

Allgemeine Geschäftsbedingungen der hanseConcept GmbH & Co. KG für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (B2B) „DL AGB“

Version 1.0 vom 26.05.2026

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

- (1) Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** gelten für sämtliche Verträge der **hanseConcept GmbH & Co. KG** (nachfolgend „hC“) mit ihren Geschäftskunden über IT-Dienstleistungen. Sie gelten ausschließlich im **Business-to-Business (B2B)**-Bereich; hC schließt keine Verträge mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB.
- (2) Diese DL AGB gelten für **sämtliche Dienstleistungsbeziehungen** zwischen hC und dem Kunden, sofern sie bei Vertragsschluss wirksam einbezogen wurden. Die Einbeziehung erfolgt regelmäßig durch ausdrückliche Bezugnahme in einer ranghohen Stelle im Vertragswerk, insbesondere in einem **Projektvertrag (PV)** oder einem **Rahmenvertrag Dienstleistungen (RV DL)** und Bereitstellung dieser DL AGB als Anlage in Textform oder als Downloadlink zur Speicherung.
Diese DL AGB können ferner auf Dienstleistungs-Einzelaufträge unter einem bereits bestehenden CSP-Vertrag („CV“) Anwendung finden, wenn deren konkrete Fassung mit Version und Datum in der dazugehörigen Auftragsbestätigung von hC dokumentiert ist. Solche Dienstleistungs-Einzelaufträge sind die Ausnahme und auf einmalige, klar befristete, CSP-nahe ad-hoc-Dienstleistungen mit einem Umfang von maximal 10 Personentagen beschränkt und begründen weder einen PV noch einen RV DL. Abrufe/Einzelbeauftragungen innerhalb eines bestehenden PV oder RV DL erfolgen auf Grundlage der dort einbezogenen DL AGB; eine erneute Einbeziehung ist nicht erforderlich. Maßgeblich ist jeweils die bei Vertragsschluss (im Fall eines RV DL oder PV) bzw. in der Auftragsbestätigung (im Ausnahmefall CV) eindeutig benannte Fassung (Version/Datum).
- (3) **Einbeziehung und Versionsstand.** Die DL AGB werden dem Kunden spätestens mit dem jeweiligen Angebot für einen PV oder für einen RV DL als Anlage (PDF) unter Angabe von Version/Datum zur Verfügung gestellt. Erfolgt die Zurverfügungstellung ausnahmsweise nur durch Internet-Verweis auf ein herunterladbares Dokument, muss der Versionsstand (Version/Datum) im Angebot für das Projekt oder den RV DL ausdrücklich benannt sein. Maßgeblich ist ausschließlich die so benannte Fassung. hC archiviert die einbezogene Fassung zu Beweis Zwecken.
- (4) **Ranghohe Vertragsbestandteile** im Sinne dieser DL AGB sind insbesondere:
 - Im Rahmen eines **RV DL**: der RV DL selbst (einschließlich des Angebots, durch dessen Annahme der RV DL zustande kommt), die Anlage SLA, die Anlage AVV, die Anlage Anlagenbevollmächtigte, der CV (sofern vorhanden), die BYOL-Vereinbarung (sofern vorhanden) sowie etwaige Sondervereinbarungen.
 - Im Rahmen eines **PV**: das Projekt-Angebot (durch dessen Annahme der PV zustande kommt), diese DL AGB, die Anlage AVV (sofern Auftragsverarbeitung vorliegt), der CV (sofern vorhanden), die Anlage Projektauftrag (sofern als separate Anlage vorhanden) sowie etwaige Sondervereinbarungen.**Nicht ranghohe Vertragsanlagen** des RV DL sind seine **operativen Anlagen**, insbesondere das Anlagenverzeichnis, Leistungsscheine (LS), zu den LS korrespondierende Service- und Supportvereinbarungen (SSP) und Projektaufträge. Spätere **Änderungen ranghoher Vertragsbestandteile** erfolgen nach der jeweils einschlägigen Änderungsmechanik oder durch ranghohe Sondervereinbarung gemäß nachstehendem Abschnitt „Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile“.
- (5) **Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile (Gleichklang):** Für Zustandekommen, Änderung und Kündigung ranghoher Vertragsbestandteile aller Vertragsformen gelten einheitlich folgende Formerfordernisse:
 - (a) **Zustandekommen und Änderung:** Ein Vertretungsberechtigter einer Partei übermittelt einem Vertretungsberechtigten der anderen Partei das Angebot zum Abschluss oder zur Änderung eines ranghohen Vertragsbestandteils per E-Mail in Textform (§ 126b BGB). Die E-Mail enthält alle einschlägigen Vertragsbestandteile als PDF-Anlage. Abweichend hiervon können die DL AGB alternativ zur PDF-Anlage auch durch Angabe einer URL auf die Webseite von hC unter ausdrücklicher Nennung der maßgeblichen Versionsnummer und des Datums der einzubeziehenden Fassung der DL AGB einbezogen werden; hC weist in diesem Fall darauf hin, dass genau diese benannte Fassung herunterladbar ist und hC die für den Vertrag des Kunden maßgebliche Fassung auf Wunsch zur Verfügung stellt. Die Annahme erfolgt durch einen Vertretungsberechtigten der anderen Partei per Antwort-E-Mail im selben E-Mail-Thread.
 - (b) **Kündigung:** Ein Vertretungsberechtigter einer Partei übermittelt die Kündigung per E-Mail in Textform an die vertraglich benannte geschäftliche E-Mail-Adresse der empfangenden Partei. Die Kündigung wird mit Zugang wirksam, sofern sie vertragskonform erklärt wurde. Die empfangende Partei bestätigt den Zugang unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen, per Antwort-E-Mail im selben E-Mail-Thread. Hält die empfangende Partei die Kündigung für vertragswidrig, teilt sie dies der kündigenden Partei innerhalb von 10 Werktagen nach Zugang

in Textform unter konkreter Begründung mit. Die Parteien werden sich in diesem Fall unverzüglich um eine Klärung bemühen. Gesetzliche Rechte und Einwendungen bleiben unberührt.

- (c) **Gesamtvertretung:** Ist ein Vertretungsberechtigter einer Partei nur gemeinsam mit einem weiteren Vertretungsberechtigten vertretungsberechtigt (Gesamtvertretung), so ist die jeweilige Erklärung nur wirksam, wenn sie von der erforderlichen Anzahl vertretungsberechtigter Personen gemeinsam abgegeben wird. Bei Erklärungen per E-Mail genügt es, wenn alle erforderlichen vertretungsberechtigten Personen ihre Zustimmung jeweils durch eigene E-Mail im selben E-Mail-Thread erklären.
- (d) **Zugang von Erklärungen per E-Mail:**
- (i) E-Mail-Erklärungen nach diesem Absatz sind an die im jeweiligen Vertrag genannte geschäftliche E-Mail-Adresse des Vertretungsberechtigten der empfangenden Partei zu richten. Beide Parteien verpflichten sich, die vertraglich genannten E-Mail-Adressen funktionsfähig zu halten und Änderungen der anderen Partei unverzüglich in Textform mitzuteilen. Erklärungen an die zuletzt wirksam mitgeteilte E-Mail-Adresse gelten als ordnungsgemäß adressiert.
 - (ii) Die empfangende Partei bestätigt den Zugang einer Kündigung unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen per Antwort-E-Mail (gleicher Thread). Bleibt die Bestätigung aus, wird die kündigende Partei den Zugang telefonisch bei der empfangenden Partei nachfragen. Ist die empfangende Partei telefonisch nicht erreichbar oder bestreitet sie den Empfang der E-Mail, wird die kündigende Partei die Kündigung unverzüglich per Einschreiben mit Rückschein an die im Vertrag genannte Geschäftsanschrift der empfangenden Partei zustellen. Die Kündigung wird in diesem Fall mit Zugang des Einschreibens wirksam; die Kündigungsfrist beginnt ab dem Datum der erstmaligen Absendung per E-Mail zu laufen, sofern die E-Mail ordnungsgemäß adressiert war.
- (6) **Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden** finden **keine Anwendung**, selbst wenn hC ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Sollen Geschäftsbedingungen des Kunden ausnahmsweise gelten, bedarf dies einer ranghohen Sondervereinbarung gemäß den Formerfordernissen des vorstehenden Absatzes.
- (7) Individuell ausgehandelte Vereinbarungen (**Sondervereinbarungen**) gehen diesen DL AGB vor, sofern sie als ranghohe Vertragsbestandteile gemäß den Formerfordernissen des vorvorstehenden Absatzes geschlossen wurden.
- (8) Änderungen dieser DL AGB selbst richten sich nach Abschnitt „Schlussbestimmungen / Änderungen dieser AGB“ dieser DL AGB. Unberührt bleibt das Recht der Parteien, Änderungen dieser DL AGB jederzeit auch durch ranghohe Sondervereinbarung nach den Formerfordernissen für ranghohe Vertragsbestandteile zu vereinbaren.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

