

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Vorbemerkung und Struktur

Die Schmitz RZ Consult GmbH (nachfolgend Schmitz RZ Consult genannt) erbringt für ihre Kunden spezialisierte Dienstleistungen im Bereich der Überwachung von Rechenzentrumsbetrieben. Des Weiteren entwickelt und vertreibt die Schmitz RZ Consult eine eigene Software als onPrem-Version und als SaaS/Cloud im Bereich Datensicherung – BACKUP EAGLE® (nachfolgend Software genannt).

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Schmitz RZ Consult bestehen aus den folgenden Teilen:

- I. Allgemeiner Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- II. Besondere Geschäftsbedingungen für onPrem-Software
- III. Besondere Geschäftsbedingungen für SaaS/Cloud-Software
- IV. Besondere Geschäftsbedingungen für Wartungsleistungen
- V. Besondere Geschäftsbedingungen für Werkverträge
- VI. Besondere Geschäftsbedingungen für Beratung und Schulung

Die besonderen Bestimmungen in den Teilen II. bis VI. gelten stets gemeinsam mit den allgemeinen Bestimmungen des Teils I. und gehen diesen allgemeinen Bestimmungen jedoch vor.

### I.

#### Allgemeiner Teil der AGB

##### 1. Geltungsbereich der AGB

###### 1.1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- a. Für alle Geschäftsbeziehungen von Schmitz RZ Consult mit einem Kunden gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweils gültige Preisliste von Schmitz RZ Consult.
- b. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, diesen wurde ausdrücklich von der Schmitz RZ Consult zugestimmt.

###### 1.2. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Schmitz RZ Consult ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch mit Wirkung für laufende Verträge unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen; für eine erhebliche Veränderung der Hauptleistungspflichten bedarf es jedoch stets einer Einigung zwischen Schmitz RZ Consult und dem Kunden. Der Kunde hat das Recht, der Änderung oder Ergänzung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden die Änderungen oder Ergänzungen wirksam. Schmitz RZ Consult informiert den Kunden über die Widerspruchsmöglichkeit und die Widerspruchsfrist zusammen mit der Änderungsmitteilung.

##### 2. Vertragsinhalt

###### 2.1. Testzeitraum

- a. Angebotene Testzeiträume begründen keinen Anspruch auf bestimmte Leistungen der Schmitz RZ Consult. Während des Testzeitraums kann der Kunde die bereitgestellte Software ausschließlich zu Testzwecken nutzen. Schmitz RZ Consult und der Kunde können den Testzeitraum durch eine einseitige Erklärung jederzeit und ohne Angabe von Gründen beenden. Nach Ablauf des Testzeitraums endet die Zugriffsmöglichkeit auf die Software.
- b. Schmitz RZ Consult bietet dem Kunden die Möglichkeit, ein Kundenkonto einzurichten. Der Kunde muss im Kundendaten alle Angaben, wie Name, Anschrift, E-Mail-Adresse angeben. Technisch ist Einrichtung des Benutzerkontos nur unter Angabe einer funktionsfähigen E-Mail-Adresse des Kunden möglich. Diese E-Mail-Adresse ist zur Kommunikation mit Schmitz RZ Consult zwingend. Die Einrichtung eines Kundenkontos begründet noch keinen Anspruch des Kunden auf Leistungen der Schmitz RZ Consult in Bezug auf die Software.

###### 2.2. Angebote, Vertragsschluss und -inhalt

- a. Angebote von Schmitz RZ Consult sind stets freibleibend, es sei denn, sie weisen ausdrücklich eine bindende Wirkung auf.
- b. Ein Vertrag kommt mit der Zusendung der Auftragsbestätigung zustande. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Auftragsbestätigung von Schmitz RZ Consult.
- c. Bucht der Kunde über ein Kundenkonto Leistungen von Schmitz RZ Consult (auch Protected Items genannt), kommt der Vertrag zustande, sobald Schmitz RZ Consult die Bestellung bestätigt. Die Bestätigung kann per E-Mail oder im Kundenportal erfolgen.

###### 2.3. Vertragsänderung und -ergänzung

- a. Änderungen und Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Schriftform oder Textform (z.B. per E-Mail). Änderungen und Ergänzungen müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.
- b. Etwaige mündliche Nebenabreden sind durch den anschließenden Vertragsabschluss aufgehoben; bei etwaigen Widersprüchen zwischen mündlichen und schriftlichen Abreden gehen schriftliche vor.

##### 3. Zahlungsbedingungen

- a. Es gelten die jeweils vereinbarten Preise. Die Preise verstehen sich - wenn nicht angegeben - zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer, die in der Rechnung gesondert ausgewiesen wird.

