

CoSWa GmbH - Managed Service AGB

Präambel:

CoSWa GmbH bietet Telekommunikations- und IT-Services, wie z.B. Einrichtung, Administration, Support, Wartung, Backupanfertigung, Beratung (nachfolgend: SERVICELEISTUNGEN) für Unternehmen an.

Nachfolgende Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäfte zwischen der CoSWa GmbH – Geschäftsführer Justus Wallmeyer, Alfred-Mozer-Straße 84, 48527 Nordhorn (nachfolgend: COSWA) und dem Auftraggeber (nachfolgend: AUFTRAGGEBER), gemeinsam „die Parteien“.

AUFTRAGGEBER im Sinne dieser AGB können ausschließlich Unternehmer i.S.d. § 14 BGB sein.

Alle SERVICELEISTUNGEN erfolgen ausschließlich auf Basis dieser AGB.

Alle Vereinbarungen, die zwischen den PARTEIEN im Zusammenhang mit dem Auftrag des AUFTRAGGEBERS getroffen werden, sind in den Angeboten von COSWA, diesen Bedingungen, den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen und ggf. in einer Auftragsbestätigung von COSWA in Textform niedergelegt. Der Beweis des Gegenteils bleibt vorbehalten. Diese AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

Sofern COSWA Leistungen ohne ausdrücklichen Widerspruch durchführt, kann hieraus nicht abgeleitet werden, dass COSWA abweichende Geschäftsbedingungen des AUFTRAGGEBERS angenommen hätte. Die Annahme der Leistung von COSWA durch den AUFTRAGGEBER gilt als Anerkennung dieser AGB, soweit diese ordnungsgemäß in das Vertragsverhältnis einbezogen wurden.

COSWA wird dem AUFTRAGGEBER für jeden neuen Auftrag ein konkretes Angebot unterbreiten.

Service & Support für IT-Systeme des AUFTRAGGEBERS, die nicht in dem Angebot von COSWA erwähnt sind, gehören nicht zu den von COSWA geschuldeten Leistungen.

1. Vertragsabschluss

- 1.1. COSWA wird dem AUFTRAGGEBER für die jeweils zu beauftragenden Leistungen ein Angebot erstellen, in dem der Leistungsumfang definiert wird.
- 1.2. Die Angebote von COSWA können durch den AUFTRAGGEBER durch Rückübersendung des jeweiligen unterzeichneten Angebots angenommen werden.

2. Bestandteile des Vertrages und Vertragsgegenstand

- 2.1. Ergänzend zu diesen AGB gelten in der nachfolgenden Hierarchie folgende Vertragsbestandteile:
 - das jeweilige Angebot von COSWA, auf dem die jeweilige Leistung von COSWA beruht;
 - die Leistungsbeschreibung des jeweils vom AUFTRAGGEBER gebuchten Leistungspakets
 - der von COSWA angebotene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), gem. Anlage
- 2.2. Die von COSWA geschuldeten Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung des jeweils vom AUFTRAGGEBER gebuchten Pakets sowie diesen AGB (nachfolgend: SERVICELEISTUNGEN). COSWA erbringt die SERVICELEISTUNGEN für das in dem Angebot näher bezeichnete IT-System des AUFTRAGGEBERS (nachfolgend: IT-SYSTEM).
- 2.3. Soweit sich aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibungen Abweichungen zu den Regelungen dieser AGB ergeben, gehen die Regelungen im Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung vor.
- 2.4. Die Parteien sind sich einig, dass der Inhalt des Vertrags als Folge der technischen Entwicklung und organisatorischen Veränderungen auf Seiten beider Vertragsparteien kontinuierlichen Verbesserungen und Veränderungen unterworfen sein wird. Zu diesem Zweck haben sich die Vertragsparteien auf das nachfolgende Change-Verfahren (vgl. Ziffer 24ff) verständigt.
- 2.5. Eine initiale Migration bestehender Computersysteme des AUFTRAGGEBERS oder eine Neueinrichtung von Computersystemen ist nur geschuldet, soweit derartige Leistungen in dem jeweiligen Angebot von COSWA ausdrücklich enthalten sind.
- 2.6. Soweit die SERVICELEISTUNGEN die Bereitstellung von Software Dritter durch COSWA an den

AUFTRAGGEBER beinhalten (z.B. Backup-Software, Fernzugriffssoftware, Antivirenprogramme etc.), gelten für die jeweilige Nutzung die rechtlichen Regelungen, die vom jeweiligen Hersteller oder Lieferanten der Software für deren Nutzung vorgeschrieben sind. Soweit sich diese Bedingungen während der Laufzeit ändern, gelten die jeweils aktuellen Bedingungen.

