

# Allgemeine Rahmenbedingungen – inett GmbH

## 1 Definitionen:

- **inett GmbH:** Die inett GmbH, eingetragen beim Amtsgericht Saarbrücken unter der HRB 16588, mit Sitz in der Altenkesseler Str. 17 Gebäude B8, 66115 Saarbrücken, Deutschland.
- **AUFTRAGGEBER:** Wenn Sie eine Leistung von uns in Anspruch nehmen möchten, zählen Sie zu unseren Auftraggebern.
- **PARTEIEN:** Die Parteien dieser Vereinbarung sind Sie als Auftraggeber und wir, die inett GmbH.
- **MANAGED SERVICES:** Unsere Managed Services umfassen wiederkehrende IT-Dienstleistungen, die wir als externes Unternehmen (MSP) für Ihr Unternehmen erbringen. Diese Dienstleistungen werden in der Regel monatlich erbracht.
- **ACADEMY:** Die inett Academy bietet Schulungen und Trainings an, unabhängig davon, ob sie in unseren Räumlichkeiten, bei Dritten oder direkt bei Ihnen durchgeführt werden. Ziel der inett Academy ist es, Administratoren und Anwendern das notwendige Wissen und die Fähigkeiten zu vermitteln, um effiziente und stabile IT-Infrastrukturen zu planen und umzusetzen.
- **VERANSTALTUNGEN:** Im Rahmen der ACADEMY durchgeführte Schulungen, Seminare oder Lehrgänge zu einzelnen Themen unabhängig vom Ort.
- **WEBINAR:** Von der inett GmbH durchgeführte Schulungen, Seminare oder Lehrgänge, die auf einem digitalen Medium (z.B. via Live-Stream) durchgeführt werden.
- **INDIVIDUELLE-VERANSTALTUNGEN:** Im Rahmen der ACADEMY durchgeführte Schulungen, Seminare oder Lehrgänge zu einzelnen Themen, die im Auftrag eines einzelnen AUFTRAGGEBER ausschließlich für den vom AUFTRAGGEBER definierten Kundenkreis als Vor-Ort Termine beim Kunden, bei der inett GmbH oder Online durchgeführt werden.
- **TEILNEHMER:** Die Person, die an einer VERANSTALTUNG im Rahmen der ACADEMY teilnimmt.
- **SHOP:** In unserem Online-Shop können Sie – je nach Verfügbarkeit – unter anderem Software Subscriptions, einzelne oder Multi-User Lizenzen, Produkte und Hardware direkt erwerben.
- **SERVICELEISTUNGEN:** Unter diesen Begriff fallen alle von uns erbrachten IT-Dienstleistungen, die keine Managed Services sind. Umfasst sind z.B. die IT-Beratung, die Installation von Software, die Einrichtung von Programmen und die Unterstützung im Rahmen der allgemeinen IT-Verwaltung des Auftraggebers. Die Leistungen erfolgen im Regelfall per Remotezugang.
- **HARDWARE:** Sämtliche über uns erworbene Hardware, wie z.B. Server, Serverracks, etc.
- **PARTNER:** Der Begriff umfasst alle Softwarehersteller, Hardwareproduzenten, Lizenzgeber etc., mit denen wir zusammenarbeiten.

## 2 Allgemeines und Vertragsgegenstand

- 2.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bilden den vertraglichen Rahmen für sämtliche Vereinbarungen zwischen der inett GmbH und dem jeweiligen AUFTRAGGEBER. In Abhängigkeit von der Art der Vertragsbeziehung können spezifische Vertragsbestimmungen vorrangig Anwendung finden. Dies gilt für die Leistungen im Rahmen von ACADEMY und SHOP.
- 2.2 Ergänzend zu diesen AGB gelten in der nachstehenden Reihenfolge folgende Vertragsbestandteile:
  - das jeweilige Angebot der inett GmbH, auf dem die jeweilige Leistung der inett GmbH beruht;
  - die Leistungsbeschreibung des jeweils vom AUFTRAGGEBER gebuchten Leistungspakets;
  - der von inett GmbH angebotene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), gem. Anlage;
  - Abweichungen von diesen AGB, die sich aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung ergeben, haben Vorrang vor den Regelungen in diesen AGB.
- 2.3 AUFTRAGGEBER können Unternehmer im Sinne des § 14 BGB und Verbraucher im Sinne der Ziffer 13 BGB sein. Für AUFTRAGGEBER, die Verbraucher sind gelten vorrangig die in Ziffer 19 dieser AGB genannten Besonderheiten.
- 2.4 Die inett GmbH akzeptiert keine abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des AUFTRAGGEBERS, es sei denn, diesen wurde ausdrücklich und schriftlich zugestimmt.
- 2.5 Der Vertragsinhalt, speziell die Art und der Umfang der von der inett GmbH bereitzustellenden Leistungen, richtet sich nach den vor Vertragsschluss von der inett GmbH zur Verfügung gestellten Leistungsbeschreibungen sowie den konkreten Angeboten, die vom AUFTRAGGEBER gebucht oder beauftragt wurden.
- 2.6 Damit Bestellungen und Beauftragungen wirksam werden, ist eine Bestätigung durch die inett GmbH erforderlich, sei es in Form einer Auftragsbestätigung, Leistungserbringung, Rechnung oder ähnlichem. Die inett GmbH behält sich das Recht vor, Aufträge nicht anzunehmen.
- 2.7 Die Verpflichtung zur Übertragung bestehender Computersysteme des AUFTRAGGEBERS oder zur Einrichtung neuer Computersysteme besteht nur, wenn solche Leistungen ausdrücklich im jeweiligen Angebot von der inett GmbH enthalten sind.

- 2.8 Wenn die SERVICELEISTUNGEN oder MANAGED SERVICES die Bereitstellung von Drittanbietersoftware durch die inett GmbH an den AUFTRAGGEBER umfassen (z. B. Backup-Software, Fernzugriffssoftware, Antivirenprogramme usw.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen, die vom PARTNER der Software für deren Nutzung vorgeschrieben sind. Falls sich diese Bedingungen während der Laufzeit ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.
- 2.9 Die Parteien stimmen darin überein, dass der Vertragsinhalt aufgrund technischer Entwicklungen und organisatorischer Veränderungen auf Seiten beider Vertragsparteien fortlaufenden Verbesserungen und Anpassungen unterliegen wird. Zu diesem Zweck haben sich die Parteien auf das nachfolgende Änderungsverfahren (siehe Ziffer 4ff) geeinigt.
- 2.10 Die alleinverbindliche Projekt- und Vertragssprache ist Deutsch. Dies gilt auch dann, wenn Vereinbarungen, Verträge, Zusagen und/oder Absprachen in einer anderen Vertragssprache verfasst sind. Im Falle von Unterschieden zwischen der deutschen und einer fremdsprachigen Fassung haben die Formulierungen in deutscher Sprache Vorrang.
- 2.11 Die inett GmbH erbringt Leistungen per Fernwartung und wählt die eingesetzten Verfahren und Programme nach billigem Ermessen aus. Die Fernwartung erfolgt im Regelfall mit der jeweils von der inett GmbH angegebenen Fernwartungssoftware.