- b. Sämtliche Zahlungen sind ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang an Schmitz RZ Consult zu leisten. Zahlungsfristen gelten als eingehalten, wenn Schmitz RZ Consult innerhalb der Frist über den Betrag verfügen kann.
  - c. Die Aufrechnung mit bestrittenen oder nicht rechtskräftig festgestellten oder bestrittenen und nicht entscheidungsreifen Forderungen durch den Kunden ist ausgeschlossen. Gleiches gilt für ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden soweit es nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Die Abtretung oder Verpfändung von Ansprüchen aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Schmitz RZ Consult an Dritte ist nur mit Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei zulässig.
  - d. Der Kunde hat etwaige Einwendungen gegen Rechnungen von Schmitz RZ Consult in Textform (z.B. per E-Mail) innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber Schmitz RZ Consult geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist können Einwendungen nur geltend gemacht werden (Ausschlussfrist), wenn der Kunde ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert war.
4. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung
- a. Enthalten die Leistungsangebote eine zeitliche Beschränkung, insbesondere bei Wartungsangeboten und Cloud-Angeboten, gilt das Folgende:  
Soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, wird der Vertrag zunächst bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres abgeschlossen und verlängert sich im Anschluss daran um jeweils ein Kalenderjahr.
  - b. Der Vertrag kann von beiden Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende in Textform (also z.B. per E-Mail) gekündigt werden.
  - c. Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
  - d. Schmitz RZ Consult löscht bei Cloud-Angeboten die Registrierungsdaten sowie alle Datenbestände grundsätzlich 30 Tage nach Vertragsende und bewahrt nur noch solche Daten auf, zu deren Aufbewahrung Schmitz RZ Consult gesetzlich verpflichtet oder berechtigt ist (insbesondere Daten der Buchhaltung, Handelsbriefe etc.).
5. Abnahme
- a. Eine Abnahme erfolgt nur, wenn dies schriftlich zwischen den Parteien vereinbart ist, oder wenn eine werkvertragliche Leistung vereinbart ist.
  - b. Ist eine Abnahme vereinbart, meldet Schmitz RZ Consult dem Kunden zumindest in Textform (z.B. per E-Mail) die Abnahmebereitschaft und stellt dem Kunden das vereinbarte Werk (Leistungsergebnis) im vereinbarten Umfang zur Verfügung.
  - c. Der Kunde führt eine Funktionsprüfung innerhalb einer angemessenen Frist, die regelmäßig 14 Kalendertage beträgt. Ergibt die Funktionsprüfung, dass das Werk der Leistungsbeschreibung entspricht, erklärt der Kunde unverzüglich die Abnahme.
  - d. Die Abnahme darf nicht wegen solcher Mängel verweigert werden, die unwesentlich sind oder die Funktionsfähigkeit der Leistung nicht oder nur unerheblich beeinträchtigen.
  - e. Die Abnahme gilt mit Ablauf einer angemessenen Funktionsprüfungsfrist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme erklärt, noch die Gründe für eine Nichtabnahme oder Verlängerung der Funktionsprüfung nennt, noch selbst eine Nachfrist gesetzt hat. Schmitz RZ Consult wird den Kunden bei Mitteilung der Abnahmebereitschaft auf den Fristbeginn hinweisen.
  - f. Die Abnahme gilt jedenfalls als erfolgt, sobald der Kunde die Leistungen von Schmitz RZ Consult ohne Rüge nach Ablauf der angemessenen Funktionsprüfungsfrist in Benutzung genommen hat.
6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
- 6.1. Mitwirkungspflichten des Kunden
- a. Der Erfolg der Tätigkeit von Schmitz RZ Consult hängt auch davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an den Leistungen von Schmitz RZ Consult mitwirkt. Der Kunde ist hierzu bereit und verpflichtet.
  - b. Soweit einzelvertraglich nicht etwas Anderes geregelt ist, wird der Kunde, soweit für die Vertragsdurchführung erforderlich:
    - Schmitz RZ Consult bei der Vertragsdurchführung in zumutbarem Maße unterstützen,
    - von sich aus prüfen, ob die Leistungen von der Schmitz RZ Consult zu seiner IT-Umgebung kompatibel sind,
    - Schmitz RZ Consult alle Informationen, Vorlagen, Unterlagen oder Daten unentgeltlich, vollständig und inhaltlich richtig übergeben oder zur Verfügung stellen,
    - bei Buchungen im Kundenkonto ein Zahlungsmittel hinterlegen, bei dem eine Abbuchung über die gesamte Zahlungsperiode (Vertragslaufzeit) möglich ist, bzw. dieses zu aktualisieren, sobald das Zahlungsmittel nicht mehr aktuell ist,
    - Schmitz RZ Consult Zugang zu IT-Systemen, Räumen und Sachmitteln sowie Kontakt zu Mitarbeitern gewähren,
    - Schmitz RZ Consult über relevante Sicherheitsvorschriften und Regeln des Arbeitsschutzes informieren,
    - die jeweils letzten Daten- und Softwarestände sowie die dazugehörigen Dokumentationen aufbewahren,
    - Termine oder Besprechungen mit Schmitz RZ Consult abstimmen, vorbereiten und nachbereiten sowie
    - regelmäßige Datensicherungen durchführen und deren Aufbewahrung sicherstellen.