2.7. Der Vorrang der Individualvereinbarung bleibt unberührt.

3. Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung und der Standorte

- 3.1. Das IT-SYSTEM, das COSWA mit seinen SERVICELEISTUNGEN betreuen soll, und die dazu vorhandene Dokumentation und die Systemumgebung (Komponenten / Architektur) sind im jeweiligen Angebot konkretisiert.
- 3.2. Das IT-SYSTEM wird an den in dem Angebot genannten Standorten und Rechenzentren betrieben. Soweit das Hosting von Webseiten Gegenstand des Angebots von COSWA ist, wird dieses Hosting auf Servern der Firma PromServer UG (haftungsbeschränkt), Morsstiege 31, 48529 Nordhorn oder Host Europe GmbH, Hansestrasse 111, 51149 Köln betrieben.
- 3.3. Soweit nicht gesondert vereinbart stellt COSWA kein Testsystem / Staging-System / Schattensystem bereit.

4. Vertragslaufzeit / Kündigung bzw. Beendigung dieses Vertrages

- 4.1. Der Vertrag beginnt, soweit sich nicht aus dem Angebot etwas anderes ergibt, an dem Datum der Rückübersendung des unterzeichneten Angebots durch den AUFTRAGGEBER an COSWA.
- 4.2. Die Mindestlaufzeit ergibt sich aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung.
- 4.3. Soweit im Angebot oder der Leistungsbeschreibung keine Mindestlaufzeit vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und hat eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat.
- 4.4. Beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate oder mehr, kann das Vertragsverhältnis von den Vertragsparteien mit einer Frist von 4 Wochen 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.
- 4.5. Beträgt die Mindestlaufzeit weniger als 12 Monate, kann der Vertrag von den Vertragsparteien nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils bis zum 15. des Monats zum Monatsende des laufenden Monats gekündigt werden, soweit sich nicht aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt.
- 4.6. Die Leistungspakete in den Angeboten von COSWA sind als Gesamtpaket kalkuliert und teilweise technisch voneinander abhängig. Die einzelnen Angebote von COSWA 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 von COSWA anfordern.
- 4.7. 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 von 30 Tagen 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).
- 4.8. Bei einer Vertragsbeendigung wird COSWA den AUFTRAGGEBER bei der Migration auf ein alternatives IT-System auf Basis einer Abrechnung nach Aufwand gem. Ziffer 6.9 unterstützen. COSWA ist in diesem Fall berechtigt, seine Migrationsunterstützung von der Zahlung eines angemessenen Vorschusses abhängig zu machen. Sollte der AUFTRAGGEBER sich mit Zahlungsverpflichtungen gegenüber COSWA im Rückstand befinden, ist COSWA berechtigt, migrationsunterstützende Leistungen nach billigem Ermessen vom Ausgleich der Außenstände abhängig zu machen.

- 4.9. 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.

5. Speicherung des Textes der AGB und zukünftige Änderungen dieser AGB

- 5.1. Dieser Text wird von COSWA gespeichert.
- 5.2. COSWA 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.
- 5.3. 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 COSWA den AUFTRAGGEBER in der Mitteilung der Änderungen ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.