- (1) Vertragsgegenstand ist die **Erbringung von IT-Dienstleistungen** durch hC in Form von Projektleistungen (z. B. Beratung, Planung, Implementierungsunterstützung) oder kontinuierlichen Betriebsleistungen (z. B. Outsourcing oder Outtasking von IT-Betriebsaufgaben). Die konkreten vom jeweiligen Vertrag umfassten Leistungen sowie Umfang, Laufzeit und Vergütung werden in der individuellen Leistungsbeschreibung festgelegt, die Bestandteil des jeweiligen Vertrages wird;
- (a) im Fall von Dienstleistungen im Rahmen eines bestehenden **RV DL**:
 - bei Betriebsleistungen in einem oder mehreren **Leistungsscheinen** (Anlage/n DL RV)
 - bei Dienstleistungen im Rahmen von Projekt durch den jeweiligen **Projektauftrag** (Anlage RV DL)
 - (b) im Fall von Dienstleistungen im Rahmen eines **PV** im PV selbst oder, sofern vorhanden, dessen Anlage Projektauftrag
 - (c) in sonstigen Fällen durch die jeweils hierfür vorgesehene Vertragsmechanik. **Dienstleistungs-Einzelaufträge** unter einem bestehenden CV kommen ausschließlich durch Anfrage des Kunden in Textform und Auftragsbestätigung von hC in Textform nach Maßgabe der im CV einbezogenen CSP AGB zustande; sie sind keine ranghohen Vertragsbestandteile, begründen weder einen PV noch einen RV DL und richten sich nach der in der Auftragsbestätigung konkret benannten Fassung dieser DL AGB.
- (2) Die Parteien schließen – sofern nicht ausdrücklich und eindeutig ein anderer Vertragstyp in einem ranghohen, individuell ausgehandelten Vertragsbestandteil vereinbart wird – **Dienstverträge im Sinne der §§ 611 ff. BGB**. hC schuldet dem Kunden dementsprechend eine fachgerechte Erbringung der vereinbarten Tätigkeiten, Unterstützungs-, Beratungs-, Betriebs- und Administrationsleistungen, **nicht jedoch einen bestimmten technischen oder wirtschaftlichen Erfolg**. Insbesondere wird kein Werkvertrag im Sinne der §§ 631 ff. BGB begründet. **Werkvertragsrecht, Mietvertragsrecht sowie Abnahme- und Mängelrechte** nach Werk- oder Mietrecht finden auf die von hC erbrachten Dienstleistungen keine Anwendung. Eine förmliche Abnahme der Leistungen ist nicht geschuldet. Fachliche Freigaben, Go-Live-Entscheidungen, Produktivsetzungen, Ticketabschlüsse, Report-Abstimmungen und vergleichbare operative Bestätigungen sind keine Abnahmen und begründen weder eine werkvertragliche Billigung noch eine Umkehr von Darlegungs- oder Beweislasten. Projektziele, Meilensteine,

Festpreise, Pauschalen, Reports, Testhandlungen, Statusberichte, Betriebsübergaben und Dokumentationen dienen ausschließlich Planung, Steuerung, Vergütung oder Nachvollziehbarkeit und begründen für sich genommen keine Erfolgspflicht, Beschaffenheitsvereinbarung, Verfügbarkeitszusage oder Abnahmefähigkeit.

- (3) Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, handelt es sich bei den Leistungen von hC weder um die **Überlassung von Software oder Hardware** noch um die **Vermietung** sonstiger Sachen. **Nutzungsrechte** des Kunden an Software oder Cloud-Diensten werden durch hC nicht bereitgestellt, es sei denn, dies ist in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich als Leistung von hC ausgewiesen. Die Leistungen von hC können zwar den **Einsatz von Software oder Cloud-Plattformen Dritter** beinhalten (siehe Abschnitt „*Einbindung von Drittsoftware und Cloud-Diensten*“ dieser DL AGB), jedoch bleibt die Bereitstellung und Lizenzierung solcher Drittleistungen separat geregelt.
- (4) **Leistungsdokumentation/ Leistungsnachweise**
- (a) hC weist nach Aufwand abgerechnete Leistungen in Textform durch Leistungsnachweise nach. Der Leistungsnachweis enthält mindestens
- den Leistungszeitraum,
 - das abgerechnete Leistungsprofil (Qualifikation/Seniorität),
 - den Umfang (Stunden/Mengen) und
 - die Zuordnung zu Aufgaben-/Leistungskategorien
(z. B. Arbeitspakete, Ticket-/Aufgabenkategorien gemäß LS/SSP)
- (b) Ein Anspruch des Kunden auf eine weitergehende, insbesondere personenbezogene oder tages-/zeitpunktgenaue Aufschlüsselung besteht nicht. Dies umfasst insbesondere Namen einzelner Mitarbeiter, interne Einsatz- und Arbeitszeitdaten, minutengenaue Zeitstempel sowie interne Notizen, Methoden, Arbeitsmittel und Dokumentationen von hC. Gesetzliche Nachweispflichten bleiben unberührt.
- (c) Der Kunde prüft Leistungsnachweise unverzüglich. Einwendungen sind innerhalb von 10 Werktagen nach Zugang in Textform unter konkreter Benennung der beanstandeten Positionen zu erheben. Unterbleibt eine fristgerechte Einwendung, gilt der Leistungsnachweis als anerkannt.
- (d) Im Falle begründeter Einwendungen wird hC in angemessenem Umfang Erläuterungen zur Plausibilisierung erteilen. Die Offenlegung personenbezogener Daten von Mitarbeitern sowie von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen von hC ist nicht geschuldet.
- (5) **Reporting / Reports**
- (a) Soweit in LS, SSP oder Projektunterlagen Reports/Reportsarten genannt sind, handelt es sich – sofern nicht in einem ranghohen Vertragsbestandteil ausdrücklich abweichend vereinbart – um Standard Reports von hC. Inhalt, Layout, Detailgrad, Datengrundlage und Turnus bestimmt hC nach billigem Ermessen. Abweichende Reportinhalte, -layouts, -turni oder Sonderauswertungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung; ohne eine solche gilt ausschließlich die hier geregelte Standard-Reporting-Logik. Reports dienen ausschließlich Transparenz, Steuerung, Dokumentation und Kommunikation. Sie sind keine Abnahme-, Mängel-, Beschaffenheits-, SLA- oder Erfolgskontrollprotokolle.
- (b) hC ist berechtigt, Standard Reports jederzeit sachlich begründet anzupassen (z. B. bei Änderungen der eingesetzten Systeme, Datenquellen, Sicherheitsanforderungen, Automatisierung). Eine Umsetzungspflicht für kundenseitige Reportwünsche besteht nicht.
- (c) Reportwünsche des Kunden kann hC nach eigenem Ermessen innerhalb der Pauschale erfüllen, gegen Zusatzvergütung umsetzen oder ablehnen.
- (6) **Projektsteuerung / Projektstatusberichte / Forecasts**
- (a) Soweit Projektdienstleistungen nach Aufwand abgerechnet werden und nichts Abweichendes in einem ranghohen Vertragsbestandteil vereinbart ist, stellt hC dem Kunden in regelmäßigen Abständen (regelmäßig monatlich) einen **Projektstatusbericht** zur Verfügung. Dieser enthält
- den Projektfortschritt,
 - den bislang abgerechneten Aufwand auf Ebene der Arbeitspakete und
 - eine Prognose des voraussichtlich noch erforderlichen Aufwands
- (b) Projektstatusberichte und Forecasts dienen ausschließlich der Steuerung und Transparenz; sie sind unverbindlich, stellen keine Beschaffenheits-/Erfolgszusage dar und begründen weder eine Kostenobergrenze noch eine werkvertragliche Abnahme oder Gewährleistungssystematik.
- (c) Bei **Festpreis** /pauschalen Projektbestandteilen kann hC Projektstatusberichte ohne Stundenangaben liefern.

§ 3 Leistungserbringung und Service Levels

- (1) hC erbringt die Dienstleistungen **nach den Grundsätzen eines ordnungsgemäßen Berufsausübenden** mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem aktuellen Stand der Technik. Sofern keine besonderen Vorgaben in der

Leistungsbeschreibung festgelegt sind, bestimmt hC nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) die Art und Weise der Leistungserbringung.

- (2) **Leistungsorte:** Die Leistungen werden grundsätzlich **remote** (per Fernzugriff) von hC erbracht, insbesondere aus den Geschäftsräumen von hC bzw. seiner Subunternehmer oder von von hC freigegebenen Telearbeitsplätzen (Homeoffice) seiner Mitarbeiter und Subunternehmer. Einsätze **vor Ort** beim Kunden erfolgen nur, wenn dies im Leistungsumfang vorgesehen ist oder die Parteien dies ausdrücklich vereinbaren.
- (3) **Servicezeiten und Reaktionszeiten (SLA):** Servicezeiten und Reaktionszeiten gelten nur, soweit ihre Geltung in einem Vertragsverhältnis ausdrücklich vereinbart wurde. Für unter einem RV DL beauftragte Betriebsleistungen gilt das dort ranghoch einbezogene SLA. Eine bloße Bereitstellung oder Veröffentlichung eines Standard-SLA auf der Website von hC begründet für sich genommen keine SLA-Geltung. Abweichende oder erweiterte SLA-Vereinbarungen (wie garantierte Lösungszeiten oder Verfügbarkeiten) sind – vorbehaltlich ausdrücklicher Vereinbarung in einem ranghohen Vertragsbestandteil gemäß den Abschnitten „Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen / Ranghohe Vertragsbestandteile / Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile“ dieser DL AGB – ausgeschlossen und unwirksam. Soweit für Dienstleistungen kein SLA ausdrücklich vereinbart ist, erbringt hC diese Leistungen nach dem **Best-Effort-Prinzip**. Dienstleistungs-Einzelaufträge unter einem bestehenden CV werden stets ohne SLA und ausschließlich nach dem Best-Effort-Prinzip erbracht; eine abweichende SLA-Vereinbarung ist hierfür ausgeschlossen.
- (4) **Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs:** hC ist nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, die in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich genannt sind. Wünscht der Kunde zusätzliche Leistungen oder ändert sich der Bedarf, so bedarf dies einer **ergänzenden Vereinbarung** (z. B. Erweiterung der Leistungsbeschreibung in Textform). Nicht ausdrücklich vertraglich vereinbarte Zusatzleistungen, die hC gleichwohl auf Wunsch des Kunden erbringt, gelten als **separate Dienstleistungsaufträge**; sie werden – sofern nicht anderweitig geregelt – nach Aufwand und zu den vertraglich vereinbarten Konditionen von hC als Best-Effort-Leistungen ohne spezielle SLA-Verpflichtungen erbracht.