- die Anweisungen von Schmitz RZ Consult bezüglich der Nutzung zu befolgen. Dies gilt insbesondere für die Einhaltung von Standards und Anforderungen an Hardware, Software und Personal, die Schmitz RZ Consult dem Kunden mitteilt, sowie für Sicherungsmaßnahmen, falls das Risiko einer unbefugten Nutzung besteht.

## 6.2. Schutzrechte Dritter und Freistellungsanspruch von Schmitz RZ Consult

- a. Soweit der Kunde bei der Vertragserfüllung Software einsetzt oder Schmitz RZ Consult zur Vertragserfüllung Software des Kunden einsetzen soll, garantiert der Kunde gegenüber Schmitz RZ Consult, dass er über die erforderliche Lizenz für die Nutzungshandlungen von Schmitz RZ Consult verfügt.
- b. Der Kunde stellt Schmitz RZ Consult von allen Ansprüchen Dritter insoweit frei, soweit er schuldhaft handelt.

## 7. Mängelansprüche und Haftung

### 7.1. Mängelansprüche bei Softwareentwicklungs-, Kauf- oder Werkverträgen

- a. Der Kunde hat von Schmitz RZ Consult gelieferte Leistungsergebnisse unverzüglich auf offensichtliche Mängel hin zu untersuchen. Teilt er offensichtliche Mängel Schmitz RZ Consult nicht unverzüglich schriftlich oder in Textform (z.B. per E-Mail) mit, erlöschen die Mängelansprüche für nicht gerügte Mängel (§ 377 HGB).
- b. Tritt an den von Schmitz RZ Consult gelieferten oder gefertigten neuen Gegenständen ein Mangel (den der Kunde möglichst präzise beschreiben wird) auf, wird Schmitz RZ Consult diesen innerhalb angemessener Zeit nach ihrer Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (insgesamt Nacherfüllung).
- c. Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere, weil der Mangel trotz Beseitigungsversuchen nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt abgelehnt wird, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern.
- d. Der Kunde hat keine Mängelansprüche infolge von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden selbst verursacht werden. Er hat ebenfalls keine Mängelansprüche, wenn er selbst oder ein vom ihm beauftragter Dritter die gelieferten Werke oder Dienstleistungen verändert, es sei denn er weist nach, dass die Änderung den Analyse- oder Bearbeitungsaufwand durch Schmitz RZ Consult nicht wesentlich erschwert hat und der Mangel der Software bei der Abnahme vorhanden war.
- e. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, zahlt er an Schmitz RZ Consult für die Zeit bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt. Das Nutzungsentgelt errechnet sich auf der Basis einer linearen vierjährigen Abschreibung.
- f. Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von Schmitz RZ Consult oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Schmitz RZ Consult beruhen, und nicht für Ansprüche, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Schmitz RZ Consult oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Schmitz RZ Consult beruhen.

### 7.2. Keine Mängelansprüche bei Dienstverträgen

Dienstverträge erfüllt Schmitz RZ Consult mit der üblichen kaufmännischen Sorgfalt. Unsere Kunden haben keine Mängelansprüche bei Dienstverträgen.

### 7.3. Haftung

- a. Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich nach dieser Regelung.
- b. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Schmitz RZ Consult oder eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von Schmitz RZ Consult beruhen, haftet Schmitz RZ Consult unbeschränkt.
- c. Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet Schmitz RZ Consult unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- d. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Schmitz RZ Consult nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung bei einem Softwarelizenzvertrag beschränkt auf 100 % des vom Kunden, gerechnet für ein Jahr, vereinbarten Lizenzpreises und bei einem Softwarewartungsvertrag beschränkt auf 100 % der jährlichen Wartungsgebühr für das Kalenderjahr, in welchem die Haftung begründet wurde, sowie jeweils beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen der Vertragserfüllung typischerweise gerechnet werden muss.
- e. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre, es sei denn, es liegt eine der Voraussetzungen nach anderen Regelungen in dieser Ziffer I. 7.3 vor.
- f. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8. Geheimhaltung und Datenschutz
- a. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen des jeweils anderen Vertragspartners oder dessen Geschäftspartner streng vertraulich zu behandeln und von diesen weder für sich noch für Dritte Gebrauch zu machen oder diese an Dritte weiterzugeben.
  - b. Informationen oder Daten sind dann nicht vertraulich, wenn
    - sie zum Zeitpunkt der Bekanntgabe dem anderen Vertragspartner oder öffentlich bekannt waren,
    - sie nach Bekanntgabe an den anderen Vertragspartner öffentlich bekannt werden und dies nicht unmittelbar oder mittelbar auf einem Verhalten des anderen Vertragspartners beruht,
    - der andere Vertragspartner gesetzlich oder behördlich verpflichtet ist, sie zu offenbaren.
  - c. Schmitz RZ Consult ist verpflichtet, die ihr überlassenen analogen und digitalen Unterlagen streng vertraulich zu behandeln, gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern und ohne Einwilligung des Kunden weder zu vervielfältigen noch an Dritte weiterzugeben oder den Inhalt Dritten sonst wie zugänglich zu machen.
  - d. Soweit Schmitz RZ Consult im Rahmen der Erbringung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag personenbezogene Daten verarbeitet, wird sie die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz und insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) einhalten und Ihre Mitarbeiter entsprechend verpflichten. Diese Verpflichtung gilt während der gesamten Laufzeit und nach Ende des Vertragsverhältnisses weiter.
9. Schlussbestimmungen
- a. Sind einzelne Klauseln ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Soweit Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt des Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften.
  - b. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit Verträgen mit Schmitz RZ Consult ist Köln. Gesetzliche ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt
  - c. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.

