

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Tekola Deutschland GmbH

Stand: März 2025

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für Geschäftsbeziehungen der Tekola Deutschland GmbH, Untere Gewerbestraße 20, 55546 Pfaffen-Schwabenheim (nachfolgend „**Tekola Deutschland GmbH**“) mit ihren Kunden.

1.2 Tekola Deutschland GmbH bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten ergänzend zu diesen AGB Besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“). Diese AGB sowie die BVB sind jeweils unter <https://www.tekola.de/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.3 Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen Tekola Deutschland GmbH und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „**Angebot**“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.4 Kunden der Tekola Deutschland GmbH sind ausschließlich Unternehmer nach § 14 BGB.

1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Tekola Deutschland GmbH bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch Tekola Deutschland GmbH unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.6 Tekola Deutschland GmbH behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird Tekola Deutschland GmbH den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.7 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.6 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.8 Angebote von Tekola Deutschland GmbH sind gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar.

1.9 Tekola Deutschland GmbH setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Tekola Deutschland GmbH ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird die Tekola Deutschland GmbH den Kunden über den Ersatz informieren.

1.10 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://www.tekola.de/preisliste> abrufbaren Preisliste von Tekola Deutschland

GmbH genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist die Tekola Deutschland GmbH berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

2 Allgemeine Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB) und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Tekola Deutschland GmbH und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für Tekola Deutschland GmbH und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei Tekola Deutschland GmbH.

2.3 Der Kunde wird die Tekola Deutschland GmbH jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage von Tekola Deutschland GmbH binnen vierzehn (14) Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

2.4 Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen, damit der Anbieter die Leistungen erbringen und ggf. Fehler beseitigen kann. Der Kunde gewährt dem Anbieter nach entsprechender vorheriger Ankündigung Zugang zur Software vor Ort oder remote, sofern das zur Leistungserbringung oder Fehlerbehebung erforderlich ist.

2.5 Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er den Anbieter rechtzeitig und umfassend schriftlich informiert, insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt.

2.6 Der Kunde sorgt für regelmäßige Datensicherungen seiner kompletten Datenbestände und einen angemessenen stets aktuellen Virenschutz.

2.7 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann die Tekola Deutschland GmbH seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist Tekola Deutschland GmbH für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird die Tekola Deutschland GmbH dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte von Tekola Deutschland GmbH wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

3.2 Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 09:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen am Sitz von Tekola Deutschland GmbH (Montag-Freitag). Tekola Deutschland GmbH rechnet Aufwände pro begonnener Viertelstunde ab.

3.3 Rechnungen sind innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei (3) Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst.

3.4 Tekola Deutschland GmbH versendet Rechnungen per E-Mail sowie zusätzlich ab dem 01.01.2025 als E-Rechnung elektronisch.

3.5 Tekola Deutschland GmbH darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Tekola Deutschland GmbH vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

3.6 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 3.5 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass Tekola Deutschland GmbH den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen hat.

3.7 Ist der Kunde Unternehmer, behält sich Tekola Deutschland GmbH vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 500,00 netto. Tekola Deutschland GmbH behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann Tekola Deutschland GmbH vom Vertrag zurücktreten.

3.8 Ist der Kunde Unternehmer, kann Tekola Deutschland GmbH mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen. Ist der Kunde Verbraucher, beträgt der Verzugszins fünf (5) Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

3.9 Die Erbringung der Leistungen durch Tekola Deutschland GmbH im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

3.9.1 für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder

3.9.2 in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht,

in Verzug, ist Tekola Deutschland GmbH berechtigt,

3.9.3 die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder

3.9.4 die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Neben den Preisen für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen steht Tekola Deutschland GmbH eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass Tekola Deutschland GmbH kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist. Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte von Tekola Deutschland GmbH wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

3.10 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch Tekola Deutschland GmbH anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt Tekola Deutschland GmbH für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

4 Haftung

4.1 Tekola Deutschland GmbH haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von Tekola Deutschland GmbH, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Tekola Deutschland GmbH haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

4.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet Tekola Deutschland GmbH auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

4.3 In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung von Tekola Deutschland GmbH für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4 Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 1000,00 beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

4.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von Tekola Deutschland GmbH und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6 Die Haftung von Tekola Deutschland GmbH für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

4.7 Soweit gemäß Angebot Tekola Deutschland GmbH für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von Tekola Deutschland GmbH auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

5 Geheimhaltung und Datenschutz

5.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von Tekola Deutschland GmbH. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

5.4 Tekola Deutschland GmbH wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht

bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit Tekola Deutschland GmbH im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird Tekola Deutschland GmbH ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

6 Laufzeit und Kündigung

6.1 Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt Tekola Deutschland GmbH die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt ABC Systemhaus die vereinbarten Leistungen entweder

- ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende, oder
- ab Bereitstellung für eine Vertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der zwölf (12) Monate nicht automatisch, sondern endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein sich anschließender Vertrag wird dann zu den zum jeweiligen Zeitpunkt des neuen Angebots geltenden Konditionen abgeschlossen.