§ 4 Besondere Regelungen für RV DL

Dieser Abschnitt gilt ausschließlich für RV DL. PV-Kunden sind nicht erfasst.

(1) SSP-Festlegung bei fehlender Mitwirkung oder Verweigerung

- (a) Der Kunde wirkt an der Erstellung, Prüfung und Freigabe der zu einem Leistungsschein (LS) korrespondierenden Service- und Support-Parametrisierung (SSP) rechtzeitig, vollständig und sachgerecht mit.
- (b) Verweigert der Kunde die Freigabe einer von hC vorgeschlagenen SSP oder kommt innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vorlage eines konkret formulierten SSP-Entwurfs keine Einigung zustande, ist hC berechtigt, die SSP nach billigem Ermessen festzulegen und dem Kunden in Textform unter Angabe von Bezeichnung, Version und Datum zu übermitteln. Voraussetzung ist, dass hC dem Kunden zuvor eine angemessene Stellungnahmefrist eingeräumt hat.
- (c) Die von hC festgelegte SSP gilt als wirksam einbezogene SSP im Sinne des jeweiligen RV DL, sofern sie
 - (i) dem Stand der Technik entspricht,
 - (ii) sich an einschlägigen Hersteller- und Plattformvorgaben sowie anerkannten fachlichen Empfehlungen orientiert,
 - (iii) dem Kunden zumutbar ist
 - (iv) und die im betreffenden LS beschriebene wirtschaftliche Grundstruktur nicht einseitig erweitert.
- (d) Die vorstehenden Absätze gelten entsprechend für spätere notwendige SSP-Fortschreibungen, wenn ein sachlicher Grund besteht, insbesondere wegen Änderungen von Hersteller- oder Plattformvorgaben, gesetzlicher Vorgaben, Sicherheitsanforderungen, technischer Schnittstellen, Kundenumgebung oder betriebsunterstützender Tools. Spätere Fortschreibungen dürfen ohne gesonderte Vereinbarung keine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfangs, keine Mehrvergütung und keine Änderung wirtschaftlicher Kernpunkte bewirken.
- (e) Ein Rücktritts- oder Sonderkündigungsrecht des Kunden wird durch die SSP-Festlegung oder SSP-Fortschreibung nicht begründet. Gesetzliche Rechte, insbesondere eine gerichtliche Billigkeitskontrolle der Leistungsbestimmung nach § 315 Abs. 3 BGB, bleiben unberührt.

(2) SSP, Onboarding und Übergangsphase

- (a) Zu jedem LS eines RV DL wird im Rahmen des Onboardings eine korrespondierende SSP als Onboarding-Protokoll erstellt. Die SSP dokumentiert insbesondere kundenspezifische Parameter wie Scope/Objekte, Tenants/Subscriptions, Rollen und Ansprechpartner, Betriebs- und Wartungsfenster, Eskalationswege,

technische Einstellungen, Kommunikationskanäle und sonstige operative Festlegungen. Die SSP wird nach Maßgabe des RV DL als Vertragsanlage mit Bezeichnung, Version und Datum einbezogen.

- (b) Leistungserbringung und Vergütung nach einem LS beginnen mit dem im jeweiligen LS festgelegten Leistungs- bzw. Laufzeitbeginn, unabhängig davon, ob die korrespondierende SSP zu diesem Zeitpunkt bereits als Vertragsanlage wirksam einbezogen ist.
 - (c) Bis zur wirksamen Einbeziehung der SSP (Übergangsphase) erbringt hC die Leistungen nach Maßgabe des RV DL, des betreffenden LS, des SLA und der bis dahin bekannten Informationen und Anforderungen des Kunden. Soweit kundenspezifische Parameter, Freigaben oder operative Details noch fehlen oder nicht abgestimmt sind, erfolgt die Leistungserbringung fachgerecht nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung anerkannter fachlicher Standards, risikobezogener Priorisierung sowie der technischen Vorgaben und Beschränkungen der eingesetzten Hersteller, Plattformen und Drittanbieter.
 - (d) In der Übergangsphase schuldet hC kein bestimmtes Arbeitsergebnis und insbesondere keine Einhaltung kundenspezifischer Parameter oder Prozesse, die hC mangels Mitwirkung, Freigabe oder Information des Kunden noch nicht bekannt sein können. Die Vergütungspflicht des Kunden bleibt hiervon unberührt; berechnete Einwendungen wegen nachweisbarer Pflichtverletzungen bleiben unberührt.
 - (e) Ab wirksamer Einbeziehung der SSP gelten deren Festlegungen für die Zukunft. Erforderliche Anpassungen, insbesondere Konfigurationen und Prozesse, erfolgen innerhalb angemessener Frist und nach Maßgabe des LS. Soweit es sich um zusätzliche oder geänderte Anforderungen handelt, erfolgt die Umsetzung nach Aufwand, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.
 - (f) Der Kunde stellt hC die für Onboarding und Betrieb erforderlichen Informationen, Zugänge, Systemrechte, Ansprechpartner, Freigaben und sonstigen Mitwirkungen rechtzeitig, vollständig und zutreffend zur Verfügung.
- (3) **Operative Anlagen, Anlagenbevollmächtigte und Anlagenverzeichnis**
- (a) **Operative Anlagen** eines RV DL sind insbesondere das Anlagenverzeichnis, Leistungsscheine, SSP und Projektaufträge. Sie können – insbesondere beim initialen Abschluss des RV DL – durch Vertretungsberechtigte mitvereinbart werden. Ihrem Typ nach bleiben sie operative Vertragsanlagen.
 - (b) Die im **Anlagenverzeichnis** aufgeführten Dokumente gelten jeweils in der dort genannten Fassung (Bezeichnung, Version, Datum) als Vertragsanlagen des RV DL. Das Anlagenverzeichnis wird bei Hinzunahme, Ersetzung, Änderung oder Entfernung von Anlagen operativ fortgeschrieben.
 - (c) Die Hinzunahme neuer operativer Anlagen, das Ersetzen, Ändern oder Entfernen bestehender operativer Anlagen sowie die Fortschreibung des Anlagenverzeichnisses sind wirksam, wenn entweder ein **Vertretungsberechtigter** oder ein in Anlage 2.6 des RV DL benannter **Anlagenbevollmächtigter** einer Partei der anderen Partei in Textform ein Angebot übermittelt, das den RV DL sowie die betroffene operative Anlage eindeutig bezeichnet, und ein Vertretungsberechtigter oder ein Anlagenbevollmächtigter der anderen Partei dieses Angebot in Textform ausdrücklich annimmt.
 - (d) Anlagenbevollmächtigte und Vertretungsberechtigte sind **einzelbevollmächtigt**, operative Anlagen im Sinne des RV DL hinzunehmen, zu ersetzen, zu ändern oder zu entfernen, soweit dadurch keine ranghohen Vertragsbestandteile geändert werden. Sie dürfen insbesondere Leistungsscheine, SSP und Projektaufträge vollständig anpassen, hinzunehmen oder kündigen. Stundensätze der hC-Profile und sonstige im RV DL selbst geregelte ranghohe wirtschaftliche Kernpunkte können nur durch Vertretungsberechtigte nach den Formerfordernissen für ranghohe Vertragsbestandteile geändert werden.
 - (e) Änderungen mit ausdrücklich geregelter **einseitiger Änderungsbefugnis** bleiben unberührt. Soweit hC nach dem RV DL, diesen DL AGB oder einer operativen Anlage zu einer Anpassung berechtigt ist, ohne dass eine Zustimmung des Kunden erforderlich ist, wird die Änderung durch Mitteilung in Textform wirksam, sofern die jeweils einschlägige Änderungsregelung keine besonderen Wirksamkeitsvoraussetzungen, insbesondere Form-, Frist-, Begründungs-, Dokumentations-, Zustimmungs- oder Widerspruchserfordernisse, vorsieht.
 - (f) Nimmt der Kunde eine von hC vorgeschlagene sonstige Änderung einer operativen Anlage nicht an, kann hC nach Wahl die bisherige Regelung fortführen oder den betroffenen Leistungsschein, hilfsweise den RV DL, ordentlich unter Einhaltung der vereinbarten Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen kündigen. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.
 - (g) Die Benennung neuer und der Widerruf bestehender Anlagenbevollmächtigter erfolgen ausschließlich durch Vertretungsberechtigte der jeweiligen Partei in Textform nach den Formerfordernissen für ranghohe Vertragsbestandteile. Bis zum Zugang einer wirksamen Änderung darf die andere Partei auf die zuletzt wirksam benannten Anlagenbevollmächtigten vertrauen.
- (4) **Notfallbeauftragung unter einem RV DL (Emergency Order)**
- (a) In betriebsnahen oder betrieblichen Notfällen, insbesondere bei akuten Sicherheitsvorfällen, drohendem oder eingetretenem Ausfall wesentlicher IT-Systeme, Ransomware-/Malware-Verdacht, Verlust administrativer

Kontrolle oder vergleichbaren Eilfällen, kann der Kunde hC außerhalb eines bereits konkret beschriebenen Leistungsumfangs mit sofort zu beginnenden Unterstützungsleistungen beauftragen.