6. Serviceentgelt - Vergütung

- 6.1. Der AUFTRAGGEBER zahlt an COSWA 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 COSWA die fällige Forderung jeweils monatlich im Voraus für den darauffolgenden Monat einziehen.
- 6.2. Ersatzgegenstände, d.h. Ersatzsystemkomponenten, Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien, die von COSWA in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER zur Erfüllung des Vertrages gesondert beschafft werden müssen, werden gesondert von dem AUFTRAGGEBER vergütet. COSWA wird diese Ersatzgegenstände auf eigene Rechnung beschaffen, und sodann an den AUFTRAGGEBER weiterberechnen, soweit diese zur Erfüllung dieses Vertrages notwendig sind und die Beschaffung mit dem AUFTRAGGEBER abgesprochen wurde.
- 6.3. COSWA 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 von COSWA geschuldet und vergütet wird. Insbesondere bei Paketen, bei denen die SERVICELEISTUNGEN von COSWA als unbegrenzte Pauschale bereits in der monatlich zu zahlenden Vergütung enthalten sind, fällt für die nach der Leistungsbeschreibung vorgesehenen Tätigkeiten von COSWA keine gesonderte Vergütung an.
- 6.4. Sobald COSWA auf der Basis einer konkreten Störungsmeldung des AUFTRAGGEBERS gemäß Ziffer 11.4 per Fernwartung auf dem IT-SYSTEM des AUFTRAGGEBERS tätig wird, fällt eine Fernwartungspauschale von 1 € pro Störungsmeldung an. Das gilt nicht bei Paketen, bei denen die SERVICELEISTUNGEN von COSWA als unbegrenzte Pauschale bereits in der monatlich zu zahlenden Vergütung enthalten sind. Eine Fernwartungspauschale fällt auch dann nicht an, wenn COSWA die vom AUFTRAGGEBER gemeldete Störung zu vertreten hat.
- 6.5. Für den Fall, dass eine Tätigkeit von COSWA über die nach diesen AGB bzw. dem entsprechenden Angebot geschuldeten Leistungen hinausgeht, wird COSWA vor Durchführung dieser Tätigkeit den AUFTRAGGEBER darüber informieren, dass diese Tätigkeit über die vertraglich geschuldeten Leistungen hinausgeht und gesondert gemäß Ziffer 6.9 abgerechnet wird. Die Parteien werden sich in diesem Fall gesondert über die Durchführung und den Umfang dieser zusätzlichen Leistungen abstimmen.
- 6.6. Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 6.7. Die vereinbarten Preise gelten unter dem Vorbehalt, dass die dem Auftrag zugrunde gelegten Daten und Voraussetzungen unverändert bleiben.
- 6.8. COSWA 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.
- 6.9. Soweit nicht im Einzelfall anders vereinbart, wird COSWA bei einer Vergütung nach Aufwand einen Stundensatz i.H.v. 80 € netto während der in Ziffer 11.5 definierten Geschäftszeit ansetzen. Die Abrechnung erfolgt je angefangene 15 Minuten.
- 6.10. Soweit COSWA in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) außerhalb der Geschäftszeit tätig wird, erfolgt ein Aufschlag von 50 Prozent auf den Stundensatz; soweit COSWA in Abstimmung mit dem AUFTRAGGEBER an gesetzlichen Feiertagen tätig wird, erfolgt ein Aufschlag von 100 Prozent auf den Stundensatz. Maßgeblich sind gesetzliche Feiertage am Sitz von COSWA in 48527 Nordhorn.
- 6.11. Tätigkeiten von COSWA am Wochenende (Samstag und Sonntag) erfolgen ausschließlich auf der Basis gesonderter Absprachen zwischen COSWA und dem AUFTRAGGEBER.

7. Abrufkontingent

- 7.1. Soweit die Parteien ein monatliches Abrufkontingent für SERVICELEISTUNGEN von COSWA vereinbart haben, (vgl. das jeweilige Angebot), ist COSWA berechtigt, das bestehende Kontingent im Rahmen des gebuchten Managed Services nach billigem Ermessen für laufende Arbeiten innerhalb des entsprechenden Leistungspakets einzusetzen. Der AUFTRAGGEBER kann im Vorfeld einer Maßnahme mit COSWA den Einsatz eines bestehenden Stundenkontingents vereinbaren und abstimmen.
- 7.2. Wird das Kontingent vor Ende eines Monats nicht aufgebraucht, verfallen die verbleibenden Stunden.
- 7.3. Der AUFTRAGGEBER kann weitere Stunden bei COSWA nachträglich zu dem Stundensatz von COSWA gem. Ziffer 6.9 nachbuchen.