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

Wird die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen geht aus dem Angebot eindeutig hervor.

Ist dies im Angebot nicht näher festgelegt, so erbringt Tekola Deutschland GmbH die vereinbarten Leistungen entweder

- ab Bereitstellung unbefristet mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Quartalsende, oder
- ab Bereitstellung für eine Vertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der zwölf (12) Monate nicht automatisch, sondern endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Ein sich anschließender Vertrag wird dann zu den zum jeweiligen Zeitpunkt des neuen Angebots geltenden Konditionen abgeschlossen.

Sofern es sich bei einem Produkt um ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung handelt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

Wird die Software- oder Hardware-Miete in Kombination mit Pflege- und Supportleistungen angeboten, können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden. Die Kombination der Leistungen geht aus dem Angebot eindeutig hervor.]

6.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

7 Allgemeine Bestimmungen

7.1 Sofern es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen (§ 14 BGB) handelt, gilt Folgendes: Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für Tekola Deutschland GmbH als Referenzkunde aufzutreten.

7.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Tekola Deutschland GmbH ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

7.6 Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen Tekola Deutschland GmbH verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, vierundzwanzig (24) Monate nach ihrer Entstehung.

7.7 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.8 Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von Tekola Deutschland GmbH.

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tekola Deutschland GmbH GmbH

Stand: Mai 2025

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der Tekola Deutschland GmbH GmbH über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der Tekola Deutschland GmbH GmbH. Diese BVB (<https://tekola.de/bvb.pdf>, Passwort: Tekola-bvb) sowie die AGB (tekola.de/AGB.pdf, Passwort: Tekola-agb) sind online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt Tekola Deutschland GmbH während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „**Infrastruktur**“);

2.1.2 Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

2.1.3 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend Angebot.

2.2 Der Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von Tekola Deutschland GmbH sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3 Tekola Deutschland GmbH führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Tekola Deutschland GmbH außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Tekola Deutschland GmbH kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. Tekola Deutschland GmbH schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Tekola Deutschland GmbH hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist Tekola Deutschland GmbH auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Tekola Deutschland GmbH wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.6 Tekola Deutschland GmbH ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.7 Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Infrastruktur von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

2.8 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1 Soweit Tekola Deutschland GmbH Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von Tekola Deutschland GmbH unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet Tekola Deutschland GmbH nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2 Von Tekola Deutschland GmbH nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Tekola Deutschland GmbH ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3 Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder Tekola Deutschland GmbH ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Tekola Deutschland GmbH setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

4 Bereitstellung von Infrastruktur

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt Tekola Deutschland GmbH im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2 Tekola Deutschland GmbH kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt Tekola Deutschland GmbH bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3 Von Tekola Deutschland GmbH überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.4 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert Tekola Deutschland GmbH dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist Tekola Deutschland GmbH nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies Tekola Deutschland GmbH vor Vertragsschluss mitteilen. Tekola Deutschland GmbH wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.5 Tekola Deutschland GmbH wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

4.6 Ist Tekola Deutschland GmbH zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.7 Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

5 Support / Service Level Agreement

5.1 Tekola Deutschland GmbH leistet für die Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

5.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

5.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$.

5.2.2 Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

5.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 5.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von Tekola Deutschland GmbH / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von Tekola Deutschland GmbH unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

5.3 Helpdesk

5.3.1 Tekola Deutschland GmbH richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot vereinbart.

5.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

5.4 Entstörung

5.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („al-les steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.

- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

5.4.2 Jede Fehlermeldung wird von Tekola Deutschland GmbH nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht Tekola Deutschland GmbH nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5.4.3 Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

5.4.4 Im Falle eines Fehlers wird Tekola Deutschland GmbH innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

5.4.5 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

5.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

5.4.7 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von Tekola Deutschland GmbH den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

5.4.8 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

5.4.9 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

5.4.10 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt Tekola Deutschland GmbH sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

5.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit Tekola Deutschland GmbH Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

5.5.1 Tekola Deutschland GmbH benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Tekola Deutschland GmbH um eine Analyse der Service Level Daten.