### 3 Allgemeine Leistungsbeschreibung

- 3.1 Das IT-SYSTEM, das die inett GmbH mit seinen SERVICELEISTUNGEN und MANAGED SERVICES betreuen soll, und die dazu vorhandene Dokumentation und die Systemumgebung (Komponenten / Architektur) sind im jeweiligen Angebot konkretisiert.
- 3.2 Soweit das Hosting des Backups Gegenstand des Angebots der inett GmbH ist, wird dieses Hosting auf eigenen Servern der inett GmbH oder – soweit gewünscht – auf Servern des AUFTRAGGEBERS bzw. des von diesem beauftragten Servern betrieben. Soweit der AUFTRAGGEBER den Betrieb auf einer eigenen Server-Infrastruktur beabsichtigt, ist dieser für die technischen Spezifikationen und die Behebung von Problemen mit dem Host-System selbst verantwortlich.
- 3.3 Soweit nicht gesondert vereinbart stellt die inett GmbH kein Testsystem / Staging-System / Schattensystem bereit.

### 4 Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)

- 4.1 Der AUFTRAGGEBER kann Änderungen am Leistungsumfang telefonisch, per Ticketsystem, via Kundenportal oder per E-Mail an inett GmbH mitteilen. Das Änderungsverlangen des AUFTRAGGEBERS muss mindestens Folgendes enthalten:
- Spezifizierung von Inhalt, Art und Umfang der Änderung und/oder Ergänzung,
  - Dringlichkeit der Änderung und/oder Ergänzung;
  - Erläuterung sowie Begründung in IT-technischer und fachlicher Hinsicht.
- 4.2 Die inett GmbH wird das Änderungsverlangen bewerten und ist berechtigt, die geforderte Leistungsänderung nach billigem Ermessen abzulehnen. Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt des Änderungswunsches wird die inett GmbH dem AUFTRAGGEBER eine Aufstellung der durch das Änderungsverlangen verursachten Mehraufwände und eine eventuell notwendige Änderung des terminlichen Ablaufs übergeben (NACHTRAGSANGEBOT) oder mitteilen, dass die inett GmbH für die nachgefragten Leistungen nicht leistungsfähig ist.
- 4.3 Wenn die verlangten Änderungen maßgebliche Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang beinhalten, verlängern die Parteien die Fristen eines ggf. vereinbarten Zeit- und Arbeitsplans einvernehmlich um einen angemessenen Zeitraum. Wenn die inett GmbH das Nachtragsangebot nicht rechtzeitig übermittelt oder die Leistungsunfähigkeit nicht erklärt, kann der AUFTRAGGEBER der inett GmbH eine Frist von weiteren 7 Arbeitstagen setzen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die gewünschte Änderung des Auftrags als abgelehnt, und der AUFTRAGGEBER kann Dritte auf eigene Rechnung mit der Leistungserbringung beauftragen. Die inett GmbH wird den Dritten unterstützen und notwendige Zugänge, Dokumentationen und Schnittstellen auf Geheiß des AUFTRAGGEBERS offenlegen und zur Verfügung stellen.
- 4.4 Solange keine Einigung über die Durchführung einer Änderung erzielt wird, setzt die inett GmbH die Arbeit nach dem bestehenden Vertrag fort.
- 4.5 Wenn der AUFTRAGGEBER ein Kaufmann im Sinne des HGB ist und ein Nachtragsangebot der inett GmbH duldet, obwohl er in Textform vom Beginn der Arbeiten Kenntnis hat, gilt dies als stillschweigende Genehmigung des Angebots.

### 5 Vertragslaufzeit / Kündigung bzw. Beendigung dieses Vertrages

- 5.1 Der Vertrag beginnt, soweit sich nicht aus dem Angebot etwas anderes ergibt, an dem Datum der Rückübersendung des unterzeichneten Angebots durch den AUFTRAGGEBER an die inett GmbH.
- 5.2 Die Mindestlaufzeit ergibt sich aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung.
- 5.3 Soweit im Angebot oder der Leistungsbeschreibung keine Mindestlaufzeit vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und hat eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat.
- 5.4 Beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate oder mehr, kann das Vertragsverhältnis von den Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende gekündigt werden. Erfolgt bei Verträgen mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten oder mehr keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich die Laufzeit jeweils um weitere 12 Monate.
- 5.5 Beträgt die Mindestlaufzeit weniger als 12 Monate, kann der Vertrag von den Vertragsparteien nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, soweit sich nicht aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt.
- 5.6 Die Leistungspakete in den Angeboten der inett GmbH sind als Gesamtpaket kalkuliert und teilweise technisch voneinander abhängig. Die einzelnen Angebote der inett GmbH können daher in der Regel nur als Gesamtpaket vom AUFTRAGGEBER gebucht werden; soweit der AUFTRAGGEBER nur einzelne Leistungen aus dem Angebot in Anspruch nehmen möchte oder einzelne Leistungspunkte nicht beauftragen möchte, muss er ein entsprechendes neues Angebot der inett GmbH anfordern.

- 5.7 Die Möglichkeit zur Kündigung aus wichtigem Grund gem. § 314 BGB bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die jeweils andere Partei wesentliche Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung verletzt und (sofern behebbar) die Verletzung nicht innerhalb eines Monats nach Zustellung einer schriftlichen Mitteilung, die den Verstoß beschreibt und deren Beseitigung verlangt, behoben wird; oder
- wenn eine Partei den Betrieb einstellt (Entweder in der Gesamtheit oder sofern Abteilungen betroffen sind, die mit zur Durchführung dieser Vereinbarung wesentlichen Aufgaben betraut sind); oder;
  - wenn eine Partei Insolvenz anmeldet oder zahlungsunfähig i.S.d. § 17 InsO ist; oder;
  - sofern eine Person (einschließlich eines Anteilseigners oder Inhaber eines anderen Sicherungsrechts) als Vermögens-/Insolvenzverwalter für die jeweils andere Partei ernannt wird, oder sofern die Absicht einer solchen Bestellung geäußert wurde oder Unterlagen im Zusammenhang mit einer solchen Ernennung bei Gericht eingereicht werden; oder;
  - die Möglichkeit einer Partei, ihre Ansprüche gegen die jeweils andere Partei durchzusetzen, ausgesetzt, eingeschränkt oder verhindert wird oder bekannt wird, dass Drittgläubiger der jeweils anderen Partei, aufgrund einer Vereinbarung oder einer gerichtlichen Anordnung, zur Befriedigung ihrer Forderungen die Zahlung eines niedrigeren Betrags als den eigentlich geschuldeten akzeptieren; oder;
  - ein Verfahren eingeleitet wird, das zur Auflösung einer Partei führt bzw. bedeutet, dass deren Vermögenswerte an ihre Gläubiger, Anteilseigner oder andere Mitarbeiter verteilt werden (ausgenommen im Falle einer Unternehmensfusion oder einer Umstrukturierung).
- 5.8 Bei einer Vertragsbeendigung wird die inett GmbH den AUFTRAGGEBER bei der Migration auf ein alternatives IT-System auf Basis einer Abrechnung nach Aufwand gem. Ziffer 7.8 unterstützen. Die inett GmbH ist in diesem Fall berechtigt, seine Migrationsunterstützung von der Zahlung eines angemessenen Vorschusses abhängig zu machen. Sollte der AUFTRAGGEBER sich mit Zahlungsverpflichtungen gegenüber der inett GmbH im Rückstand befinden, ist die inett GmbH berechtigt, migrationsunterstützende Leistungen nach billigem Ermessen vom Ausgleich der Außenstände abhängig zu machen.
- 5.9 Bei Ablauf oder Beendigung dieses Vertrages verlieren alle Bestimmungen dieses Vertrages ihre Gültigkeit, ausgenommen solcher Bestimmungen, deren Fortbestand vernünftigerweise angenommen werden kann oder ausdrücklich erklärt wird.