- (b) Eine Notfallbeauftragung ist nur wirksam, wenn sie durch einen Vertretungsberechtigten oder einen im RV DL hierfür benannten Anlagenbevollmächtigten des Kunden in Textform oder, wenn Textform wegen der Eilbedürftigkeit nicht praktikabel ist, zunächst mündlich/telefonisch erfolgt und unverzüglich in Textform bestätigt wird. hC darf vor Eingang der Textformbestätigung mit der Leistung beginnen, wenn hC den Kunden, den Notfallcharakter, den betroffenen Leistungsbereich und einen vorläufigen Budgetrahmen nachvollziehbar dokumentiert.
- (c) Notfalleleistungen werden, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den im RV DL vereinbarten Stundensätzen und Off-Hour-Zuschlägen erbracht. Die Leistungserbringung erfolgt als Dienstleistung nach Best Effort; hC schuldet keine Wiederherstellung, keine Bereinigung, keine Verfügbarkeit, keine bestimmte Reaktions- oder Lösungszeit und keinen sonstigen technischen oder wirtschaftlichen Erfolg. Soweit die Notfalleistung zugleich eine bereits beauftragte Betriebsleistung unter einem einschlägigen LS betrifft, gelten die dort vereinbarten Reaktionszeiten ausschließlich für die dort erfassten Leistungsteile; hierdurch entsteht keine zusätzliche SLA-, Lösungszeit-, Wiederherstellungs- oder Erfolgspflicht für die Notfalleistung als solche.
- (d) Der Kunde stellt unverzüglich alle erforderlichen Informationen, Zugänge, Freigaben, Herstellerkontakte, Versicherungs- und Rechtsberaterkontakte sowie sonstigen Mitwirkungen bereit. Verzögerungen oder Einschränkungen infolge fehlender Mitwirkung gehen nicht zulasten von hC.
- (e) hC dokumentiert die wesentlichen Maßnahmen, Annahmen, bekannten Risiken und den voraussichtlichen weiteren Handlungsbedarf in angemessenem Umfang. Eine solche Dokumentation ist kein Abnahme-, Mängel- oder Erfolgskontrollprotokoll.
- (f) Soweit nach Stabilisierung der Lage weitere Leistungen erforderlich sind, überführen die Parteien diese nach Möglichkeit in einen Projektauftrag, Leistungsschein, Change-Request oder eine sonstige hierfür vorgesehene Vertragsmechanik.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird hC bei der Leistungserbringung in angemessenem Umfang unterstützen. Insbesondere hat der Kunde rechtzeitig und unentgeltlich alle Mitwirkungen, Informationen und Ressourcen bereitzustellen, die zur vertragsgemäßen Ausführung der Leistungen durch hC erforderlich sind. Dazu zählen u. a.:
 - (a) **Zugänge zu Systemen** des Kunden (wie Administratorrechte, Zugangsdaten, Schnittstellen, Tokens oder Keys) sowie die erforderlichen **Netzwerk- und Firewall-Freischaltungen**, damit hC remote auf die Systeme zugreifen kann.
 - (b) **Ansprechpartner und Entscheidungsbefugte:**
Der Kunde benennt einen oder mehrere kompetente Ansprechpartner für die operative Zusammenarbeit. Diese Ansprechpartner sind berechtigt, fachliche Auskünfte zu erteilen, operative Entscheidungen herbeizuführen, Prioritäten festzulegen und fachliche Leistungsfreigaben im laufenden Leistungsvollzug zu erteilen. Solche fachlichen Freigaben dienen ausschließlich der operativen Steuerung und entfalten keine vertragsbegründende, vertragsändernde, vergütungsändernde oder kündigende Wirkung. Änderungen des Leistungsumfangs, der Vergütung, der Laufzeit, der Vertragsdokumente oder sonstiger Vertragsbestandteile bedürfen der jeweils vertraglich vorgesehenen Form und der hierfür benannten Personen. Etwaige Hierarchien, Eskalationswege und Zuständigkeiten sollen vor Leistungsbeginn definiert sein.
 - (c) **Informationen und Unterlagen:** Der Kunde stellt hC alle notwendigen Informationen über die bestehende IT-Umgebung, Anforderungen, Sicherheitsrichtlinien (Compliance-Vorgaben) etc. zur Verfügung und hält diese auf aktuellem Stand. Ebenso obliegt dem Kunden die Bereitstellung etwaig erforderlicher Test- oder Entwicklungsumgebungen, sofern nicht Teil der von hC geschuldeten Leistung.
 - (d) **Beistellungen:** Soweit Software, Cloud-Dienste, Lizenzen, Supportbeziehungen oder sonstige Drittanbieterkomponenten nicht auf Grundlage eines wirksam bestehenden CV bereitgestellt werden und auch keine bloßen betriebsunterstützenden Tools von hC sind, stellt der Kunde diese Komponenten als Kunden-Beistellung bereit. Bei einem RV DL erfolgt die Dokumentation und Abgrenzung solcher Kunden-Beistellungen nach Maßgabe der BYOL-Vereinbarung und umfasst insbesondere die im Rahmen von Leistungsscheinen zu betreuende Software einschließlich Wartung, Hersteller- oder Reseller-Support, Supportschnittstellen und erforderlicher Zugriffsrollen-
- (2) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, und entsteht dadurch eine **Verzögerung, Mehraufwand** oder ein **sonstiges Leistungshindernis**, so verlängern sich vereinbarte Leistungsfristen bzw. SLA-Reaktionszeiten angemessen um die Dauer der Beeinträchtigung zzgl. einer

angemessenen Wiederanlaufzeit. hC ist in einem solchen Fall berechtigt, den daraus entstehenden Mehraufwand gesondert nach den vereinbarten Stundensätzen in Rechnung zu stellen. Weitergehende Rechte von hC bleiben unberührt – insbesondere das Recht, bei schwerwiegenden Verletzungen der Mitwirkungspflichten und nach erfolgloser Fristsetzung zur Abhilfe den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

§ 6 Einbindung von Drittsoftware und Cloud-Diensten

(1) Keine Vertragsbestandteile:

Soweit hC zur Erbringung der vereinbarten Leistungen auf **Software, Cloud-Services oder Plattformen Dritter** zurückgreift (z. B. Dienste von Microsoft im Rahmen von Azure/Microsoft 365, Leistungen von Backup-as-a-Service-Anbietern, ITSM-Anbietern oder anderen Subdienstleistern), werden diese Drittleistungen nicht Teil des Vertrages zwischen hC und dem Kunden, sofern nicht in einem ranghohen Vertragsbestandteil ausdrücklich und gegenständlich abweichend vereinbart ist. Insbesondere stellen solche Dienste keine von hC an den Kunden überlassenen Leistungen dar, sondern hC nutzt oder unterstützt lediglich die Nutzung dieser Drittleistungen im Rahmen der eigenen Dienstleistung.

(2) Mitwirkungszugänge zu Tools von hC / Drittanbietern

(a) hC kann dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Zugänge zu von hC eingesetzten Tools (z. B. ITSM-/Ticket-System, Projektmanagement, Fernwartungs- oder Dokumentations-Plattformen) bereitstellen („Mitwirkungszugänge“).

(b) Mitwirkungszugänge dienen ausschließlich

- i. der Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Parteien
- ii. der Anforderungserfassung (z. B. Tickets/Changes),
- iii. der Einsicht in Status-/Projektinformationen und
- iv. der Erfüllung vertraglicher Mitwirkungspflichten des Kunden.

Eine produktive Nutzung für eigene Geschäftsprozesse des Kunden („Produktion“) ist nicht geschuldet und nicht Vertragszweck.

(c) Mitwirkungszugänge stellen keine eigenständige Überlassung/Vermietung von Software oder Cloud-Diensten an den Kunden dar. Es werden keine über den Zweck gemäß vorstehender Ziffer hinausgehenden Nutzungsrechte eingeräumt. Soweit für die Bereitstellung oder Nutzung Lizenzen erforderlich sind, verbleiben diese bei hC bzw. dem Drittanbieter; der Kunde nutzt den Zugang nur im vertraglich vorgesehenen Umfang und nur soweit dies lizenzrechtlich zulässig ist.

(d) hC darf Mitwirkungszugänge aus sachlichem Grund ändern, einschränken oder deaktivieren (z. B. Sicherheitsgründe, Lizenz-/Toolwechsel, Vertragsbeendigung). Ein Anspruch auf bestimmte Funktionen, Verfügbarkeit oder Datenportabilität über die vertraglich geschuldeten Leistungsnachweise/Reports hinaus besteht nicht.

(3) Lizenzierung, BYOL und CSP-Vertrag:

Die **Beschaffung und Lizenzierung** von für die Leistungserbringung von hC notwendigen Drittsoftware-, Cloud- oder Herstellerleistungen erfolgt entweder **durch den Kunden selbst** auf dessen Namen und Rechnung (Bring Your Own License, **BYOL** / Kunden-Beistellung), oder soweit es sich um Microsoft-CSP-Produkte handelt, auf Grundlage eines zwischen den Parteien wirksam geschlossenen **CV**.

Besteht ein CV, richten sich Bereitstellung, Bestellung, Änderung, Kündigung, Laufzeit, Microsoft-Bedingungen, Distributorgaben, Preise und Abrechnung der CSP-Produkte ausschließlich nach dem CV und den dort wirksam einbezogenen Vertragsbestandteilen.

