus der jeweiligen Garantievereinbarung oder Zusicherung nicht etwas anderes ergibt.
- 15.3. Für andere als die in Ziff. 15.2 genannten Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen, haftet SWS unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Vertragspflichten i.S. von Satz 1 sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
- 15.4. Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung für andere als in Ziff. 15.2 genannte Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung anderer als der in Ziff. 15.3 genannten Pflichten beruhen, ausgeschlossen.
- 15.5. Abweichend von § 536 a Abs. 1 Halbs. 1 BGB haftet SWS für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nur, wenn SWS diese zu vertreten hat.
- 15.6. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 15.7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten in gleichem Maße auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Erfüllungsgehilfen, Mitarbeiter und gesetzlichen Vertreter und Organe der SWS.
- 15.8. Verletzt der Kunde die ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet SWS im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären. Dies gilt nicht, soweit gemäß Servicesschein vereinbart wurde, dass SWS die Datensicherung für den Kunden durchführt.
- 16. Keine Übernahme von Garantien oder Zusicherungen**
- 16.1. Die technischen Daten, Spezifikationen, Erläuterungen der Funktionen und Nutzungsmöglichkeiten sowie sonstige Angaben in den Produktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen und Benutzerdokumentationen verstehen sich ausschließlich als Beschreibung der Beschaffenheit und nicht als Übernahme einer selbstständigen Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie oder Zusicherung bestimmter Eigenschaften durch die SWS.
- 16.2. Aussagen der SWS zum Leistungsgegenstand sind nur dann selbstständige Garantieverprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien oder Zusicherungen bestimmter Eigenschaften im Rechtssinne, wenn diese schriftlich durch die Geschäftsleitung der SWS erfolgen und ausdrücklich und wörtlich als „selbstständige Garantie“, „Beschaffenheitsgarantie“ oder „Haltbarkeitsgarantie“ oder „Zusicherung“ bestimmter Eigenschaften gekennzeichnet sind.
- 17. Höhere Gewalt**
- 17.1. Keine der Vertragsparteien ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen (insbesondere Liefer-, Leistungs- und Annahmepflichten) im Falle und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Als höhere Gewalt gilt ein unvorhersehbares, außergewöhnliches Ereignis, das eine Vertragspartei auch bei Beachtung der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, insbesondere fallen hierunter folgende Umstände:
- (i) Von der Vertragspartei nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung, behördliches Eingreifen, Energieversorgungs- oder Betriebsstörungen;
 - (ii) Naturkatastrophen, Krieg, Blockade, Embargo;
 - (iii) von der Vertragspartei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf;
 - (iv) von der Vertragspartei nicht zu vertretende Energieversorgungs- oder Betriebsstörungen oder technische Probleme im Bereich des Leistungsnetzes.
- 17.2. Jede Vertragspartei hat die andere über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

18. Datenschutz

- 18.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten die Bestimmungen des Datenschutzes zu beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten vor Aufnahme ihrer Tätigkeit ebenfalls auf die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes zu verpflichten, soweit diese nicht bereits entsprechend vertraglich verpflichtet wurden.
- 18.2. Personenbezogene Daten werden von der SWS im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen behandelt. Der Kunde ist gesetzlich als „Herr der Daten“ für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich, insbesondere in Bezug auf die Daten seiner Mitarbeiter und seiner Kunden. Sollte ein Zugriff der SWS auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden können, wird der Kunde mit der SWS eine schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO treffen, oder wird er sicherstellen, dass insofern stets alle entsprechenden datenschutzrechtlichen Einwilligungen der betroffenen Personen im Zeitpunkt der Leistungserbringung vorliegen, die erforderlich sind, damit die SWS ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllen kann, ohne dabei datenschutzrechtliche Bestimmungen zu verletzen.