## 6 Speicherung des Textes der AGB und zukünftige Änderungen dieser AGB

- 6.1 Dieser Text wird von der inett GmbH gespeichert.
- 6.2 Die inett GmbH behält sich das Recht vor, diese AGB künftig zu ändern, soweit dies aus berechtigten Gründen, insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage oder höchstrichterlicher Rechtsprechung, technischer Änderungen oder Weiterentwicklungen, veränderter organisatorischer Anforderungen der Erbringung der SERVICELEISTUNGEN, Regelungslücken in den AGB, Veränderungen der Marktgegebenheiten oder anderen vergleichbaren Gründen erforderlich ist und der AUFTRAGGEBER hierdurch nicht unangemessen benachteiligt wird.
- 6.3 Änderungen der AGB werden dem AUFTRAGGEBER in Textform rechtzeitig vor der Änderung mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, wenn der AUFTRAGGEBER ihnen nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, sofern die inett GmbH den AUFTRAGGEBER in der Mitteilung der Änderungen ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.

## 7 Serviceentgelt - Vergütung

- 7.1 Der AUFTRAGGEBER zahlt an die inett GmbH das jeweils aus dem individuellen Angebot ersichtliche Serviceentgelt. Soweit sich aus dem individuellen Angebot nichts anderes ergibt, wird die für die SERVICELEISTUNGEN zu zahlende Vergütung monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Sofern der AUFTRAGGEBER eine Einzugsermächtigung erteilt hat, wird die inett GmbH die fällige Forderung jeweils monatlich im Voraus für den darauffolgenden Monat einziehen, außer es handelt sich um Pakete, bei denen eine Abrechnung erst im Nachhinein erfolgt.
- 7.2 Ersatzgegenstände, d.h. Ersatzsystemkomponenten, Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien, die von der inett GmbH in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER zur Erfüllung des Vertrages gesondert beschafft werden müssen, werden gesondert von dem AUFTRAGGEBER vergütet. Die inett GmbH wird diese Ersatzgegenstände auf eigene Rechnung beschaffen, und sodann an den AUFTRAGGEBER weiter berechnen, soweit diese zur Erfüllung dieses Vertrages notwendig sind und die Beschaffung mit dem AUFTRAGGEBER abgesprochen wurde.
- 7.3 Die inett GmbH wird die Vergütung nur dann nach Aufwand berechnen, wenn eine von dem AUFTRAGGEBER gesondert beauftragte Leistung nicht bereits aufgrund einer Regelung dieser AGB bzw. des entsprechenden Angebots der inett GmbH geschuldet und vergütet wird. Insbesondere bei Paketen, bei denen die SERVICELEISTUNGEN der inett GmbH als unbegrenzte Pauschale bereits in der monatlich zu zahlenden Vergütung enthalten sind, fällt für die nach der Leistungsbeschreibung vorgesehenen Tätigkeiten der inett GmbH keine gesonderte Vergütung an.
- 7.4 Für den Fall, dass eine Tätigkeit der inett GmbH über die nach diesen AGB bzw. dem entsprechenden Angebot geschuldeten Leistungen hinausgeht, wird die inett GmbH vor Durchführung dieser Tätigkeit den AUFTRAGGEBER darüber informieren, dass diese Tätigkeit über die vertraglich geschuldeten Leistungen hinausgeht und gesondert gemäß Ziffer 7.8 abgerechnet wird. Die Parteien werden sich in diesem Fall gesondert über die Durchführung und den Umfang dieser zusätzlichen Leistungen abstimmen.
- 7.5 Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 7.6 Die vereinbarten Preise gelten unter dem Vorbehalt, dass die dem Auftrag zugrunde gelegten Daten und Voraussetzungen unverändert bleiben.
- 7.7 Die inett GmbH behält sich vor, seine Leistungen und Lieferungen mit gesetzlich vorgeschriebenen oder branchenüblichen Verbesserungen und/oder dem AUFTRAGGEBER zumutbaren Abweichungen im Vergleich zur Auftragsbestätigung zu erbringen.

- 7.8 Soweit nicht im Einzelfall anders vereinbart, wird die inett GmbH für jeden neuen Auftrag bei dem einer Vergütung nach Aufwand vereinbart ist den Stundensatz aus der unter <https://www.inett.de/downloads/preislisten/servicepreisliste.pdf> abrufbaren Liste gestaffelt nach der Erfahrungsstufe der Mitarbeiter ansetzen.
- 7.9 Tätigkeiten der inett GmbH ausserhalb der regulären Geschäftszeiten und Feiertagen erfolgen ausschließlich auf der Basis gesonderter Absprachen zwischen der inett GmbH und dem AUFTRAGGEBER.
- 7.10 Von der inett GmbH gestellte Rechnungen sind innerhalb von 10 (zehn) Tagen fällig.
- 7.11 Die inett GmbH ist berechtigt, ab dem Fälligkeitstag Zinsen in Höhe der gesetzlichen Regelungen für Unternehmer im Sinne des § 288 Abs. 2 BGB in der jeweils geltenden Fassung zu berechnen. Zudem besteht ein Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro, wobei diese auf einen ggf. geschuldeten Schadensersatz anzurechnen sind, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.
- 7.12 Reichen die vom AUFTRAGGEBER geleisteten Zahlungen nicht zur Tilgung sämtlicher Schulden aus, so wird – auch im Fall einer anderslautenden Bestimmung durch den AUFTRAGGEBER – die jeweils älteste Schuld getilgt. Sind Zinsen und/oder Kosten entstanden, so wird eine zur Tilgung der gesamten Schuld nicht ausreichende Leistung abweichend von Satz 1 zunächst auf die ältesten Kosten, dann auf die ältesten Zinsen und erst dann auf die Hauptleistung angerechnet.
- 7.13 Die Zurückbehaltung von Zahlungen aufgrund von inett GmbH bestrittener und nicht rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche bzw. die Aufrechnung mit von inett GmbH bestrittenen oder nicht rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen ist nicht statthaft.