Beschafft der Kunde die zur Leistungserbringung notwendigen Produkte selbst, berücksichtigt er die Vorgaben von hC hinsichtlich Leistungsumfang, Version, Sizing, Supportschnittstelle, Zugriffsrollen und Herstellerkommunikation. Der Kunde wird hC gegenüber dem jeweiligen Hersteller oder Reseller im technisch/fachlich erforderlichen Umfang als Dienstleister für Wartung, Support, Störungsanalyse und Change-/Release-Abstimmung benennen bzw. freischalten. hC übernimmt insoweit keine Lizenzprüfung, Lizenzgarantie oder Verantwortung für Hersteller- oder Resellerleistungen. Sofern ein RV DL besteht, werden die durch den Kunden zu den LS des RV DL beigestellten Produkte und die diesbezüglichen betrieblichen Regelungen in der **BYOL-Vereinbarung** im Rahmen des Onboardings des jeweiligen LS dokumentiert.

(4) Bündel-Service / Plattformen und Produkte Dritter

Sind in einem LS eines RV DL betriebsunterstützende Produkte, Software oder Plattformen Dritter als Grundlage der Dienstleistungserbringung (z. B. als ein Bündel-Service) vorgesehen, so gilt Folgendes:

(a) Eine Gebrauchsüberlassung von Software/Hardware an den Kunden findet nicht statt; der Kunde erhält **keine eigenen Nutzungsrechte** an den Produkten und Plattformen Dritter. Hiervon unberührt bleiben etwaige

Mitwirkungs zugänge nach dieser Vereinbarung, die ausschließlich zur Zusammenarbeit und Erfüllung von Mitwirkungspflichten dienen. hC nutzt die Plattformen ausschließlich zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen. Unterauftragsverarbeiter und Verarbeitungsorte sind im AVV (siehe Abschnitt „Datenschutz und Auftragsverarbeitung“ dieser DL AGB) geführt.

- (b) Ändern sich deren Leistungsumfang, technische Voraussetzungen, Verfügbarkeit, Sicherheitsanforderungen oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen derart, dass hC die vertraglich geschuldeten Dienstleistungen hierauf nicht mehr sachgerecht oder wirtschaftlich sinnvoll erbringen kann, ist hC berechtigt, diese betriebsunterstützenden Produkte, Software oder Plattformen aus sachlichem Grund durch eine funktional und wirtschaftlich im Kern gleichwertige Ersatzlösung zu **ersetzen**, sofern dem Kunden hieraus kein wesentlicher Nachteil entsteht. Soweit der Austausch Anpassungen des betroffenen LS und/oder der korrespondierenden SSP erfordert, die rein operative Fortschreibungen nicht überschreiten, werden diese durch die Anlagenbevollmächtigten gemäß Abschnitt „Besondere Regelungen für RV DL / Operative Anlagen, Anlagenbevollmächtigte und Anlagenverzeichnis“ dieser DL AGB in Textform dokumentiert. Führt der Austausch dagegen zu Mehrvergütung, wesentlichem Migrationsaufwand des Kunden, erheblichen Prozessänderungen oder sonstigen nicht nur unerheblichen Nachteilen, bedarf die Umsetzung eines Change-Request in Textform. Kommt ein solcher Change-Request nicht zustande, ist hC berechtigt, den betroffenen LS ordentlich zu kündigen; soweit dies wirtschaftlich oder technisch nicht sinnvoll trennbar ist, gilt dies hilfsweise für den RV DL. Sonderkündigungsrechte des Kunden entstehen hieraus nicht, soweit dem Kunden kein wesentlicher Nachteil auferlegt wird und die Kündigungsmöglichkeit nach dem vorstehenden Satz besteht.
- (5) **Keine Gewährleistung für Drittleistungen:** hC übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung dafür, dass die von Dritten betriebenen Plattformen oder Software fehlerfrei und jederzeit verfügbar sind. Störungen, Ausfälle oder Leistungsmängel solcher Drittangebote liegen außerhalb des Einflussbereichs von hC; etwaige Ansprüche des Kunden wegen Mängeln oder Ausfällen richten sich in solchen Fällen ausschließlich nach den Verträgen mit dem jeweiligen Drittanbieter bzw. den anwendbaren Lizenzbedingungen. Insbesondere begründen Leistungen von hC keine Sachmängelrechte des Kunden hinsichtlich der eingesetzten Drittsoftware. Sollte in einem ranghohen Vertragsbestandteil ausnahmsweise die Überlassung einer Drittsoftware als Leistungsbestandteil ausdrücklich vereinbart sein, bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen hC wegen Mängeln dieser Software unberührt; in einem solchen Fall tritt hC – soweit rechtlich zulässig – etwaige Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche gegen den Hersteller der Software an den Kunden ab, und der Kunde muss primär versuchen, seine Ansprüche gegenüber dem Hersteller durchzusetzen.
- (6) **Keine Überlassung von Software oder geistigem Eigentum:** Über die in der Leistungsbeschreibung genannten Unterstützungsleistungen hinaus schuldet hC keine Überlassung von Software an den Kunden. Dem Kunden werden durch diesen Vertrag keine Eigentums- oder weitergehenden Nutzungsrechte an Software, Cloud-Diensten, Marken, Logos oder sonstigem geistigem Eigentum von hC oder Dritten eingeräumt, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

§ 7 Vergütung, Preise und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Vergütung für die von hC erbrachten Leistungen wird im Angebot bzw. Leistungsschein festgelegt. Je nach Vereinbarung erfolgt die Vergütung **pauschal** (z. B. feste Monatsbeträge, nutzungsabhängige Pauschalen pro Benutzer/ Gerät etc.) oder **nach Aufwand auf Zeit- und Materialbasis**. Ist eine Pauschalvergütung je nach Menge (User-Anzahl, Gerät o. ä.) vereinbart, so erfolgt die Abrechnung **monatlich nachträglich** gemäß der aktuellen Menge/Anzahl und den vereinbarten Einheitspreisen. Bei Tätigkeiten nach Aufwand erfolgt die **Abrechnung nach tatsächlich angefallener Zeit** – sofern nicht anders vereinbart, in Einheiten von **15 Minuten** (Viertelstunden-Takt) auf Grundlage der jeweils geltenden Stundensätze von hC.
- (2) Alle Preisangaben verstehen sich als **Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich gültigen Umsatzsteuer**. Falls nicht anders angegeben, sind **Reisekosten und Auslagen** nicht in den vereinbarten Preisen enthalten und werden dem Kunden gesondert gemäß Abschnitt „Vergütung, Preise und Zahlungsbedingungen / Reisekosten“ dieser DL AGB in Rechnung gestellt.
- (3) **Preisanpassung für Dienstleistungen (nicht für Lizenzen/CSP):**
- (a) hC ist berechtigt, die für Dienstleistungen vereinbarten Entgelte (z.B. die Einzelpreise pauschaler Leistungen) und Stundensätze **nach billigem Ermessen** anzupassen, wenn und soweit sich die für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten (insb. Personal-, Sach- und Drittleistungskosten) verändert haben. Als objektiver Referenzmaßstab dient der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte **Verbraucherpreisindex (VPI) – Gesamtindex für Deutschland** (nachfolgend „Index“).
- (b) Eine Preisanpassung ist zulässig, wenn sich der Index gegenüber dem **Referenzindex** um mindestens **2 %** verändert hat. Referenzindex ist der Indexwert des Monats, der der letzten wirksamen Preisanpassung nach

dieser Regelung zugrunde lag; bei der ersten Anpassung ist dies der Indexwert des Monats des Vertragsschlusses. Der Referenzindex bleibt solange unverändert, bis eine wirksame Anpassung erfolgt.