## II.

### Besondere Geschäftsbedingungen für onPrem-Software

1. Geltungsbereich
- Diese besonderen Bedingungen beziehen sich ausschließlich auf nachfolgend aufgeführte Komponenten inklusive aller Patches, Updates oder Upgrades (auch Programme oder Software genannt) der Software BACKUP EAGLE®, die vom Kunden erworben wurden:
- BACKUP EAGLE® «CONTROL» oder
  - BACKUP EAGLE® «DOC» oder
  - BACKUP EAGLE® «HOST\_DETECT» oder
  - BACKUP EAGLE® «OPT\_EDIT» oder
  - BACKUP EAGLE® «DEVICE\_CONTROL»
2. Nutzungsrechte (Lizenzvereinbarung)
- a. Schmitz RZ Consult räumt dem Kunden für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Software auf eigenen IT-Systemen zu nutzen. Die Rechteeinräumung betrifft nicht den Quellcode.
  - b. Weiterhin hat der Kunde das Recht, die ihm jeweils überlassene Dokumentation zu internen Betriebszwecken zu nutzen, soweit es die Nutzung der Programme erfordert.
  - c. Der Kunde ist berechtigt, die Lizenz auf den „anderen Inhaber“ im Falle eines Betriebsübergangs im Sinne des § 613a BGB nach vorheriger Mitteilung an die Schmitz RZ Consult zu übertragen. Der „andere Inhaber“ ist berechtigt, die Lizenz in dem Umfang gem. der zugrundeliegenden Auftragsbeschreibung zu nutzen. Gleiches gilt im Falle von ausgelagerten IT-Dienstleistungen (Outsourcing).
  - d. Schmitz RZ Consult kann die Lizenzvereinbarung außerordentlich kündigen, wenn der Kunde die Software außerhalb des eingeräumten Nutzungsrechts verwendet und auf eine Abmahnung von Schmitz RZ Consult nicht innerhalb von 14 Tagen die geltend gemachte Lizenzgebühr entrichtet hat.
3. Pflichten der Schmitz RZ Consult
- a. Schmitz RZ Consult übergibt dem Kunden die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuelle, freigegebene Version der Software. Schmitz RZ Consult stellt sie zum Download bereit und teilt dem Kunden die Zugangsdaten mit. Die Installation und etwaige Einrichtung der Software erfolgt durch den Kunden.

- b. Schmitz RZ Consult ist nicht verpflichtet, den Quellcode der Software an den Kunden herauszugeben oder ihn zu hinterlegen.
  - c. Schmitz RZ Consult sichert zu, dass die Software frei von Schutzrechten Dritter ist und dass nach ihrer Kenntnis keine sonstigen Rechte bestehen, die die Nutzung der Software durch den Kunden einschränken oder ausschließen.
  - d. Schmitz RZ Consult liefert die zugehörige Dokumentation.
4. Pflichten des Kunden
- a. Der Kunde installiert die gelieferte Software und führt unverzüglich eine Funktionsprüfung durch.
  - b. Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, die für die Lauffähigkeit der Software erforderliche Hard- und Software-Landschaft auf eigene Kosten zu schaffen und bei Bedarf laufend zu aktualisieren.
  - c. Der Kunde ist verpflichtet, die Software und alle zur Software gehörenden Gegenstände, Dateien oder Unterlagen innerhalb einer Frist von einer Woche nach Erlöschen der Lizenz an Schmitz RZ Consult herauszugeben und alle zur Software gehörenden Dateien auf sämtlichen Rechnern des Kunden oder gegebenenfalls Vertragspartner des Kunden, die zur Durchführung von IT-Dienstleistungen beauftragt wurden, zu löschen.