8. Bestandsaufnahme, Herausgabe der Dokumentation nach Vertragsende

- 8.1. COSWA 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 Wartungsplanes bzw. im Hinblick auf die Hardwarebeschaffung die Ermittlung der notwendigen Hardwarekomponenten.
- 8.2. Die näheren Modalitäten der Bestandsaufnahme (z.B. der Ablauf, Leistungsort(e)) ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- 8.3. Die Vergütung für die Bestandsaufnahme richtet sich nach dem konkreten Angebot.
- 8.4. Unabhängig von einer gesondert zu vergütenden manuellen Bestandsaufnahme wird auf den von COSWA zu betreuenden IT-Systemen eine automatisierte Bestandsaufnahme erstellt, mit deren Hilfe die technischen Daten des betroffenen Systems (Hardware, installierte Software, Versionsstände der Software) automatisiert erfasst und an COSWA übermittelt werden. Diese automatisierte Bestandsaufnahme ist zum Zweck der Nutzung durch COSWA zur Betreuung der IT-SYSTEME des AUFTRAGGEBERS nicht gesondert zu vergüten.
- 8.5. Soweit der AUFTRAGGEBER bei Beendigung des Vertrags diese Bestandsaufnahme von COSWA weiter zu eigenen Zwecken nutzen möchte, wird COSWA dem AUFTRAGGEBER auf Anforderung ein gesondertes Angebot zur Überlassung der Bestandsaufnahme sowie ggf. der sonstigen von COSWA erstellten Dokumentation der IT-SYSTEME des AUFTRAGGEBERS erstellen.
- 8.6. 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 COSWA nach Vertragsende an den AUFTRAGGEBER herausgeben, um diesem eine weitere Betreuung der IT-SYSTEME zu ermöglichen.

9. Umfang der SERVICELEISTUNGEN von COSWA im Detail, Leistungsausschlüsse

- 9.1. Die Betreuung des IT-SYSTEMS des AUFTRAGGEBERS umfasst vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen sowie der Bestimmungen in der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie dem Angebot von COSWA 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.
- 9.2. Der genaue Umfang der SERVICELEISTUNGEN ergibt sich im Detail aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung in Verbindung mit dem Angebot von COSWA.
- 9.3. COSWA 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.
- 9.4. 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. COSWA schuldet insoweit nicht die Erreichung eines bestimmten Zwecks oder die Geeignetheit des IT-Systems für bestimmte Aufgaben.
- 9.5. Soweit sich nicht aus dem Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt, ist der AUFTRAGGEBER für die Lizenzierung der von COSWA 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.

- 9.6. COSWA ist nicht Hersteller der von COSWA im Rahmen dieses Vertrags zu betreuenden Software. Soweit sich nicht aus dem Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung ausdrücklich etwas anderes ergibt, ist COSWA daher nicht für den Funktionsumfang und die Fehlerfreiheit der von COSWA betreuten Software verantwortlich. Insbesondere schuldet COSWA nicht die Fehlerfreiheit der von COSWA betreuten Software, 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.
- 9.7. Soweit nicht gesondert vertraglich vereinbart, ist der AUFTRAGGEBER für die Bereitstellung der Hardwarekomponenten und der Netzwerkumgebung allein verantwortlich. COSWA schuldet insoweit nur die Betreuung und Überwachung der vertragsgegenständlichen IT-Systeme, nicht jedoch die Herstellung oder den Erhalt eines betriebsbereiten Zustands der zugrundeliegenden Hardware.
- 9.8. Soweit die SERVICELEISTUNGEN eine Überwachung von Hardware beinhalten, wird COSWA 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 COSWA 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.
- 9.9. COSWA wird jedoch auf gesonderte Beauftragung den AUFTRAGGEBER nach konkretem Aufwand gemäß Ziffer 6.9 bei der Pflege und Wartung der zugrundeliegenden Hardware beratend unterstützen.
- 9.10. Soweit COSWA die IT-Systeme des AUFTRAGGEBERS nicht von Anfang an betreut, werden die PARTEIEN ein Protokoll über die bestehenden Mängel anfertigen, die von COSWA nach gesonderter Vergütung gemäß Ziffer 6.9 behoben werden können. Das Gleiche gilt für verdeckte Mängel, deren Vorliegen erst später festgestellt wird.
- 9.11. 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.
- 9.12. Soweit nicht anders vereinbart, ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, die Backup-Speichermedien einmal täglich in der Zeit zwischen 10:00 und 17:00 Uhr auszutauschen.
- 9.13. 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 COSWA betreuten IT-Systeme ohne Freigabe durch COSWA 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.