- (c) Die Anpassung darf die prozentuale Veränderung des Index zwischen Referenzindex und dem Indexwert des Monats, der dem Zugang der Anpassungsmitteilung vorausgeht („Anpassungsindex“), nicht überschreiten.
 - (d) hC teilt die Anpassung **mindestens 30 Kalendertage** vor Wirksamwerden in Textform mit und weist Referenzindex, Anpassungsindex und Anpassungsprozentsatz aus.
 - (e) Zusätzlich ist hC berechtigt, eine **außerplanmäßige Preisanpassung** vorzunehmen, wenn der veröffentlichte Monatsindex gegenüber dem Jahresdurchschnitt des Indexes des vorangegangenen Kalenderjahres um mehr als 10% steigt; in diesem Fall kann hC mit Wirkung zum Beginn des übernächsten Monats die für Dienstleistungen vereinbarten Entgelte und Stundensätze entsprechend anpassen.
 - (f) **Senkungen:** Bei einer Verringerung des Index um mindestens 2% kann der Kunde eine entsprechende Absenkung der Entgelte verlangen.
 - (g) Eine Anpassung erfolgt höchstens einmal je **12 Monate**.
 - (h) Ein **Sonderkündigungsrecht** des Kunden besteht nicht, soweit die Preisanpassung ausschließlich auf der vorstehenden Indexierung (einschließlich der außerplanmäßigen Anpassung) beruht. Kündigungsrechte richten sich ausschließlich nach den für das jeweilige Vertragsverhältnis vereinbarten Regelungen zur Vertragsdauer und Kündigung (insbesondere Abschnitt „Vertragsdauer und Kündigung“ dieser DL AGB sowie – bei Bestehen eines RV DL und/oder Leistungsscheins – den dort vereinbarten Laufzeiten/Kündigungsfristen) und nach dem Gesetz; das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
 - (i) Diese Regelung gilt nicht für Entgelte für Software, Lizenzen, Abonnements, Cloud-Plattformen oder sonstige Drittanbieterleistungen, die nicht Leistungsgegenstand eines Dienstleistungsvertrages sind. Für Microsoft -CSP-Produkte gelten ausschließlich der jeweils wirksam bestehende CV und die dort einbezogenen Vertragsbestandteile. Für kundenseitig beigestellte Komponenten gelten ausschließlich die jeweilige BYOL-Vereinbarung, die Hersteller-/Resellerbedingungen und die unmittelbaren Rechtsbeziehungen des Kunden zu den jeweiligen Drittanbietern.
 - (j) Fällt der Index weg, tritt der an seine Stelle gesetzte amtliche Index automatisch an dessen Stelle.
- (4) **Reisekosten und Spesen:** Erbringt hC Leistungen beim Kunden vor Ort, werden die dafür anfallenden Reisekosten und Spesen gesondert berechnet, sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart. hC wird Reisekosten grundsätzlich **nach tatsächlichem Aufwand** abrechnen. Hierzu gehören insbesondere Fahrtkosten (Bahn/Flug/Taxi/ Mietwagen, Kilometerpauschalen bei PKW-Nutzung gemäß steuerlichen Vorgaben), Übernachtungskosten nach Beleg sowie sonstige notwendige Auslagen (z. B. Parkgebühren, Verpflegungspauschalen bei Dienstreisen gemäß den steuerlichen Pauschbeträgen). Reisezeiten werden – soweit nicht anders geregelt – **wie Arbeitszeit** zum vereinbarten Stundensatz (ohne Zuschläge) berechnet. hC wird nach Möglichkeit vorab mit dem Kunden abstimmen, in welchem Umfang Vor-Ort-Einsätze notwendig sind und wie die Reisekosten minimiert werden können (z. B. vermehrter Remote-Einsatz).
- (5) **Zahlungsbedingungen:** Rechnungen von hC sind, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, **innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungseingang ohne Abzug** zur Zahlung fällig. Zahlungen gelten an dem Tag als geleistet, an dem hC über den Betrag frei verfügen kann. Nach Ablauf der Zahlungsfrist tritt Verzug ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf (§ 286 II BGB). Im Verzugsfall ist hC berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen in Rechnung zu stellen (im Geschäftsverkehr derzeit 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz) sowie einen pauschalen Verzugserschadenersatz gemäß § 288 Abs. 5 BGB zu verlangen. Weitergehende Ansprüche wegen Verzugs bleiben unberührt.

§ 8 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) **Vertragslaufzeit:** Die Dauer des Vertrages richtet sich nach der Vereinbarung im Angebot oder LS. Projektverträge enden mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Projekt-Leistungen; eine förmliche Abnahme ist nicht erforderlich. Dauerschuldverhältnisse (laufende Betriebsleistungen) werden, sofern im Angebot oder LS nichts Abweichendes festgelegt ist, auf unbestimmte Zeit geschlossen. Abweichend von vorstehenden Bestimmungen kann in einem RV DL und/oder in seinen LS eine feste Grundlaufzeit mit automatischer Verlängerung um einen bestimmten Zeitraum vereinbart werden. In diesem Fall gelten die dort festgelegten Verlängerungszeiträume und Kündigungsfristen.
- (2) **Ordentliche Kündigung:** Verträge mit unbestimmter Laufzeit können von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende ordentlich gekündigt werden, sofern im individuellen Vertrag keine abweichende Kündigungsfrist geregelt ist. Bei Verträgen mit einer fest vereinbarten Mindestlaufzeit ist eine ordentliche Kündigung frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit möglich. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch, falls er nicht wirksam gekündigt wird. Entweder um den vertraglich vereinbarten Zeitraum oder auf

unbestimmte Zeit, und kann dann entweder mit der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist oder mit der vorstehenden Frist gekündigt werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

- (3) **Außerordentliche Kündigung:** Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus **wichtigem Grund** bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für hC insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung fällige Zahlungen über einen längeren Zeitraum (mehr als zwei Monate) einstellt oder erheblich gegen vertragliche Hauptpflichten (z. B. Geheimhaltung oder Mitwirkungspflichten) verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb angemessener Frist nach Abmahnung abstellt. Im Falle einer berechtigten fristlosen Kündigung durch hC behält hC den Anspruch auf Vergütung für bereits erbrachte Leistungen; Schadensersatzansprüche von hC werden hierdurch nicht ausgeschlossen.
- (4) **Form der Kündigung:** Die Kündigung ranghoher Vertragsbestandteile richtet sich nach Abschnitt „Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen / Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile“ dieser DL AGB. Kündigungen nicht ranghoher Vertragsbestandteile des RV DL (insbesondere einzelner LS und der korrespondierenden SSP eines RV DL) können in Textform (z. B. per E-Mail) durch Anlagenbevollmächtigte gemäß Abschnitt „Besondere Regelungen für RV DL / Operative Anlagen, Anlagenbevollmächtigte und Anlagenverzeichnis“ dieser DL AGB erfolgen. Gesetzliche Formerfordernisse und Informationspflichten bleiben unberührt.

§ 9 Haftung

- (1) **Unbeschränkte Haftung:** hC haftet dem Kunden in unbegrenzter Höhe für alle Schäden aus Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Unbeschränkt haftet hC außerdem bei schuldhaften Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit durch hC, sowie nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes, soweit diese anwendbar sind.
- (2) **Haftung für einfache Fahrlässigkeit:** Bei Schäden aus einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (sogenannten Kardinalpflichten) haftet hC nur bis zur Höhe des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Vertragspflichten in diesem Sinne sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (etwa Pflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet, z.B. die Pflicht, vereinbarte Servicezeiten einzuhalten oder Daten sorgfältig zu behandeln).
- (3) **Ausschluss bei leichter Fahrlässigkeit:** Im Übrigen ist eine Haftung von hC für leichte (einfache) Fahrlässigkeit – also soweit keine Verletzung von Kardinalpflichten vorliegt – ausgeschlossen. hC haftet insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, indirekte Schäden oder Folgeschäden, die nicht an der gelieferten Dienstleistung selbst entstanden sind, sofern diese nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von hC beruhen.
- (4) **Haftung für Datenverlust:**
 - (a) Standardfall: Bei einem von hC zu vertretenden Verlust von Daten haftet hC nur für den Aufwand, der nötig ist, um die Daten des Kunden aus ordentlich angelegten Sicherheitskopien des Kunden wiederherzustellen. Über den typischen Wiederherstellungsaufwand, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre, hinaus, haftet hC nicht.
 - (b) LS-spezifischer Fall mit dienstleistungsmäßiger Datensicherung durch hC: Soweit hC nach einem LS, insbesondere MBaaS oder DOS, ausdrücklich Backup-, Sicherungs-, Kontroll-, Monitoring- oder Restore-Unterstützungsleistungen schuldet, bleibt eine Haftung für schuldhafte Verletzungen dieser konkret vereinbarten Dienstleistungspflichten nach Maßgabe dieses Paragraphen unberührt. Auch in diesen Fällen schuldet hC ohne ausdrückliche ranghohe Vereinbarung keine Garantie für Vollständigkeit, Integrität oder Wiederherstellbarkeit von Sicherungen, kein bestimmtes RPO/RTO und keinen bestimmten Wiederherstellungserfolg. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit bleibt die unbeschränkte Haftung unberührt.
 - (c) Die vorstehenden Begrenzungen gelten ausschließlich im Rahmen der Haftung für leichte Fahrlässigkeit; bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei zwingenden gesetzlichen Haftungstatbeständen bleibt die unbeschränkte Haftung unberührt.
- (5) **Drittanbieter und höhere Gewalt:** hC haftet nicht für Störungen, Ausfälle oder Leistungsbeeinträchtigungen, die durch Produkte und/oder Dienste Dritter – unabhängig von der Art deren Bereitstellung (BYOL/Kundenbeistellung oder Bereitstellung durch hC im Rahmen eines CV oder eines Bündel-Services, vgl. Abschnitt „Einbindung von Drittsoftware und Cloud-Diensten“ dieser DL AGB) - verursacht werden und außerhalb des Einflussbereichs von hC liegen. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Haftung für Leistungsstörungen, die auf höherer Gewalt beruhen (Abschnitt „Höhere Gewalt“ dieser DL AGB).
- (6) **Erfüllungsgehilfen:** Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von hC.
- (7) **Zwingende Haftung:** Etwaige zwingende gesetzliche Haftungstatbestände (z. B. nach Produkthaftungsgesetz oder bei Übernahme ausdrücklicher Garantien) bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Bestimmungen nicht verbunden.

§ 10 Verjährung von Ansprüchen

- (1) Vertragliche **Ansprüche des Kunden** gegen hC verjähren **in 12 Monaten**. Diese Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste (§ 199 BGB). Ausgenommen von der 12-Monats-Frist sind Ansprüche wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, sowie sonstige Fälle, in denen das Gesetz längere unverzichtbare Verjährungsfristen vorschreibt; insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 11 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- (1) hC wird die Vorschriften der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)** sowie des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und ggf. weiterer anwendbarer Datenschutzgesetze einhalten. Soweit hC im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (z. B. bei Fernwartung von Systemen des Kunden, Benutzerverwaltung, Cloud-Services etc.), werden hC und der Kunde vor Beginn der Datenverarbeitung einen den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechenden **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** abschließen. In diesem AVV werden insbesondere der Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck, die Kategorien betroffener Daten, die Pflichten und Rechte des Kunden als Verantwortlichem sowie die von hC zu treffenden **Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM)** zum Schutz der Daten festgelegt.