### III. Besondere Geschäftsbedingungen für SaaS/Cloud-Software

1. Geltungsbereich
- Diese besonderen Bedingungen beziehen sich ausschließlich auf nachfolgend aufgeführte Komponenten inklusive aller Patches, Updates oder Upgrades (auch Programme oder Software genannt) der Software BACKUP EAGLE® als internet-basierte Softwarenutzung als Software as a Service Dienst (SaaS), die vom Kunden für die Dauer des Vertrages genutzt werden können:
- BACKUP EAGLE® (SaaS/Cloud)
2. Nutzungsrechte (Lizenzvereinbarung)
- a. Schmitz RZ Consult räumt dem Kunden für die im Rahmen der Softwarelizenz überlassene Programme für die vertraglich vereinbarte Dauer das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Programme im vertraglich festgelegten Umfang zu Betriebszwecken des Kunden zu nutzen. Die Rechteeinräumung betrifft nicht den Quellcode.
  - b. Weiterhin hat der Kunde das Recht, die ihm jeweils überlassene Dokumentation zu Betriebszwecken des Kunden zu nutzen, soweit es die Nutzung der Programme erfordert.
  - c. Der Kunde ist berechtigt, die Lizenz auf den „anderen Inhaber“ im Falle eines Betriebsübergangs im Sinne des § 613a BGB nach vorheriger Mitteilung an die Schmitz RZ Consult zu übertragen. Der „andere Inhaber“ ist berechtigt, die Lizenz in dem Umfang gem. der zugrundeliegenden Auftragsbeschreibung zu nutzen. Gleiches gilt im Falle von ausgelagerten IT-Dienstleistungen (Outsourcing).
  - d. Schmitz RZ Consult kann die Lizenzvereinbarung außerordentlich kündigen, wenn der Kunde die Software außerhalb des eingeräumten Nutzungsrechts verwendet und auf eine Abmahnung von Schmitz RZ Consult nicht innerhalb von 14 Tagen die für die Übernutzung geltend gemachte Lizenzgebühr entrichtet hat.
  - e. Schmitz RZ Consult stellt dem Kunden die Software im SaaS stets in der jeweils aktuellen Version zur Verfügung. Schmitz RZ Consult ist berechtigt, die Software weiterzuentwickeln und für alle oder für einzelne Kunden zu aktualisieren; dies erfolgt grundsätzlich außerhalb der vereinbarten Servicezeit. Softwareänderungen können zu Veränderungen des Nutzerverhaltens bei der Softwarebenutzung führen. Einarbeitungs- und Schulungsaufwand sowie etwaige weitere Folge-Investitionen aufseiten des Kunden stellen keinen Mangel und keinen zu ersetzenden Schaden des Kunden dar.
3. Pflichten der Schmitz RZ Consult
- a. Schmitz RZ Consult stellt dem Kunden in einem Rechenzentrum eine an das Internet angebundene IT-Umgebung (insbesondere einschließlich Speicherplatz, Rechenkapazität und Betriebssystemumgebung) bereit, auf welcher der Kunde die BACKUP EAGLE®-Software – beim funktionierenden Internet und der fehlerfreien Anbindung des Kunden an das Internet – benutzen kann. Das Hosting erfolgt nach Wahl von Schmitz RZ Consult entweder durch Schmitz RZ Consult selbst oder durch einen Lieferanten von Schmitz RZ Consult.
  - b. Unterstützungsleistungen und sonstige Leistungen an Software und Hardware außerhalb dieses Abschnitts III. und vor allem Beratungsleistungen sind im SaaS-Leistungsumfang nicht enthalten.
  - c. Sollte Schmitz RZ Consult kostenfreie Zusatzleistungen erbringen, erwächst dem Kunden hieraus kein Anspruch. Schmitz RZ Consult darf diese kostenfreien Zusatzleistungen innerhalb angemessener Frist einstellen oder ändern. Schmitz RZ Consult informiert den Kunden rechtzeitig über diese Veränderung.
3. Verfügbarkeiten und Leistungen
- a. Schmitz RZ Consult stellt während der Vertragslaufzeit eine Verfügbarkeit der Software am Übergabepunkt der IT-Umgebung an das Internet in Höhe von 98 % pro Monat sicher.

- b. Die Verfügbarkeit bezieht sich stets auf die Servicezeit, und zwar die Zeit Montag bis Freitag, jeweils von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr, jedoch nicht an gesetzlichen Feiertagen des Landes Nordrhein-Westfalen und nicht an Rosenmontag sowie nicht am 24. und am 31. Dezember.
- c. Wird die vertraglich vorgesehene Verfügbarkeit im Monatsdurchschnitt unterschritten, ist die Vergütung im betroffenen Monat wie folgt gemindert:

Verfügbarkeit	Minderung
95-97 %	20 %
93-95 %	30 %
91-93 %	40 %
< 91 %	50 %

6.4 Schmitz RZ Consult ist berechtigt, außerhalb der Servicezeit Wartungsarbeiten durchzuführen und behält sich vor, in technisch notwendigen Fällen auch innerhalb der Servicezeit Wartungen durchzuführen, allerdings nur mit einer Vorankündigung von mindestens drei Stunden.