## 8 Abrufkontingent

- 8.1 Soweit die Parteien ein Kontingent für SERVICELEISTUNGEN der inett GmbH vereinbart haben, ist die inett GmbH berechtigt, das bestehende Kontingent im Rahmen der gebuchten Leistungen nach billigem Ermessen für laufende Arbeiten innerhalb der beauftragten Dienstleistungen einzusetzen. Es kann auch für individuellen Kundenabruf verbraucht werden, also konkret für individuelle Anfragen der AUFTRAGGEBER. Der AUFTRAGGEBER kann im Vorfeld mit der inett GmbH den Einsatz eines bestehenden Kontingentes vereinbaren und abstimmen.
- 8.2 Im Hinblick auf den Abruf von Kontingenten hat der AUFTRAGGEBER sicherzustellen, dass er diese so rechtzeitig abrufen kann, dass die inett GmbH diese auch tatsächlich erbringen kann. Die konkrete Frist zur Abrufung ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot. Ist zwischen den PARTEIEN nichts vereinbart, gilt folgendes: Bei Monatspaketen müssen die gewünschten SERVICELEISTUNGEN mindestens 3 Werktagen vor Ablauf des Monats beantragt werden. Bei Stundenpaketen mit einer Laufzeit von einem Jahr darf pro Monat maximal 35% des Kontingents abgerufen werden. Spätester Zeitpunkt eines Abrufes ist daher 14 Werktagen vor Ende der Laufzeit.
- 8.3 Bei monatlichen Kontingenten, die vor Ende eines Monats nicht aufgebraucht werden, verfallen die verbleibenden Stunden, soweit nicht mit der inett GmbH etwas abweichendes vereinbart ist bzw. die inett GmbH die nicht Nutzung der Stunden zu vertreten hat. Die Abrechnung der Stundenkontingente erfolgt monatlich im Voraus.
- 8.4 Kontingente mit der Laufzeit von einem Jahr (Stundenpakete) müssen innerhalb eines Jahres ab Kaufdatum verbraucht werden. Der AUFTRAGGEBER darf pro Monat maximal 35% des Kontingents abrufen, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

## 9 Bestandsaufnahme, Herausgabe der Dokumentation nach Vertragsende

- 9.1 Die inett GmbH wird – soweit dies in dem jeweiligen Angebot vorgesehen ist – zu Beginn des Projekts eine Bestandsaufnahme zur Ermittlung des konkreten Bedarfs des AUFTRAGGEBERS durchführen. Ziel einer solchen Bestandsaufnahme ist u.a. die Entwicklung eines individuellen IT- bzw. Wartungsplanes bzw. im Hinblick auf die Hardwarebeschaffung die Ermittlung der notwendigen Hardwarekomponenten.
- 9.2 Die näheren Modalitäten der Bestandsaufnahme (z.B. der Ablauf, Leistungsort(e)) ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- 9.3 Die Vergütung für die Bestandsaufnahme richtet sich nach dem konkreten Angebot.
- 9.4 Daten und Unterlagen, die zur Weiterbetreuung der IT-SYSTEME des AUFTRAGGEBERS erforderlich sind, insbesondere Zugangsdaten zu den IT-SYSTEMEN des AUFTRAGGEBERS, die diesem nicht bereits selbst vorliegen, wird inett GmbH an den AUFTRAGGEBER herausgeben, um diesem eine weitere Betreuung der IT-SYSTEME zu ermöglichen.

## 10 Umfang der SERVICELEISTUNGEN der inett GmbH im Detail, Leistungsausschlüsse

- 10.1 Die Betreuung des IT-SYSTEMS des AUFTRAGGEBERS umfasst vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen sowie der Bestimmungen in der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie dem Angebot der inett GmbH die nachfolgenden Leistungen, jeweils soweit sie Gegenstand des Angebots sind:
- Die Überwachung des Status des IT-SYSTEMS beispielsweise durch Kontrolle des Status und der Updates der Antivirensoftware, Überwachung von Sensoren und Daten zur Auslastung der betreuten Hardware,
  - das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung,
  - die Installation/Weitergabe von Updates, d. h. verbesserte Versionen der zu betreuenden Software,
  - die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk),
  - die Einrichtung und Kontrolle von Backups und Überwachung des Backupvorgangs anhand der Logfiles des Backup-Prozesses.
- 10.2 Der genaue Umfang der SERVICELEISTUNGEN ergibt sich im Detail aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung in Verbindung mit dem Angebot der inett GmbH.
- 10.3 Die inett GmbH betreut – soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird – nur die jeweils aktuelle Version der im Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung aufgeführten Software bzw. die von den Parteien dort spezifizierte Version der Hardware in der dort vereinbarten System- und Einsatzumgebung.

- 10.4 Soweit nicht gesondert vertraglich vereinbart, ist der Auftragnehmer allein für die Beurteilung der Geeignetheit der von ihm eingesetzten IT-Systeme und Software für die von ihm vorgesehenen Zwecke verantwortlich. Die inett GmbH schuldet insoweit nicht die Erreichung eines bestimmten Zwecks oder die Geeignetheit des IT-Systems für bestimmte Aufgaben.
- 10.5 Soweit sich nicht aus dem Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt, ist der AUFTRAGGEBER für die Lizenzierung der von der inett GmbH zu betreuenden Software und deren Softwareumgebung, insbesondere das zugrunde liegende Betriebssystem, allein verantwortlich. Der AUFTRAGGEBER wird in diesem Fall auch dafür sorgen, dass er entsprechende Software-Wartungsverträge mit den Lizenzgebern für die Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung stellt.
- 10.6 Die inett GmbH ist nicht Hersteller der von der inett GmbH im Rahmen dieses Vertrags zu betreuenden Software bzw. Hardware. Soweit sich nicht aus dem Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung oder dem Gesetz ausdrücklich etwas anderes ergibt, ist die inett GmbH daher nicht für den Funktionsumfang und die Fehlerfreiheit der von der inett GmbH betreuten Software bzw. Hardware verantwortlich. Insbesondere schuldet die inett GmbH nicht die Fehlerfreiheit der von der inett GmbH betreuten Software bzw. Hardware, sondern lediglich die Betreuung der Software in Form der Installation von Aktualisierungen, der Unterstützung bei der Konfiguration der Software sowie der Überwachung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft der Software in dem Zustand, wie sie vom Hersteller der Software bereitgestellt wird.
- 10.7 Soweit nicht gesondert vertraglich vereinbart, ist der AUFTRAGGEBER für die Bereitstellung der Hardwarekomponenten und der Netzwerkumgebung allein verantwortlich. Die inett GmbH schuldet insoweit nur die Betreuung und Überwachung der vertragsgegenständlichen IT-Systeme, nicht jedoch die Herstellung oder den Erhalt eines betriebsbereiten Zustands der zugrundeliegenden Hardware.
- 10.8 Soweit die SERVICELEISTUNGEN eine Überwachung von Hardware beinhalten, wird die inett GmbH im Rahmen einer Überwachung und Untersuchung die im Angebot und der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen erbringen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware des AUFTRAGGEBERS unterstützen. Soweit sich nicht aus dem Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung ausdrücklich etwas anderes ergibt, schuldet die inett GmbH daher lediglich die Überwachung der Hardware, beispielsweise durch Monitoring von Sensoren und technischen Leistungsdaten, um drohende Ausfälle oder auftretende Probleme zu erkennen und dem AUFTRAGGEBER zu ermöglichen, die Hardware in einem betriebsbereiten Zustand zu erhalten.
- 10.9 Die inett GmbH wird jedoch auf gesonderte Beauftragung den AUFTRAGGEBER nach konkretem Aufwand bei der Pflege und Wartung der zugrundeliegenden Hardware beratend unterstützen.
- 10.10 Soweit die SERVICELEISTUNGEN eine Anfertigung von Backups beinhalten und einen Austausch von Backup-Speichermedien vor Ort beim AUFTRAGGEBER erfordern, ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, diesen Austausch selbst vorzunehmen, soweit sich nicht aus dem Angebot ausdrücklich etwas anderes ergibt. Soweit nicht anders vereinbart, ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, wechselbare Backup-Speichermedien regelmäßig nach eigenem Ermessen in der Zeit zwischen 10:00 und 17:00 Uhr auszutauschen.
- 10.11 Die SERVICELEISTUNGEN umfassen ohne gesonderte Beauftragung insbesondere nicht:
- das Störungsmanagement von Störungen, die dadurch entstehen, dass der AUFTRAGGEBER die zu wartende Software in einer anderen als der vertraglich vorgesehenen Umgebung (z.B. unter einem anderen Betriebssystem oder anderer Hardware) betreibt;
  - das Störungsmanagement von Störungen, die dadurch entstehen, dass der AUFTRAGGEBER die von der inett GmbH betreuten IT-Systeme ohne Freigabe durch die inett GmbH selbst oder durch Dritte ändert oder ändern lässt;
  - die Behebung von Störungen oder Fehlfunktionen, die durch Gewalteinwirkung Dritter, unsachgemäße Behandlung (beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen oder funktionswidrigem Gebrauch) des AUFTRAGGEBERS oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden;
  - zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim AUFTRAGGEBER, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Beratung in Bezug auf Schnittstellen zu Fremdsystemen, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