- (2) Die Parteien schließen einen **AVV grundsätzlich vor Beginn einer Auftragsverarbeitung** ab. Ist im **Ausnahmefall** eine unverzügliche Leistungserbringung erforderlich und kann ein gesonderter AVV vor Beginn der Leistungserbringung nicht rechtzeitig abgeschlossen werden, insbesondere bei eilbedürftigen oder notfallnahen Dienstleistungs-Einzelaufträgen unter einem bestehenden CV, darf hC personenbezogene Daten des Kunden bereits vor Abschluss eines gesonderten AVV verarbeiten, soweit dies zur Durchführung der konkret beauftragten Leistung erforderlich ist und der Kunde die Leistung einschließlich der hierfür erforderlichen Verarbeitung personenbezogener Daten in Textform beauftragt oder bestätigt hat.

Für diesen Ausnahmefall gelten dieser Paragraph, die konkrete Beauftragung bzw. Auftragsbestätigung sowie die dokumentierten Weisungen des Kunden als datenschutzrechtliche Interimsvereinbarung im Sinne von Art. 28 DSGVO. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung, die Kategorien personenbezogener Daten, die Kategorien betroffener Personen sowie die betroffenen Systeme ergeben sich vorrangig aus der konkreten Beauftragung bzw. Auftragsbestätigung und ergänzend aus der Art der beauftragten Dienstleistung. Soweit diese Angaben dort nicht ausdrücklich enthalten sind, ist die Verarbeitung auf den zur Störungsanalyse, Störungsbeseitigung, Wiederherstellung, Sicherung, Aufrechterhaltung oder sonstigen Durchführung der konkret beauftragten IT-Dienstleistung erforderlichen Mindestumfang beschränkt.

hC verarbeitet personenbezogene Daten in diesem Fall ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden, nur zur Durchführung der konkret beauftragten Leistung, nur im erforderlichen Umfang und unter Einhaltung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO. hC setzt nur solche zur Leistungserbringung erforderlichen Mitarbeiter und Unterauftragnehmer ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und deren Einsatz nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Anforderungen zulässig ist. hC dokumentiert die wesentlichen Umstände der Verarbeitung, insbesondere Anlass, Weisung, Zeitraum, betroffene Systeme, soweit erkennbar betroffene Datenkategorien und die eingesetzten technischen bzw. organisatorischen Schutzmaßnahmen.

Die Parteien werden einen gesonderten AVV unverzüglich nachholen, wenn die Auftragsverarbeitung nicht nur kurzfristig oder notfallbedingt erfolgt, fort dauert oder in eine wiederkehrende Dienstleistungsbeziehung übergeht. Bis zum Abschluss eines gesonderten AVV darf hC die Auftragsverarbeitung nicht über den für die konkret beauftragte Leistung erforderlichen Umfang hinaus ausweiten.

- (3) Der Kunde ist dafür verantwortlich, nur solche personenbezogenen Daten durch hC verarbeiten zu lassen, zu deren Verarbeitung er berechtigt ist. Er hat insbesondere dafür zu sorgen, dass etwaige erforderliche **Einwilligungen der Betroffenen** vorliegen oder andere Rechtsgrundlagen die Verarbeitung erlauben. Zudem hat der Kunde alle gesetzlichen Informationspflichten gegenüber Betroffenen zu erfüllen (z. B. nach Art. 13, 14 DSGVO)
- (4) Auf Anforderung des Kunden wird hC Auskunft über die getroffenen TOM erteilen und – soweit zumutbar – **Nachweise** zur Verfügung stellen (z. B. Zertifizierungen, Selbstauskünfte). Erkennt der Kunde einen **Datenschutzverstoß** bei hC, wird er hC unverzüglich informieren. Umgekehrt wird hC den Kunden unverzüglich informieren, falls bei hC ein Sicherheitsvorfall auftritt, der auch Daten des Kunden betrifft (Art. 33 DSGVO). Die weitergehenden Regelungen und Verantwortlichkeiten werden im AVV gemäß erstem Absatz dieses Paragraphen konkretisiert.

§ 12 Vertraulichkeit

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, **Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse** der jeweils anderen Partei sowie sonstige als vertraulich bezeichnete oder der Art nach vertrauliche Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Solche Informationen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Als Dritte gelten nicht die eigenen Mitarbeiter der Parteien sowie gegebenenfalls eingeschaltete Unterauftragnehmer, sofern diese jeweils zur Geheimhaltung verpflichtet wurden. Ebenso wenig fallen Informationen unter die Geheimhaltung, die zum Zeitpunkt der Weitergabe bereits öffentlich bekannt oder der empfangenden Partei bereits bekannt waren oder nachträglich von dritter Seite rechtmäßig ohne Geheimhaltungspflicht erlangt wurden.
- (2) Die vorstehende Vertraulichkeitsverpflichtung gilt über die Beendigung des Vertrages hinaus fort. Gesetzliche **Auskunfts- oder Herausgabepflichten** bleiben unberührt; soweit eine Partei aufgrund Gesetz, gerichtlicher Anordnung oder behördlicher Verfügung verpflichtet ist, vertrauliche Informationen der anderen Partei offenzulegen, wird sie – soweit rechtlich zulässig – die andere Partei hierüber unverzüglich informieren, damit diese geeignete Schutzmaßnahmen treffen kann.
- (3) **Abwerbverbot** als Nebenbestimmung zur Vertraulichkeit:
Die Parteien werden während der Laufzeit dieses Vertrags und für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dessen Beendigung Mitarbeiter, Subunternehmer oder freie Mitarbeiter der jeweils anderen Partei, die im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrags eingesetzt waren oder sind, nicht aktiv abwerben und nicht zur Beendigung ihres Beschäftigungs- oder Vertragsverhältnisses veranlassen.
Eine schuldhaft Verletzung dieser Verpflichtung verpflichtet die verletzende Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehalts (einschließlich variabler Vergütungsbestandteile) der betroffenen Person, gemessen am letzten vollen Kalenderjahr vor Verwirkung der Vertragsstrafe; im Fall freier Mitarbeiter oder Subunternehmer tritt an die Stelle des Bruttojahresgehalts der durchschnittliche Jahresumsatz mit der betroffenen Person über die letzten zwei Geschäftsjahre. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
Zulässig bleiben allgemeine öffentliche Stellenausschreibungen sowie Initiativbewerbungen, die ohne aktive Ansprache durch die andere Partei erfolgen. Die Verpflichtung dient der Sicherung des besonderen Vertrauensverhältnisses und der Vertraulichkeit zwischen den Parteien und ist gegenüber dem Hauptzweck dieses Vertrags eine Nebenbestimmung.
- (4) Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Rechte unberührt (insb. UWG/GeschGehG).

§ 13 Einsatz von Subunternehmern

- (1) hC ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Pflichten **Dritter (Subunternehmer)** zu bedienen. hC wird dabei eine sorgfältige Auswahl und Unterweisung der Subunternehmer vornehmen und bleibt gegenüber dem Kunden dafür verantwortlich, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen ordnungsgemäß erbracht werden. Die Haftung von hC für Verschulden der beauftragten Subunternehmer entspricht der eigenen Haftung von hC gemäß Abschnitt „Haftung“ dieser DL AGB. Sofern im Einzelfall der Einsatz eines bestimmten Subunternehmers ausgeschlossen werden soll (etwa aus Wettbewerbsgründen), wird der Kunde hC hierauf hinweisen; ein Rechtsanspruch hierauf besteht jedoch nicht, soweit hC ein berechtigtes Interesse am Einsatz des Subunternehmers hat. Im Übrigen darf hC Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer jederzeit austauschen oder neu einsetzen, soweit hierdurch keine Nachteile für den Kunden entstehen und die vertraglichen Vereinbarungen eingehalten werden.

§ 14 Rechte an Arbeitsergebnissen

- (1) Soweit hC im Rahmen der Leistungserbringung **Arbeitsergebnisse** erstellt, die urheberrechtlich geschützt oder anderweitig rechtlich geschützt sind (z. B. Analysen, Konzepte, Architekturzeichnungen, Dokumentationen, Berichte, Handbücher, Skripte, Konfigurationen), räumt hC dem Kunden – vorbehaltlich abweichender individueller Abreden – ein **einfaches, nicht-ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht** für den **internen Gebrauch** des Kunden an den jeweiligen Arbeitsergebnissen ein. Dieses Nutzungsrecht entsteht erst mit vollständiger Bezahlung der hierfür vereinbarten Vergütung. Eine weitergehende Nutzung (z. B. Veröffentlichung, Unterlizenzierung oder gewerbliche Verwertung gegenüber Dritten) ist ohne ausdrückliche Zustimmung von hC nicht gestattet.
- (2) **Standardmaterialien von hC:** Nicht unter die Rechteeinräumung fallen Standardwerkzeuge, -verfahren oder -materialien von hC, die hC bereits vor Vertragsbeginn entwickelt oder allgemein bei verschiedenen Kunden einsetzt (z. B. Checklisten, Vorlagen, Schulungsunterlagen, Software-Tools, Skripte, Datenbankmodelle, Algorithmen). Solche Materialien verbleiben im geistigen Eigentum von hC. Auch generische Betriebskonzepte, Betriebsdokumentationen, Playbooks, Wissensdatenbanken oder Automatisierungsskripte, die hC im Rahmen des Betriebs für den Kunden verwendet, gelten nicht als individuelle Arbeitsergebnisse, die herausgegeben oder übertragen werden müssten. hC schuldet keine Überlassung von Quellcode, Skripten oder Dokumentationen, die über die zur vertragsgemäßen Nutzung der Leistung erforderlichen Informationen hinausgehen.