6.5 Schmitz RZ Consult bietet Support innerhalb der Servicezeit mit folgenden Leistungen:

- a. Der Support umfasst die Erstreaktion und Fehleranalyse mit dem Ziel der Fehlerbeseitigung der Software.
- b. Ein Fehler der Software liegt vor, wenn Funktionen der Software nicht der Produktbeschreibung entsprechen, unrichtige Ergebnisse auftreten oder der Programmlauf unkontrolliert unterbrochen wird.
- c. Zur Fehlerdiagnose kann Schmitz RZ Consult per Fernwartung auf das IT-System des Kunden zugreifen, falls der Kunde auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen hat.
- d. Schmitz RZ Consult verfolgt und bearbeitet die vom Kunden gemeldeten Fehler über ein Ticketsystem.
- e. Die Erstreaktionszeit von Schmitz RZ Consult auf Fehlermitteilungen des Kunden beträgt 4 Arbeitsstunden innerhalb der Servicezeit. Schmitz RZ Consult teilt dem Kunden innerhalb dieser Zeit telefonisch oder in Textform mit, welche Ergebnisse die Fehleranalyse ergab und insbesondere ob und wie der Fehler beseitigt werden kann oder welche weiteren Maßnahmen Schmitz RZ Consult ergreift. Die Vertragsparteien können im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung besondere Eskalationsstufen und Reaktionszeiten festlegen.
- f. Fehleranalyse der Schmitz RZ Consult umfasst die Eingrenzung und die Ermittlung der Fehlerursache. Die Fehlerbeseitigung erfolgt, soweit dies technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist, innerhalb eines angemessenen Zeitraums; sie umfasst entweder das Herstellen der ursprünglichen oder vergleichbaren Lauffähigkeit der Software auch durch ein Umgehen des Fehlers (Workaround), soweit dies die Rechte des Kunden nicht unangemessen benachteiligt.

#### 4. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde führt unverzüglich bei erster Benutzung der Software und auch nach jeder Mitteilung über eine Veränderung der Software eine Funktionsprüfung durch. Fehler meldet er unverzüglich an Schmitz RZ Consult, § 377 HGB gilt entsprechend.
- b. Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, die für die Lauffähigkeit der Software erforderliche Hard- und Software-Landschaft, insbesondere Browser, auf eigene Kosten zu beschaffen und bei Bedarf laufend zu aktualisieren.
- c. Der Kunde stellt einen sorgfältigen Umgang mit den Zugangs- und Identifikationsdaten sicher, welche der Kunde von Schmitz RZ Consult für die Nutzung von SaaS erhält oder im Rahmen der Nutzung selbst erstellt. Im Falle von Verlust, Diebstahl oder anderen Ereignissen, die zu einem Risiko einer unrechtmäßigen Nutzung führen, hat der Kunde unverzüglich Schmitz RZ Consult zu benachrichtigen, damit die Vertragsparteien geeignete Schutzmaßnahmen ergreifen können. Die Kosten der Sicherungsmaßnahmen trägt der Kunde. Schmitz RZ Consult berechnet dem Kunden die Leistungen nach Aufwand.
- d. Der Kunde unterlässt es, SaaS so zu nutzen oder so zu konfigurieren, dass Schäden am SaaS oder Störungen im Gebrauch des SaaS auftreten können. Insbesondere wird der Kunde jegliche Überbelastung und vor allem Penetrationstests oder Port-Scanning ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung von Schmitz RZ Consult unterlassen.

## IV.

### Besondere Geschäftsbedingungen für Softwarewartung

#### 1. Geltungsbereich

- a. Die Wartungsleistungen, einschließlich Pflegeleistungen (nachfolgend nur **Wartung** genannt) erstrecken sich ausschließlich auf Software, die in Abschnitt II. 1. (Besondere Geschäftsbedingungen für Softwarelizenzen - Geltungsbereich) aufgeführt ist.
- b. Die Nutzungsrechte an den Arbeitsergebnissen der Wartungsleistungen der Schmitz RZ Consult ergeben sich aus den zugrundeliegenden Vereinbarungen zur Rechteübertragung an der Software.