## 11 Hosting

- 11.1 Soweit im Angebot der inett GmbH die Bereitstellung von Hosting-Leistungen vorgesehen ist, ist Gegenstand des Vertrages auch die Bereitstellung von Internetspeicherplatz (Cloud-Storage) für Backupinfrastruktur des AUFTRAGGEBERS und deren Anbindung an das Internet (Hosting)
- 11.2 Die inett GmbH ist berechtigt, zur Bereitstellung des Cloud-Storage Unterauftragnehmer einzuschalten (vgl. Ziffer 3.2).
- 11.3 Vertragsgegenstand ist auch die technische Betreuung des Cloud-Storage durch die inett GmbH.
- 11.4 Der/die Webserver ist/sind in der Regel durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel einsatzfähig. Durch Wartungsarbeiten, Weiterentwicklung oder Störungen können die Nutzungsmöglichkeiten des Servers zeitweise eingeschränkt oder zeitweise unterbrochen werden.
- 11.5 Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, bei der Nutzung des von der inett GmbH bereitgestellten Cloud-Storage auf Techniken zu verzichten, die eine übermäßige Inanspruchnahme der Einrichtungen von der inett GmbH verursachen. Die inett GmbH ist berechtigt, Schutzmaßnahmen, wie z.B. die Begrenzung der Laufzeit von Skripten, nach billigem Ermessen zu ergreifen. Die inett GmbH hat den AUFTRAGGEBER in einem solchen Fall unverzüglich zu informieren und wird den AUFTRAGGEBER auffordern, die Techniken zu beseitigen / zu deaktivieren. Diese Regelung findet keine Anwendung bei Servern, die ausschließlich dem AUFTRAGGEBER zur alleinigen Nutzung zur Verfügung stehen (dedizierte Hardware).
- 11.6 Sofern der AUFTRAGGEBER auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.

## 12 Fehlermeldungen - Definition Serviceprozess - Reaktionszeiten

- 12.1 Soweit sich aus den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen nichts Abweichendes ergibt, gelten bei der Erbringung der Supportleistungen die folgenden Fehlerkategorien:
- **Niedrige Priorität (P4):** Keine Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit des IT-SYSTEMS. Die Nutzung des IT-SYSTEMS ist

- nicht eingeschränkt.
- **Normale Priorität (P3):** Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit des IT-SYSTEMS. Die Nutzung des IT-SYSTEMS ist nur unwesentlich eingeschränkt.
  - **Hohe Priorität (P2, Geschäftsbehindernde Störung):** Die Funktionalität des IT-SYSTEMS ist nicht soweit beeinträchtigt, dass es nicht genutzt werden kann. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln durch den AUFTRAGGEBER vorübergehend umgangen werden.
  - **Kritisch (P1, Geschäftskritische Störung):** Das IT-SYSTEM kann nicht genutzt werden. Der Fehler kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln von dem AUFTRAGGEBER umgangen werden. Die Prozesse des AUFTRAGGEBERS stehen still.
- 12.2 Damit SERVICELEISTUNGEN effizient erbracht werden können ist es notwendig, dass ausschließlich die benannten Ansprechpartner des AUFTRAGGEBERS (Key User) berechtigt sind, Supportleistungen bei inett GmbH zu beauftragen / nachzufragen.
- 12.3 Bei der Beauftragung von Supportleistungen können die unter Ziffer 12.1 definierten Störungskategorien von dem AUFTRAGGEBER benannt werden. Der inett GmbH bleibt es vorbehalten die Störungskategorie nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des AUFTRAGGEBERS einzustufen. Liegt keine Einstufung durch den AUFTRAGGEBER vor, wird die inett GmbH dies nach eigenem Ermessen ermitteln. Die Vorgaben des AUFTRAGGEBERS bzgl. der Störungskategorien sind nicht verpflichtend für die inett GmbH.
- 12.4 Soweit sich aus den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen nichts Abweichendes ergibt, kann Eine Störung der inett GmbH auf folgendem Kommunikationsweg gemeldet werden:
- Während der Geschäftszeit:
 

Der AUFTRAGGEBER muss der inett GmbH telefonisch, per E-Mail an support@inett.de oder durch Anlage eines Tickets innerhalb des Ticketsystems der inett GmbH von der Störung in Kenntnis setzen. Mit der Übermittlung der Störungsbeschreibung an die inett GmbH beginnt die Reaktionszeit. Zunächst wird geprüft, ob der Fehlermelder autorisierter Key User ist und somit berechtigt ist, eine Störung zu melden.