19. Geheimhaltung

- 19.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Vertragsanbahnung oder Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Vertragspartei übermittelte oder zur Kenntnis gebrachten Informationen oder Gegenstände, die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse darstellen oder als vertraulich bezeichnet werden („vertrauliche Informationen“), zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung zu verwenden. Die Vertragsparteien werden diese vertraulichen Informationen so sichern, dass ein Zugang durch unbefugte Dritte ausgeschlossen ist.
- 19.2. Der Kunde wird vertrauliche Informationen nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich machen, die den Zugang zur Ausübung der ihnen gegenüber dem Kunden obliegenden Dienststätigkeiten benötigen, und nur im Rahmen der dem Kunden aufgrund dieses Vertrages eingeräumten Nutzungsbefugnisse. Der Kunde belehrt Mitarbeiter und Dritte, die berechtigterweise Zugang zu den vertraulichen Informationen erhalten, über ihre Geheimhaltungspflicht und verpflichtet diese Personen schriftlich zur Geheimhaltung und Nutzung nur in dem vorgenannten Umfang, sofern die jeweiligen Personen nicht bereits aus einem anderen rechtlichen Grunde zur Geheimhaltung in dem vorgenannten Umfang verpflichtet sind.
- 19.3. Die Verpflichtungen nach Ziff. 19.1 und 19.2 gelten nicht für solche Informationen, für die die empfangende Vertragspartei nachweist, dass sie
- (i) im Zeitpunkt ihrer Übermittlung bereits öffentlich bekannt sind oder
 - (ii) nach ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei ohne Verschulden der empfangenden Vertragspartei öffentlich bekannt werden oder
 - (iii) bereits im Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Vertragspartei waren oder

(iv) ihr nach ihrer Übermittlung durch die offenlegende Vertragspartei in rechtmäßiger Weise von einem Dritten ohne Einschränkung im Hinblick auf Geheimhaltung oder Verwendung übermittelt wurden oder

(v) ohne Nutzung der vertraulichen Informationen von der empfangenden Vertragspartei entwickelt wurden oder

(vi) von der empfangenden Vertragspartei aufgrund gesetzlicher Bestimmungen offengelegt werden müssen, unter der Voraussetzung, dass die empfangende Vertragspartei die offenlegende Vertragspartei vor einer Offenlegung hiervon unverzüglich schriftlich unterrichtet und die offenlegende Vertragspartei dabei unterstützt, eine Offenlegung durch Einlegung von Rechtsmitteln zu verhindern.

- 19.4. Öffentliche Erklärungen der Vertragsparteien über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigem Einvernehmen abgegeben.

20. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- 20.1. Gegen Forderungen der SWS kann der Kunde nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.
- 20.2. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als die Gegenforderung, auf die er das Zurückbehaltungsrecht stützt, unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif ist und auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

21. Sonstige Bestimmungen

- 21.1. Sämtliche Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien sind in den Einzelvertragsdokumenten sowie diesen AGB enthalten. Weitergehende Vereinbarungen bestehen nicht.
- 21.2. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der Unterschrift der hierzu berechtigten Ansprechpartner beider Vertragsparteien. Die Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform. Die Schriftform ist durch Übersendung per Telefax oder per E-Mail gewahrt.
- 21.3. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWS abtreten. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
- 21.4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Rechtsnormen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen; das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- 21.5. Vertragssprache ist Deutsch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Benutzerdokumentationen auch in englischer Sprache abgefasst sein können.
- 21.6. Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag der Geschäftssitz der SWS. SWS ist jedoch auch berechtigt, nach ihrer Wahl den Kunden an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 21.7. Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam sein, so soll die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen hierdurch nicht berührt werden, wenn anzunehmen ist, dass die Vertragsparteien den Vertrag gleichwohl abgeschlossen hätten. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen soll

eine Bestimmung als vereinbart gelten, die der gesetzlichen Regelung entspricht. Sollten die Vertragsparteien in der vertraglichen Regelung einen regelungsbedürftigen Punkt übersehen haben, gilt die Regelung als vereinbart, die sie unter Würdigung der beiderseitigen Interessen bei Kenntnis der Lücke im Vertrag hätten.