2. Voraussetzungen
  - a. Die Funktion von Software hängt von vielen Faktoren ab. So sind insbesondere eine passende Hardware und ein funktionsfähiges Netzwerk erforderlich, die sorgfältig aufeinander und auf die Software abgestimmt sein müssen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die von Schmitz RZ Consult definierten Systemvoraussetzungen für den Einsatz der Software erfüllt sind. Schmitz RZ Consult kann die Vergütung für den Mehraufwand, der auf die unzureichenden Systemvoraussetzungen zurückzuführen ist, ersetzt verlangen.
  - b. Nicht zur Wartung gehört die Beseitigung von Störungen:
    - durch Eingriffe und Fehlbedienungen des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter,
    - durch Einflüsse von Hard- oder Software, welche die von Schmitz RZ Consult definierten Systemvoraussetzungen nicht erfüllen,
    - durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt,
    - durch Umweltbedingungen am Aufstellungs- bzw. Installationsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstigen, von Schmitz RZ Consult nicht zu vertretende Einwirkungen.
  - c. Schmitz RZ Consult ist in der Lage und berechnigt, Leistungen remote zu erbringen, falls der Kunde auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen hat.
  - d. Der Kunde sollte jeden Releasewechsel des eingesetzten Standarddatensicherungsprogramms (IBM Spectrum Protect, EMC NetWorker, Veeam, etc. zeitnah umsetzen.
  - e. Die Wartung umfasst keine Unterstützung, die sich nicht auf Fehler in der Software oder Softwaredokumentation bezieht.
  
3. Die Wartungsleistungen der Schmitz RZ Consult umfassen:
  - a. Schmitz RZ Consult wartet nur die jeweils aktuellen, freigegebenen Versionen der Software.
  - b. Eine Version der Software wird, nachdem eine aktuellere Version freigegeben worden ist, maximal 18 weitere Monate gewartet. Nach Ablauf dieser 18 Monate ist Schmitz RZ Consult nicht mehr zur Erstreaktion, Fehlerbehebung oder Lieferung von Programmupdatelieferungen verpflichtet.
  - c. Die Wartung umfasst die Erstreaktion, Fehlerbeseitigung, Ergänzungen, Verbesserungen und Weiterentwicklung der Software.
  - d. Ein Fehler der Software liegt vor, wenn Funktionen der Software nicht der Produktbeschreibung entsprechen, unrichtige Ergebnisse auftreten oder der Programmaufbau unkontrolliert unterbrochen wird.
  - e. Zur Fehlerdiagnose kann Schmitz RZ Consult per Fernwartung auf das IT-System des Kunden zugreifen, falls der Kunde auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen hat.
  - f. Schmitz RZ Consult verfolgt und bearbeitet die vom Kunden gemeldeten Fehler über ein Ticketsystem.
  - g. Die Erstreaktionszeit von Schmitz RZ Consult auf Fehlermitteilungen des Kunden beträgt 8 Arbeitsstunden (in der Zeit von Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr, jedoch nicht an gesetzlichen Feiertagen des Landes Nordrhein-Westfalen und nicht an Rosenmontag sowie nicht am 24. und 31. Dezember). Schmitz RZ Consult teilt dem Kunden innerhalb dieser Zeit telefonisch oder in Textform mit, wie der Fehler beseitigt werden kann oder welche weiteren Maßnahmen Schmitz RZ Consult ergreift. Die Vertragsparteien können im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung besondere Eskalationsstufen und Reaktionszeiten bestimmen.
  - h. Zur Fehlerbehebung gehören die Fehlerdiagnose, die Eingrenzung der Fehlerursache sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit diese mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, das Herstellen der Lauffähigkeit der Software durch Umgehen des Fehlers auch durch einen Bug-Fix oder Workaround (temporäre Fehlerbeseitigung).
  - i. Schmitz RZ Consult stellt dem Kunden als Ergebnis der Wartungsmaßnahmen eine Softwareversion mit einem fehlerbereinigten, angepassten oder weiterentwickelten Softwareteil zur Verfügung. Dies erfolgt in einer der folgenden Formen:
    - Programmupdatelieferung: Schmitz RZ Consult entwickelt die Software weiter und erstellt daher in unregelmäßigen Abständen Softwareupdates. Ein Update ist ein Programm, in welchem Softwarefehler beseitigt werden oder neue Softwarefunktionalitäten eingefügt sein können.
    - Release-Anpassungen: Die Software von Schmitz RZ Consult basiert auf einem Standarddatensicherungsprogramm (u.a. Spectrum Protect von IBM und NetWorker von EMC). Wenn der Softwarehersteller des Standarddatensicherungsprogramms einen Releasewechsel seiner Software vornimmt, nimmt Schmitz RZ Consult daraus resultierende Anpassungen ebenfalls an der eigenen Software in angemessener Zeit nach Freigabe der Datensicherungssoftware vor.
  
4. Die Wartungsleistungen der Schmitz RZ Consult umfassen nicht:
  - a. Installation von Software auf IT-Systemen des Kunden.
  - b. Wartung oder die Betreuung von Software Dritter (z.B. Betriebssystemsoftware oder Datenbanken),
  - c. Netzwerkkomponenten oder Hardware.
  - d. Datensicherung beim Kunden.
  - e. Schulungen, Beratungsleistungen oder Einarbeitungen von Mitarbeitern des Kunden.
  - f. Konvertierung von Datenbeständen des Kunden.
  - g. Beseitigung der Auswirkungen der Wartung auf Formulare und individuelle Programmanpassungen beim Kunden.