Sofern im Rahmen des Monitoring vom System eine automatisierte Störungsmeldung erfolgt, wird diese innerhalb der Geschäftszeit unmittelbar durch das aufgeschaltete Monitoring an die inett GmbH gesendet. Zu dem Zeitpunkt, in dem die Störungsmeldung bei der inett GmbH eingeht, beginnt die Reaktionszeit.
  - Außerhalb der Geschäftszeit:
 

Die Störungsmeldung an die inett GmbH erfolgt außerhalb der Geschäftszeit per E-Mail an support@inett.de oder durch Anlage eines Tickets innerhalb des Ticketsystems der inett GmbH. Die Reaktionszeit beginnt in diesem Falle mit dem Zeitpunkt des Beginns der nächsten Geschäftszeit. Eine telefonische Kontaktaufnahme ist außerhalb der Geschäftszeiten der inett GmbH nicht möglich.

Sofern im Rahmen des Monitoring vom System eine automatisierte Störungsmeldung erfolgt, und diese außerhalb der Geschäftszeit durch das aufgeschaltete Monitoring an die inett GmbH gesendet worden ist, beginnt die Reaktionszeit zu Beginn der nächsten Geschäftszeit.

Etwaiger Notfallsupport muss extra beauftragt und vergütet werden.
- 12.5 Für jeden Störfall muss eine eigene Störungsmeldung erfolgen, um eine effiziente und sachgerechte Bearbeitung der Störungsmeldung zu ermöglichen. Bei einer Meldung per Telefon oder E-Mail ist eine Zusammenfassung in einer E-Mail oder einem Telefonat möglich, soweit aus der Beschreibung der Störungsmeldungen klar ersichtlich ist, dass es sich um mehrere verschiedene Störungsmeldungen handelt.
- 12.6 Der inett GmbH bleibt es vorbehalten, eine Störungsmeldung nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des AUFTRAGGEBERS in mehrere Störungsmeldungen aufzuteilen, soweit es sich um mehrere verschiedene Störungen handelt.
- 12.7 Definition von Zeiten
- Betriebszeit bezeichnet den Zeitraum von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr MEZ/MESZ.
  - Geschäftszeit bezeichnet den Zeitraum, in welchem auf Seiten der inett GmbH die Verpflichtung besteht, geeignetes Personal zur Verfügung zu halten, um konkrete Supportleistungen im Sinne des Störungsmanagements durchzuführen. Als Geschäftszeit gilt – soweit nicht in der Leistungsbeschreibung etwas anderes geregelt ist – Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ, außer an gesetzlichen bundesweiten Feiertagen sowie Feiertagen im Bundesland Saarland.
  - Die Störungsannahmezeit bezeichnet den Zeitraum, in dem die Störungsmeldung durch die inett GmbH entgegengenommen und erfasst wird. Als Störungsannahmezeit gilt die Geschäftszeit.
  - Reaktionszeit ist der maximale Zeitraum, innerhalb welchem nach Eingang der Störungsmeldung ein Supportmitarbeiter der inett GmbH mit der Bearbeitung der Störung beauftragt wird.
- 12.8 Bei Fehlermeldungen des AUFTRAGGEBERS entsprechend dieser Ziffer wird die inett GmbH unverzüglich anhand der durch den AUFTRAGGEBER mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Fehlerursache zu lokalisieren. Liegt der mitgeteilte Fehler nach erster Analyse nicht im Rahmen der Zuständigkeit der inett GmbH, teilt die inett GmbH dies dem AUFTRAGGEBER unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.
- 12.9 Die Reaktionszeit für die einzelnen Fehlerkategorien ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Soweit dort nichts geregelt ist, wird die Reaktionszeit wie folgt geregelt:

- **Niedrige bzw. normale Priorität** (Leichte Störung): Innerhalb von 2 Werktagen
- **Hohe Priorität** (Geschäftsbehindernde Störung): Innerhalb von 10 Stunden
- **Kritisch** (Geschäftskritische Störung): Innerhalb von 6 Stunden

### 13 Reisekosten und Nebenkosten

- 13.1 Soweit die inett GmbH für die Durchführung von Leistungen im Auftrag des AUFTRAGGEBERS eine Anreise durchführen muss, werden die dabei anfallenden Reise- und Nebenkosten nach den Bestimmungen der jeweils gültigen Reise- und Nebenkostenordnung der inett GmbH berechnet. Die Reise- und Nebenkostenordnung ist unter <https://www.inett.de/agb> abrufbar und Bestandteil dieser AGB. Es gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Konditionen.
- 13.2 Die inett GmbH wird den AUFTRAGGEBER vorab über Änderungen an der Reise- und Nebenkostenordnung in Textform informieren. Bei Dauerverträgen gilt der jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung gültige Satz. Änderungen der Reise- und Nebenkostenordnung werden frühestens 4 Wochen nach Bekanntgabe wirksam.
- 13.3 Die Reise- und Nebenkostenordnung regelt insbesondere die Höhe der Kilometerpauschale für PKW-Fahrten, die Bedingungen und Höchstbeträge für Übernachtungskosten sowie die Erstattung von Verpflegungsmehraufwendungen.
- 13.4 Eine gesonderte Vergütung der An- und Abreisezeit erfolgt nicht. Die Reisekosten sind mit der Kilometerpauschale abgegolten.
- 13.5 Die inett GmbH wird bei der Reise die für das gewählte Verkehrsmittel zeitlich kürzeste Route wählen.

### 14 Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS

- 14.1 Der AUFTRAGGEBER muss der inett GmbH alle Unterlagen, Informationen und Daten geben, die für die Erbringung der Dienstleistungen benötigt werden. Diese müssen vollständig, richtig und rechtzeitig sein, es sei denn, inett GmbH ist dafür verantwortlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass diese Unterlagen, Informationen und Daten, einschließlich Zugangsdaten und erforderlicher Schlüsselcodes, vollständig und richtig sind.
- 14.2 Der AUFTRAGGEBER ermöglicht die inett GmbH den Zugang zu notwendigen Räumlichkeiten, wie zum Beispiel Serverräumen, indem er Schlüssel, Codes oder die Freischaltung biometrischer Merkmale bereitstellt.
- 14.3 Der AUFTRAGGEBER informiert die inett GmbH unverzüglich über Störungen, die unter seine Verantwortung fallen, und gibt an, wie lange sie voraussichtlich dauern werden.
- 14.4 Soweit zwischen dem AUFTRAGGEBER und die inett GmbH verbindliche Termine vereinbart werden oder bestimmte Übermittlungsfristen vereinbart sind, hat der AUFTRAGGEBER sicherzustellen, dass er alle von seiner Seite aus notwendigen Informationen und Mitwirkungshandlungen so rechtzeitig erbringt, dass die Termine eingehalten werden können.
- 14.5 Der AUFTRAGGEBER teilt der inett GmbH unverzüglich mit, wenn ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder bereits erfolgt ist.
- 14.6 Der AUFTRAGGEBER hält erhaltene Zugangsdaten streng geheim und informiert die inett GmbH umgehend über bekannt gewordene unbefugte Zugriffe.
- 14.7 Der AUFTRAGGEBER unterstützt die inett GmbH bei Bedarf und schafft alle notwendigen Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße Ausführung des Auftrags, einschließlich der Bereitstellung eines Remotezugangs zum IT-SYSTEM.
- 14.8 Der AUFTRAGGEBER sorgt für ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge, sofern diese Leistung nicht von der inett GmbH übernommen worden ist.
- 14.9 Der AUFTRAGGEBER hat der inett GmbH eine E-Mail-Adresse zur Übermittlung der Rechnungen mitzuteilen. Die inett GmbH wird sämtliche Rechnungen an diese E-Mail-Adresse zustellen. Soweit der AUFTRAGGEBER keine Rechnungsadresse zur Verfügung stellt, wird die inett GmbH die Rechnungen an eine der bekannten Adressen zustellen. Der AUFTRAGGEBER ist selbst verantwortlich dafür die Rechnungen entsprechend weiterzuleiten.
- 14.10 Bei AUFTRAGGEBERN aus dem öffentlichen Sektor müssen zu Vertragsbeginn alle im Rahmen der E-Rechnungsstellung notwendigen Informationen an die inett GmbH übermittelt werden.
- 14.11 Der AUFTRAGGEBER meldet Störungen so detailliert wie möglich und unterstützt die inett GmbH bei der Störungsbeseitigung.
- 14.12 Verstößt der AUFTRAGGEBER verschuldet gegen eine in dieser Ziffer aufgeführte Mitwirkungspflicht so, dass der Verstoß zu einer Verzögerung bei der Leistungserbringung durch die inett GmbH führen, hat er diese Verzögerung im Regelfall zu vertreten. Die inett GmbH ist berechtigt aufgrund der Verzögerung entstehenden Kosten vom AUFTRAGGEBER erstattet zu verlangen.
- 14.13 Der AUFTRAGGEBER haftet gegenüber der inett GmbH für Schäden, die der inett GmbH durch Verstöße gegen seine sich aus den vorstehenden Regelungen ergebenden Pflichten entstehen und stellt die inett GmbH von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