5.5.2 Tekola Deutschland GmbH ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

5.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Tekola Deutschland GmbH einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

5.5.4 Tekola Deutschland GmbH hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von Tekola Deutschland GmbH durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

6 Besondere Pflichten des Kunden

6.1 Übernimmt Tekola Deutschland GmbH vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Tekola Deutschland GmbH bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

6.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Tekola Deutschland GmbH selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

6.3 Der Kunde wird Tekola Deutschland GmbH auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Tekola Deutschland GmbH seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Tekola Deutschland GmbH hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Tekola Deutschland GmbH schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Tekola Deutschland GmbH Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Tekola Deutschland GmbH sind nach Aufwand zu vergüten.

6.4 Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber Tekola Deutschland GmbH zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber Tekola Deutschland GmbH widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von Tekola Deutschland GmbH nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber Tekola Deutschland GmbH.

6.5 Der Kunde wird Tekola Deutschland GmbH auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von Tekola Deutschland GmbH.

6.6 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.1 und 6.2.

6.7 Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.8 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von Tekola Deutschland GmbH unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.9 Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Infrastruktur, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. Tekola Deutschland GmbH ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Tekola Deutschland GmbH wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde Tekola Deutschland GmbH nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

6.10 Der Kunde wird Leistungen von Tekola Deutschland GmbH nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von Tekola Deutschland GmbH wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von Tekola Deutschland GmbH nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von Tekola Deutschland GmbH zu gewährleisten.

6.11 Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services von Tekola Deutschland GmbH oder entsteht bei Tekola Deutschland GmbH aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von Cloud Services eintreten, kann Tekola Deutschland GmbH den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Angriffe (nachfolgend „DoS-Angriffe“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Angriffe gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

6.12 Werden Cloud Services von Tekola Deutschland GmbH vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann Tekola Deutschland GmbH den Cloud Service sperren.

7 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

7.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt Tekola Deutschland GmbH dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

7.2 Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

8 Preise und Zahlungsbedingungen

8.1 Tekola Deutschland GmbH stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Tekola Deutschland GmbH, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

8.2 Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann Tekola Deutschland GmbH entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

8.3 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist Tekola Deutschland GmbH berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

8.4 Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

8.5 Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm Tekola Deutschland GmbH den Zugang unverzüglich wieder ein.

8.6 Tekola Deutschland GmbH darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Tekola Deutschland GmbH vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

8.7 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 8.6 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

9 Gewährleistung für Sachmängel

9.1 Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet Tekola Deutschland GmbH den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und soweit Tekola Deutschland GmbH eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von Tekola Deutschland GmbH zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.2 Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.3 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Tekola Deutschland GmbH berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Tekola Deutschland GmbH geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Tekola Deutschland GmbH vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.4 Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

10 Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1 Tekola Deutschland GmbH gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Tekola Deutschland GmbH von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Tekola Deutschland GmbH die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Tekola Deutschland GmbH dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

10.2 Kann der Kunde die bereitgestellte Infrastruktur wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Tekola Deutschland GmbH nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Infrastruktur nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Infrastruktur mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Tekola Deutschland GmbH sind.

10.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Tekola Deutschland GmbH berechtigt, der Tekola Deutschland GmbH entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Tekola Deutschland GmbH geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Tekola Deutschland GmbH vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

11 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

11.1 Tekola Deutschland GmbH ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von Tekola Deutschland GmbH ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

11.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an Tekola Deutschland GmbH verpflichtet.

11.3 Tekola Deutschland GmbH ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er Tekola Deutschland GmbH innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist Tekola Deutschland GmbH ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

11.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Tekola Deutschland GmbH wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

12 Datensicherheit

Soweit Tekola Deutschland GmbH im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

12.1 Die auf Systemen von Tekola Deutschland GmbH gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

12.2 Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von Tekola Deutschland GmbH gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern von Tekola Deutschland GmbH ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

12.3 Auf Anforderung des Kunden wird Tekola Deutschland GmbH während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von Tekola Deutschland GmbH abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen Tekola Deutschland GmbH und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

12.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird Tekola Deutschland GmbH die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („**Karenzzeit**“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird Tekola Deutschland GmbH bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

12.5 Tekola Deutschland GmbH weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass Tekola Deutschland GmbH auf die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Tekola Deutschland GmbH verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde Tekola Deutschland GmbH hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch Tekola Deutschland GmbH in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung von Tekola Deutschland GmbH.

12.6 Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei Tekola Deutschland GmbH gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann Tekola Deutschland GmbH gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

13 Laufzeit und Kündigung

13.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Tekola Deutschland GmbH die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

13.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

14 Rückgabe der Hardware

14.1 Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an Tekola Deutschland GmbH zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, Tekola Deutschland GmbH auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

14.2 Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

14.3 Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.