10. Hosting

- 10.1. Soweit im Angebot von COSWA die Bereitstellung von Hosting-Leistungen vorgesehen ist, ist Gegenstand des Vertrages auch die Bereitstellung von Internetspeicherplatz (Webpace) für die Internetseite des AUFTRAGGEBERS und deren Anbindung an das Internet (Hosting) unter einer vom AUFTRAGGEBER bereitgestellten Domain. Diese auf die Domain bezogenen Leistungen werden durch einen Drittanbieter im Auftrag des AUFTRAGGEBERS erbracht, es sei denn, der AUFTRAGGEBER hat COSWA auch mit der Administration der Domains beauftragt.
- 10.2. Jede von dem AUFTRAGGEBER fremd verwaltete Domain, unter der der von COSWA bereitgestellte Webpace erreichbar sein soll, ist von dem AUFTRAGGEBER auf den von COSWA bereitgestellten Webpace weiterzuleiten (z.B. per A-Record).
- 10.3. COSWA ist berechtigt, zur Bereitstellung des Webpace Unterauftragnehmer einzuschalten (vgl. Ziffer 3.2).
- 10.4. Vertragsgegenstand ist auch die technische Betreuung der Internetseite durch COSWA, soweit dies im Angebot von COSWA vorgesehen ist.
- 10.5. 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. Dadurch kann es unter Umständen auch zu Datenverlusten kommen. Es besteht kein Anspruch des AUFTRAGGEBERS auf eine bestimmte Verfügbarkeit des Servers.
- 10.6. COSWA übernimmt lediglich die technische Betreuung des Servers und der darauf ablaufenden Software. Für die

eingestellten Inhalte ist der AUFTRAGGEBER allein verantwortlich.

- 10.7. Soweit im Angebot von COSWA vorgesehen, beinhaltet die technische Betreuung der Internetseite des AUFTRAGGEBERS die einmalige Bereitstellung eines sogenannten „Content Management Systems“, mit welchem der AUFTRAGGEBER selbständig die Inhalte seiner Internetseite einstellen und verändern kann.
- 10.8. Soweit im Angebot von COSWA vorgesehen, nimmt COSWA regelmäßig, in dem im Angebot vorgesehenen zeitlichen Umfang, Updates und Aktualisierungen des Content Management Systems vor. Davon ausgenommen sind solche Aktualisierungen, die eine vollständig neue Version der Software darstellen (Upgrades).
- 10.9. Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, bei der Nutzung der von COSWA bereitgestellten Hosting-Diensten auf Techniken zu verzichten, die eine übermäßige Inanspruchnahme der Einrichtungen von COSWA verursachen. COSWA ist berechtigt, Schutzmaßnahmen, wie z.B. die Begrenzung der Laufzeit von Skripten, nach billigem Ermessen zu ergreifen. COSWA 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).
- 10.10. Die auf den von COSWA bereitgestellten Servern gespeicherten Inhalte sowie auf den dort gehosteten Websites extern nachgeladene Inhalte (z.B. Werbe-Banner, etc.) sowie bereitgestellten Dienste dürfen nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter (Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutzrechte usw.) verstoßen.
- 10.11. Der AUFTRAGGEBER hat es zu unterlassen, pornographische oder volksverhetzende Inhalte mit den Diensten von COSWA bereitzustellen, anzubieten und/oder öffentlich zugänglich zu machen.
- 10.12. Nachfolgende Handlungen dürfen von dem AUFTRAGGEBER nicht unter Nutzung / Beteiligung der von COSWA bereitgestellten Dienste durchgeführt werden:
- das Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt, oder sonst ein Erlaubnistatbestand gegeben ist;
 - das unbefugte Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking);
 - das Screen-Scraping, d.h. das Auslesen von Daten auf fremden IT-Systemen durch automatisierte Verfahren (Crawler, Spider, Bots);
 - die Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS-/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing);
 - das Fälschen von IP-Adressen (IP-Spoofing), Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Schadsoftware.
 - die Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Port Scanning);
- 10.13. COSWA kann bei einem Verstoß gegen die in Ziffer 10.9 bis 10.12 genannten Pflichten, seine Leistungen nach Ablauf einer zuvor mitgeteilten angemessenen Frist mit sofortiger Wirkung einstellen bzw. den Zugang zu den betroffenen Diensten, die von COSWA im Auftrag des AUFTRAGGEBERS bereitgestellt werden, sperren.
- 10.14. Sofern der AUFTRAGGEBER auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizenzierung verpflichtet.
- 10.15. Es obliegt dem Auftraggeber, COSWA ggf. die notwendigen Rechtstexte für die Internetseite zur Verfügung zu stellen. COSWA leistet keine Rechtsberatung.