### 15 Rechtslage bei Softwareentwicklung

- 15.1 Die Rechteeinräumung für erstellte Individualsoftware erfolgt nur für die Vertragsdurchführung. Die inett GmbH behält alle Rechte an individuell entwickelter Software vor.
- 15.2 Alle Nutzungsrechte werden nur nicht ausschließlich gewährt.
- 15.3 Gewerbliche Verwertung, Unterlizenzierung und Verbreitung zu gewerblichen Zwecken sind unzulässig.

### 16 Gewährleistung, Verjährung

- 16.1 Mängelrechte richten sich nach dem Stand der Technik und den gesetzlichen Bestimmungen. Bei Mängeln ist die inett GmbH zur Nacherfüllung berechtigt. Die Durchführung der Nacherfüllung erfolgt innerhalb einer angemessenen Frist. Bei Fehlschlägen kann der AUFTRAGGEBER mindern und ggf. den Vertrag kündigen.
- 16.2 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate ab Gefahrenübergang. Bei Bedienfehlern oder unsachgemäßer Behandlung durch den AUFTRAGGEBER ist die Mängelhaftung ausgeschlossen.
- 16.3 Im Falle von Datenwiederherstellung haftet die inett GmbH nur bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den AUFTRAGGEBER.
- 16.4 Der AUFTRAGGEBER untersucht Leistungen unverzüglich und meldet Mängel detailliert im Rahmen des einschlägigen Kanals. Mängelrüge nach ordnungsgemäßer Untersuchung erfolgt unverzüglich schriftlich.
- 16.5 Verdeckte Mängel müssen sofort nach Entdeckung schriftlich gerügt werden.

## 17 Haftung

- 17.1 Die Ansprüche des AUFTRAGGEBERS auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gegen die inett GmbH richten sich außerhalb des Gewährleistungsrechts ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach diesen Bestimmungen.
- 17.2 Die Haftung der inett GmbH ist – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen, es sei denn die Schadensursache beruht auf Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit der inett GmbH, der Mitarbeiter, der Vertreter oder der Erfüllungsgehilfen der inett GmbH. Soweit die Haftung der inett GmbH ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern oder Erfüllungsgehilfen der inett GmbH. Die Haftung der inett GmbH nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 17.3 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder fahrlässigen Pflichtverletzung durch inett GmbH oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der inett GmbH beruhen, haftet die inett GmbH nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 17.4 Sofern die inett GmbH zumindest fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, also eine Pflicht, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (wesentliche Vertragspflicht bzw. Kardinalpflicht) verletzt, ist die Haftung auf den typischerweise entstehenden Schaden, also auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen des Vertrages typischerweise gerechnet werden muss, beschränkt. Eine wesentliche Vertrags- oder Kardinalpflicht im vorgenannten Sinne ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der AUFTRAGGEBER regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 17.5 Bei Ausfällen von Hostingleistungen wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches der inett GmbH liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Ist der Leistungsausfall der inett GmbH oder Erfüllungsgehilfen der inett GmbH zu vertreten, so erfolgt eine Rückvergütung nur dann, wenn der Fehler grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde und der Ausfall für einen längeren Zeitraum als zwei volle Kalendertage andauert hat. Der AUFTRAGGEBER die inett GmbH nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache zu unterstützen.
- 17.6 Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet inett GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung und angemessener Ausfallvorsorge in Bezug auf die technischen Komponenten durch den AUFTRAGGEBER erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der inett GmbH tritt diese Haftung nur ein, wenn der AUFTRAGGEBER unmittelbar vor dem Störfall eine ordnungsgemäße Datensicherung und angemessene Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung der inett GmbH vereinbart ist, insbesondere, wenn der AUFTRAGGEBER eines der Backup-Pakete gebucht hat.
- 17.7 Im Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bleibt die Haftungsregelung des § 44a TKG unberührt.

## 18 Geheimhaltung und Sicherheit

Die Vertragsparteien behandeln vertrauliche Informationen streng vertraulich, auch nach dem Ende des Vertrags. Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen werden gemäß den Geheimhaltungsregelungen verpflichtet. Ausnahmen von der Geheimhaltung gelten für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder von der empfangenden Partei anderweitig erworben wurden. Die Pflicht zur Geheimhaltung endet nicht mit dem Auslaufen oder der Beendigung des Vertrags.