- (3) **Herausgabe von Unterlagen:** hC wird dem Kunden auf dessen Verlangen in Textform – spätestens jedoch bis zum Vertragsende – diejenigen Unterlagen und Ergebnisse überlassen, die zur Nachvollziehbarkeit und Fortführung der durch hC erbrachten Leistungen erforderlich sind. Dazu zählen insbesondere entscheidungsrelevante Dokumente (wie Konzeptpapiere, Entscheidungsvorlagen, Berichte), Architektur- und Designspezifikationen (z. B. Netzpläne, Architekturdiagramme) sowie Asset- und Konfigurationsübersichten der beim Kunden betreuten Systeme. Darüber hinausgehende Originaldokumente, Arbeitsunterlagen oder Materialien von hC werden nur herausgegeben, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Kein Herausgabeanspruch besteht insbesondere in Bezug auf in vorstehendem Absatz genannte standardisierte oder intern erstellte Dokumentationen, Arbeitsmittel und Skripte von hC.
- (4) **Weiterentwicklung und Wiederverwendung:** hC ist berechtigt, allgemeine Ideen, Konzepte, Verfahren oder technischen Lösungen, die sich aus der Zusammenarbeit mit dem Kunden ergeben und kein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis des Kunden darstellen, für die Weiterentwicklung des eigenen Leistungsangebots zu nutzen und bei anderen Projekten einzusetzen. Die vereinbarten Vertraulichkeits- und Datenschutzregelungen bleiben unberührt.

§ 15 Aufrechnung und Abtretung

- (1) Der Kunde kann nur mit **unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen** gegen Ansprüche von hC aufrechnen. Gleiches gilt für die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten; zudem darf ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen **Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis** ausgeübt werden.
- (2) Rechte und Pflichten aus dem Vertrag dürfen vom Kunden nur mit vorheriger Zustimmung von Vertretungsberechtigten in Textform **auf Dritte übertragen oder abgetreten** werden. § 354a HGB bleibt unberührt (Abtretung von Geldforderungen auch ohne Zustimmung wirksam). hC ist umgekehrt berechtigt, Forderungen gegen den Kunden im Rahmen eines Forderungsmanagements an Dritte abzutreten.

§ 16 Höhere Gewalt

- (1) hC haftet nicht für **Unmöglichkeit der Leistungserbringung** oder für Verzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Ereignisse verursacht worden sind, die hC nicht zu vertreten hat. Höhere Gewalt umfasst alle vom Willen und Einfluss von hC unabhängigen Umstände, wie z. B. Naturkatastrophen (insb. Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben), Krieg, Terror, Unruhen, Arbeitskämpfe (Streik, rechtmäßige Aussperrung), Epidemien/Pandemien, staatliche Eingriffe oder Verbote, Ausfall von Kommunikationsnetzen oder Clouds, Stromversorgungsschwierigkeiten, unverschuldete Transport- oder Lieferverzögerungen sowie sonstige von keiner Partei beherrschbare Ereignisse.
- (2) Im Falle höherer Gewalt oder eines der genannten Ereignisse wird hC den Kunden unverzüglich informieren. Die **Leistungspflichten** von hC **ruhen**, solange und soweit das Leistungshindernis fortbesteht. Vereinbarte Fristen zur Leistungserbringung oder Reaktionszeiten verlängern sich um die Dauer der Störung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Sollte ein solches Hindernis länger als zwei (2) Monate ununterbrochen andauern, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag hinsichtlich der noch nicht erfüllten Leistungen aus wichtigem Grund zu kündigen. Gegenüber Zahlungsansprüchen gelten Fälle höherer Gewalt nicht; insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, fällige Zahlungen wegen höherer Gewalt einzubehalten oder zu verzögern.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Besteht zwischen den Parteien ein **RV DL**, gelten für Änderungen/Ergänzungen des Vertragsverhältnisses sowie für Änderungen dieser DL AGB ausschließlich die im RV DL vereinbarten Form- und Änderungsregelungen (insb. Change-Request/Anlagenbevollmächtigte).
- (2) **Änderungen dieser AGB:**
 - (a) hC ist berechtigt, diese DL AGB mit **Wirkung für die Zukunft zu ändern** oder zu **ergänzen**, soweit hierdurch keine wesentliche Änderung der Hauptleistungspflichten erfolgt und ein triftiger Grund vorliegt (insbesondere geänderte gesetzliche oder regulatorische Vorgaben, Anpassungen an den Stand der Technik oder an anerkannte Branchenstandards, Änderungen bei Subdienstleistern).
 - (b) **Ankündigung.** Über eine beabsichtigte Änderung informiert hC den Kunden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform (PDF im E-Mail-Anhang oder Hinweis auf eine auf der hC-Webseite zum Herunterladen bereitstehende neue Fassung unter Nennung von Versionsnummer und Datum). Die Mitteilung enthält einen Hinweis auf die vorgesehenen Änderungen, den vorgesehenen Zeitpunkt des Inkrafttretens sowie einen ausdrücklichen Hinweis auf das Widerspruchsrecht des Kunden und die Rechtsfolgen eines unterbliebenen Widerspruchs.

- (c) **Bestehende Verträge.** Für bei Inkrafttreten der Änderung bereits laufende PV und RV DL werden die geänderten DL AGB nur Vertragsbestandteil, wenn Vertretungsberechtigte des Kunden den Änderungen innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausdrücklich in Textform zustimmen. Widerspricht der Kunde innerhalb dieser Frist nicht und stimmt aber auch nicht zu, gelten für das bestehende Vertragsverhältnis die bisherigen DL AGB fort; hC kann das bestehende Vertragsverhältnis in diesem Fall zu den vereinbarten Fristen ordentlich kündigen.
 - (d) **Neue Verträge ab Inkrafttreten.** Für nach Inkrafttreten der Änderung neu geschlossene Verträge (z. B. neue Projekt-Angebote, neue RV-DL-Angebote, neue LS/SSP unter bestehendem RV DL) gelten die geänderten DL AGB in der im jeweiligen Angebot benannten Fassung.
 - (e) Bei **Leistungsscheinen mit automatischer Verlängerung** gilt: Verlängert sich ein unter einem bestehenden RV DL laufender LS automatisch um eine neue Verlängerungsperiode, können die geänderten DL AGB für diese neue Verlängerungsperiode vereinbart werden, wenn hC den Kunden spätestens sechs Wochen vor dem letzten ordentlichen Kündigungstermin gemäß Abschnitt „Ankündigung“ dieses Absatzes informiert. Stimmt der Kunde der neuen Fassung wirksam in Textform zu, gilt sie ab Beginn der Verlängerungsperiode. Stimmt der Kunde nicht zu, gelten für den betroffenen LS die bisherigen DL AGB fort; hC kann den betroffenen LS zum nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin kündigen oder eine Verlängerung nur auf Grundlage einer ranghohen Sondervereinbarung anbieten. Wesentliche Änderungen von Hauptleistungspflichten, Haftungskern, Vergütungsstruktur oder ranghohen Vertragsbestandteilen können nicht über diese Verlängerungsmechanik einseitig eingeführt werden.
 - (f) **Sondervereinbarung.** Unberührt bleibt das Recht der Parteien, Änderungen der DL AGB jederzeit auch durch ranghohe Sondervereinbarung nach den Formerfordernissen für ranghohe Vertragsbestandteile (Abschnitt „Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen / Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile“ der DL AGB) zu vereinbaren.
 - (g) **Verhältnis zu ranghöheren Vertragsbestandteilen.** Besteht ein RV DL, bleiben die dort vereinbarten Änderungs- und Formregelungen unberührt; für operative Vertragsanlagen gilt insbesondere die Anlagenbevollmächtigten-Mechanik.
- (3) Änderungen der DL AGB wirken nicht auf einen bestehenden CV, auf BYOL-Vereinbarungen oder auf unmittelbare Hersteller-/Drittanbieterbeziehungen des Kunden; Änderungen eines CV erfolgen ausschließlich nach den dort geregelten Mechanismen.
- (4) **Anwendbares Recht:** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Vertragssprache ist Deutsch.
- (5) **Gerichtsstand:** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – soweit rechtlich zulässig – Hamburg. hC ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.
- (6) **Abschließende Regelung der Dienstleistungsabreden:** Die zwischen den Parteien geschlossenen Dienstleistungsverträge (PV bzw. RV DL einschließlich ihrer jeweiligen Anlagen) regeln die zwischen den Parteien getroffenen Dienstleistungsabreden abschließend. Etwa parallel bestehende CSP-Verträge (CV), BYOL-Vereinbarungen, AVV oder unmittelbare Hersteller-/Drittanbieterbeziehungen des Kunden bleiben in ihrem jeweiligen Gegenstandsbereich hiervon unberührt und gelten in ihrem jeweiligen Gegenstandsbereich vorrangig. Mündliche Nebenabreden über die Dienstleistungen bestehen nicht. Für die Form von Änderungen und Ergänzungen gelten die Formerfordernisse gemäß Abschnitten „Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen / Formerfordernisse für ranghohe Vertragsbestandteile“ sowie „Besondere Regelungen für RV DL / Operative Anlagen, Anlagenbevollmächtigte und Anlagenverzeichnis“ dieser DL AGB.
- (7) **Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Klausel werden die Parteien eine Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt. Entsprechendes gilt zur Ausfüllung von Vertragslücken.