5. Vergütung  
Der Wartungspreis ist im Voraus für die jeweilige Vertragsdauer zu zahlen, soweit nicht anders vereinbart ist.

## V.

### Besondere Geschäftsbedingungen für Werkverträge

1. Geltungsbereich  
Diese besonderen Bedingungen regeln die Vertragsinhalte, wenn Schmitz RZ Consult für den Kunden werkvertragliche Leistungen erbringt, also einen konkreten Erfolg zusagt.
2. Leistungsumfang  
Soweit die Parteien nichts abweichendes Vereinbaren, gilt für Werkleistungen folgendes:
  - a. Die genaue Spezifizierung ergibt sich aus der Auftragsbeschreibung, die Schmitz RZ Consult dem Kunden vorlegt und der Kunde freigibt. Erst nach Freigabe durch den Kunden erfolgt die Umsetzung.
  - b. Schmitz RZ Consult erstellt anhand der Vorgaben eine zweckmäßige und wirtschaftliche IT-Lösung in Form von geeigneter Software.
  - c. Schmitz RZ Consult räumt dem Kunden für die Leistungsergebnisse, also die erstellte oder angepasste Software, für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die Software auf Serversystemen zu nutzen, welche in der zugrundeliegenden Auftragsbeschreibung näher bezeichnet werden.
  - c. Schmitz RZ Consult sichert zu, dass die Leistungsergebnisse frei von Schutzrechten Dritter ist und dass nach ihrer Kenntnis keine sonstigen Rechte bestehen, die die Nutzung durch den Kunden einschränken oder ausschließen. Abweichungen enthält die Auftragsbestätigung.
  - d. Schmitz RZ Consult stellt sie zum Download bereit und teilt dem Kunden die Zugangsdaten mit. Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden.
  - e. Schmitz RZ Consult ist nicht verpflichtet, den Quell-Code an den Kunden herauszugeben oder diesen zu hinterlegen.

## VI.

### Besonderer Teil Beratung und Schulung

1. Geltungsbereich  
Diese besonderen Bedingungen beziehen sich auf sämtliche Unterstützungsleistungen, wie Beratung. Hierzu gehören z.B. Planung, Konzeptionierung, Consulting, Implementierung, Softwareanpassungen, Programmierung von Reports/Berichten, Schulungen und die Durchführung von Kursen.
2. Pflichten der Schmitz RZ Consult
  - a. Schmitz RZ Consult erbringt die Unterstützungsleistungen als Dienstleistung, sodass Schmitz RZ Consult einen bestimmten Leistungserfolg gegenüber dem Kunden nicht schuldet. Das Werkvertragsrecht findet auf eine Beratungsleistung nur dann Anwendung, wenn sich die Vertragsparteien darauf geeinigt haben, dass Schmitz RZ Consult einen bestimmten, genau beschriebenen, und im Rahmen einer Abnahme (Funktionsprüfung) zu überprüfenden Erfolg schuldet.
  - b. Unterstützungsleistungen an Software und Hardware außerhalb des SaaS und vor allem Beratungsleistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten.
  - c. Schmitz RZ Consult erbringt die Unterstützungsleistungen innerhalb der Servicezeiten ohne Aufschlag. In Abstimmung mit dem Kunden erbringt Schmitz RZ Consult die Unterstützungsleistungen auch außerhalb der Servicezeiten. In diesem Fall berechnet Schmitz RZ Consult einen Aufschlag in Höhe von 25 % für Arbeiten zwischen 18.00 und 09.00 Uhr (Spät- und Nacharbeit) und mit einem Aufschlag von 50 % für sämtliche Arbeiten an einem Wochenende oder an einem bundeseinheitlichen Feiertag. Beide Aufschläge sind kombinierbar
3. Besondere Vereinbarungen zu Schulungen
  - a. Schmitz RZ Consult führt Schulungen (einschließlich Seminare, Webinare, Workshops etc.) grundsätzlich online durch; nach Vereinbarung mit dem Kunden auch in den Räumlichkeiten des Kunden oder in eigenen oder sonstigen Schulungsräumen. Der konkrete Schulungsinhalt, die maximale Teilnehmerzahl, die Zielgruppe und der Referent sind im Angebot enthalten.
  - b. Die Absage einer Schulung durch den Kunden ist kostenfrei möglich, wenn sie bis spätestens 14 Tage vor Beginn der Schulung erfolgt.
  - c. Für eine verbindlich zugesagte Schulungsteilnahme zahlt der Kunde an Schmitz RZ Consult ein Ausfallentgelt, wenn ein Teilnehmer nicht teilnimmt oder die Teilnahme nicht rechtzeitig absagt. Das Ausfallentgelt beträgt pauschal 30 % der Vergütung. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass Schmitz RZ Consult ein Schaden nicht entstanden ist oder aber niedriger ist als die Pauschale. Schmitz RZ Consult