## 19 Sonderregelungen beim Vertragsschluss mit Verbrauchern

- 19.1 Handelt es sich bei dem AUFTRAGGEBERS um einen Verbraucher gelten die Regeln dieser AGB ausschließlich nur in soweit, als das Sie zwingendes Verbraucherrechte des AUFTRAGGEBER nicht unzulässig einschränken.
- 19.2 Der Vertragsschluss zwischen der inett GmbH und dem AUFTRAGGEBER kommt durch das Durchlaufen des Buchungsprozesses bei der inett GmbH zustande.
- 19.3 Bei Online-Buchungen kann der AUFTRAGGEBER auf Basis bzw. nach Eingabe seiner Nutzerdaten, durchlaufen des Nutzungsprozesses und durch Anklicken des Buttons „kostenpflichtig bestellen“ abschließen. Nach Auswahl der Zahlungsart wird der AUFTRAGGEBER zum Zahlungsdienstleister weitergeleitet. Eingabefehler zu seiner Person oder Änderungen seiner Kontaktmailadresse kann der AUFTRAGGEBER über die Eingabe in seinem Profil vor der Bestellung jederzeit korrigieren. Im Rahmen des Bestellprozesses kann der AUFTRAGGEBER die vorhandenen Felder jederzeit korrigieren.
- 19.4 Der AUFTRAGGEBER gibt durch die Bestellung ein verbindliches Angebot zur kostenpflichtigen Bestellung ab. Die inett GmbH wird den Zugang der Bestellung unverzüglich per E-Mail automatisiert bestätigen. Durch diese automatisierte Bestellbestätigung kommt der Vertrag zu Stande.
- 19.5 Die Bereitstellung einiger Inhalte wie z.B. digitaler Zugänge an AUFTRAGGEBER erfolgt frühestens nach Ablauf des Widerrufsrechtes. Hat der AUFTRAGGEBER auf sein Widerrufsrecht verzichtet, erfolgt die Bereitstellung des Zugangs innerhalb von zwei Werktagen nach Abschluss des Buchungsvorgangs durch den AUFTRAGGEBER. Wird der Vertrag aufgrund fehlender Bereitstellung beendet, gelten die Regelungen des § 327c BGB.

- 19.6 Die Mindestlaufzeit, Verlängerungslaufzeit ohne Kündigung und die Kündigungsfrist werden beim Abschluss des Vertrages im Check-out-Prozess angegeben. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 19.7 Das Recht zur vorläufigen Sperrung eines AUFTRAGGEBERS oder einer fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 19.8 AUFTRAGGEBER, die Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind, haben zudem die Möglichkeit, eine alternative Streitbeilegung im Sinne des § 36 VSBG in Anspruch zu nehmen. Die inett GmbH nimmt nicht an dem alternativen Streitbelegungsverfahren im Sinne des § 36 VSBG teil. Das Schlichtungsverfahren ist keine zwingende Voraussetzung für die Anrufung der zuständigen ordentlichen Gerichte, sondern stellt eine alternative Möglichkeit zur Beilegung von Differenzen dar, die im Rahmen eines Vertragsverhältnisses auftreten können. Andere nationale Regelungen zur Durchführung von Schlichtungsverfahren bleiben von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.
- 19.9 Die Preise ggü. Verbrauchern beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Laufzeit des Vertrages, Lieferfristen und Zahlungsfristen ergeben sich aus diesen AGB bzw. werden unmittelbar beim Angebot angegeben.
- 19.10 Auch der Funktionsumfang bzw. die technische Funktionalität, so wie die Kompatibilität und die Interoperabilität der Waren mit digitalen Elementen oder der digitalen Produkte ergibt sich aus dem Angebot.
- 19.11 Abweichend zu den allgemeinen Regelungen verlängern sich Verträge nach Ablauf der Mindestlaufzeit unbegrenzt. Die Kündigung ist 2 Wochen zum Monatsende möglich.
- 19.12 Das gesetzliche Mängelgewährleistungsrecht bleibt unberührt.
- 19.13 Dem AUFTRAGGEBER, der Verbraucher ist, steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsbelehrung ist beigefügt.
- 19.14 Die Vertragssprache ist deutsch. Der Vertragstext wird von der inett GmbH gespeichert und dem AUFTRAGGEBER per E-Mail übersendet.

## 20 Fremdleistungen

- 20.1 Die inett GmbH kann qualifizierte Subauftragnehmer einsetzen, ohne dies vorher mit dem AUFTRAGGEBER abzustimmen oder ihn zu informieren. Die Leistungen, die von Subauftragnehmern im Auftrag der inett GmbH erbracht werden, können nicht ohne Zustimmung der inett GmbH storniert oder abgeändert werden. Die inett GmbH beauftragt und organisiert die für die Auftragsbefreiung notwendigen Fremdleistungen eigenständig. Die Auswahl der Erfüllungsgehilfen liegt, sofern nicht anders vereinbart, im Ermessen der inett GmbH nach billigem Ermessen.
- 20.2 Die Haftung der inett GmbH bei Nichterfüllung, Leistungsmangel oder Verzug von Drittbeauftragten, die nicht Erfüllungsgehilfen der inett GmbH sind, beschränkt sich auf Vorsatz oder Fahrlässigkeit. Im Falle von Erfüllungsgehilfen der inett GmbH richtet sich die Haftung nach den Regelungen in Ziffer 17.
- 20.3 Wenn die inett GmbH im Auftrag des AUFTRAGGEBERS externe Dienstleister recherchiert und Angebote einholt, steht der inett GmbH hierfür eine aufwandsbezogene Vergütung zu. Gleiches gilt, wenn die inett GmbH im Auftrag des AUFTRAGGEBERS technischer Details oder Kompatibilitäten mit externen Dienstleistern klären muss.

## 21 Datenschutz

- 21.1 Wir verpflichten uns personenbezogene Daten im Einklang mit der DSGVO und dem BDSG rechtmäßig zu erheben, zu speichern, zu verarbeiten und zu löschen. Wir treffen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um unbefugte oder unrechtmäßige Verarbeitung sowie den zufälligen Verlust, die Zerstörung oder Beschädigung von personenbezogenen Daten zu verhindern.
- 21.2 Wir stellen einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag zur Verfügung, der abgeschlossen werden kann. Der AVV regelt im Detail die Datenverarbeitungsprozesse zwischen uns und geht den datenschutzrechtlichen Regelungen und Verpflichtungen dieser Vereinbarung vor.
- 21.3 Der AUFTRAGGEBER ist allein verantwortlich für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften gegenüber den eigenen Mitarbeitern oder Kunden. Dies betrifft zum Beispiel die Erfüllung von Informationspflichten oder die Einholung eventuell erforderlicher Einwilligungen.

## 22 Sonstige Vereinbarungen

- 22.1 Im Rahmen dieses Vertrags gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei das UN-Kaufrecht ausgeschlossen ist. Sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag werden ausschließlich am ordentlichen Gerichtsstand am Sitz der inett GmbH in 66115 Saarbrücken, Deutschland, verhandelt. Diese Regelung bleibt gültig, selbst wenn der AUFTRAGGEBER keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Die inett GmbH behält sich das Recht vor, auch vor einem Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand Klage zu erheben.
- 22.2 Erfüllungsort für alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ist, sofern der inett GmbH keine abweichende Bestätigung vorlegt, der Sitz der inett GmbH in 66115 Saarbrücken, Deutschland.
- 22.3 Die vorstehende Wahl des Gerichtsstandes und des Erfüllungsortes gilt gegenüber AUFTRAGGEBERN die Verbraucher sind nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.
- 22.4 Die Übertragung der Rechte und Pflichten des AUFTRAGGEBERS aus diesem Vertrag bedarf der schriftlichen Zustimmung der inett GmbH. Diese Zustimmung muss durch die eigenhändige Unterschrift der Geschäftsführung der inett GmbH oder eines Vertretungsbechtigten der inett GmbH erfolgen.