11. Fehlermeldungen - Definition Serviceprozess - Reaktionszeiten

- 11.1. Bei der Erbringung der Supportleistungen wird zwischen den folgenden Fehlerkategorien unterschieden, die sich in nicht geschäftskritische Störungen (Kategorie 1 und 2) sowie geschäftskritische Störungen (Kategorie 3) aufteilen:
- **Kategorie 1** (Leichte Störung): Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit des IT-SYSTEMS. Die Nutzung des IT-SYSTEMS ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
 - **Kategorie 2** (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.
 - **Kategorie 3** (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.
- 11.2. Damit SERVICELEISTUNGEN effizient erbracht werden können ist es notwendig, dass ausschließlich die gemäß Ziffer 20 benannten Ansprechpartner des AUFTRAGGEBERS (Key User) berechtigt sind, Supportleistungen bei COSWA zu beauftragen / nachzufragen.
- 11.3. Bei der Beauftragung von Supportleistungen sind die unter Ziffer 11.1 definierten Störungskategorien von dem

AUFTRAGGEBER zu benennen. COSWA bleibt es vorbehalten die Störungskategorie nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des AUFTRAGGEBERS einzustufen. Die Vorgaben des AUFTRAGGEBERS bzgl. der Störungskategorien sind nicht verpflichtend für COSWA.

11.4. Eine Störung kann COSWA auf folgendem Kommunikationsweg gemeldet werden:

- Während der Geschäftszeit:

Der AUFTRAGGEBER muss COSWA telefonisch, per E-Mail an support@coswa.de oder durch Anlage eines Tickets innerhalb des Ticketsystems von COSWA von der Störung in Kenntnis setzen. Mit der Übermittlung der Störungsbeschreibung an COSWA 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 Monitorings vom System eine automatisierte Störungsmeldung erfolgt, wird diese innerhalb der Geschäftszeit unmittelbar durch das aufgeschaltete Monitoring an COSWA gesendet. Zu dem Zeitpunkt, in dem die Störungsmeldung bei COSWA eingeht, beginnt die Reaktionszeit.

- Außerhalb der Geschäftszeit:

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

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

11.5. 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.

11.6. COSWA bleibt es vorbehalten, eine Störungsmeldung nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des AUFTRAGGEBERS in mehrere Störungsmeldungen aufzuteilen, soweit es sich um mehrere verschiedenen Störungen handelt.

11.7. 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 von COSWA 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 Donnerstag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr sowie 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ, Freitag 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr MEZ/MESZ, außer an gesetzlichen bundesweiten Feiertagen sowie Feiertagen im Bundesland Niedersachsen.
- Die Störungsannahmezeit bezeichnet den Zeitraum, in dem die Störungsmeldung durch COSWA entgegengenommen und erfasst wird. Als Störungsannahmezeit gilt die Geschäftszeit.
- Reaktionszeit ist der maximale Zeitraum, innerhalb welchem nach Eingang der Störungsmeldung ein Supportmitarbeiter von COSWA mit der Lösung der Störung beauftragt wird.

11.8. Bei Fehlermeldungen des AUFTRAGGEBERS entsprechend dieser Ziffer wird COSWA 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 von COSWA, teilt COSWA dies dem AUFTRAGGEBER unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

11.9. Die Reaktionszeit für die einzelnen Fehlerkategorien ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Soweit dort nichts geregelt ist, wird die Reaktionszeit wie folgt geregelt:

- **Kategorie 1** (Leiche Störung): Innerhalb von 48 Stunden
- **Kategorie 2** (Geschäftsbehindernde Störung): Innerhalb von 10 Stunden
- **Kategorie 3** (Geschäftskritische Störung): Innerhalb von 6 Stunden

12. Reisekosten/Nebenkosten / Reisezeiten

Die Reisekosten für vor-Ort-Leistungen durch COSWA werden vom AUFTRAGGEBER wie folgt getragen:

- Auto: 0,50 €/KM
- Zug: Deutsche Bahn, Erste Klasse;

- Flug: Economy-Class;
- Hotel für Übernachtungen: 100 € netto pro Nacht;
- Spesen: 30 € pro Tag

13. Sonstige Leistungen

COSWA erbringt sonstige Leistungen, die nicht von Ziffer 9 und / oder dem entsprechenden Angebot in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung von COSWA erfasst werden ausschließlich auf Basis des vereinbarten Stundensatzes gem. Ziffer 6.3.

14. Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS

- 14.1. Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, COSWA die für die Erbringung der SERVICELEISTUNGEN notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht von COSWA geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung zu stellen. COSWA darf, soweit COSWA nichts Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen. Hierzu gehören insbesondere Zugangsdaten zum Netzwerk sowie den zu betreuenden Servern und/oder Computern des AUFTRAGGEBERS und, falls erforderlich, zu der von COSWA zu betreuenden Software, E-Mail-Zugangsdaten, Verschlüsselungskennwörter von Backups sowie Lizenzcodes für Software, soweit die Bereitstellung der Software nicht ausdrücklich Gegenstand des Angebots von COSWA ist.
- 14.2. Soweit ein Zutritt von COSWA zu Räumlichkeiten des AUFTRAGGEBERS, insbesondere eines Serverraums erforderlich ist, wird der AUFTRAGGEBER COSWA den entsprechenden Zutritt ermöglichen, beispielsweise durch Bereitstellung von Schlüsseln, Bekanntgabe von Codes oder Freischaltung biometrischer Merkmale für elektronische Türschlösser.
- 14.3. Der AUFTRAGGEBER wird COSWA über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.
- 14.4. Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, COSWA unverzüglich zu unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist.
- 14.5. Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, von COSWA zum Zwecke des Zugangs zu den bereitgestellten Diensten erhaltene Zugangsdaten (Benutzername, Links, Passwörter) streng geheim zu halten und Passwörter regelmäßig zu ändern. Der AUFTRAGGEBER wird COSWA unverzüglich informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten Zugangsdaten bekannt geworden sind. Sollten infolge Verschuldens des AUFTRAGGEBERS Dritte durch Missbrauch der Passwörter die von COSWA im Rahmen dieses Vertrages bereitgestellten Dienste nutzen, haftet der AUFTRAGGEBER gegenüber COSWA für darauf beruhende Schadensersatzansprüche.
- 14.6. Der AUFTRAGGEBER wird Änderungen des IT-SYSTEMS dokumentieren und COSWA insoweit unverzüglich in Textform über Änderungen informieren. Der AUFTRAGGEBER ist ohne Zustimmung von COSWA nicht berechtigt, Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des IT-SYSTEMS vorzunehmen.
- 14.7. Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, COSWA soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebsphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das IT-SYSTEM zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der AUFTRAGGEBER die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.
- 14.8. Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, soweit sich aus der Leistungsbeschreibung in Verbindung mit dem Angebot von COSWA nichts anderes ergibt, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) zu sorgen.
- 14.9. Der AUFTRAGGEBER hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der AUFTRAGGEBER wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren von COSWA gemäß Ziffer 11.4 nutzen. Der AUFTRAGGEBER hat darüber hinaus COSWA auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

15. Rechtslage bei Softwareentwicklung innerhalb der Zusammenarbeit auf Basis dieses Vertrages

- 15.1. Die Rechteeinräumung durch COSWA an im Rahmen von SERVICELEISTUNGEN erstellter Individualsoftware bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware auf Quellcodeebene erfolgt nur zum Zwecke dieses Vertrages. COSWA behält sich alle Rechte an individuell entwickelter Software vor, die dem AUFTRAGGEBER zur Nutzung auf Basis dieses Vertrages zur Verfügung gestellt wird.
- 15.2. Alle Nutzungsrechte werden von COSWA nur nicht ausschließlich gewährt.
- 15.3. Eine gewerbliche Verwertung, also insbesondere auch eine Unterlizenzierung, Vervielfältigung und Verbreitung zu gewerblichen Zwecken ist unzulässig.

16. Abnahme von SERVICELEISTUNGEN

- 16.1. SERVICELEISTUNGEN bedürfen keiner gesonderten Abnahme.
- 16.2. Soweit der AUFTRAGGEBER das IT-SYSTEM nutzt und eine SERVICELEISTUNG nicht entsprechend Ziffer 17 unverzüglich als fehlerhaft rügt, gilt die SERVICELEISTUNG als vertragsgemäß erbracht.

17. Untersuchungs- und Rügepflicht

- 17.1. Der AUFTRAGGEBER wird die Leistungen von COSWA unverzüglich nach Durchführung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit sowie Funktionsfähigkeit grundlegender Funktionen des IT-SYSTEMS.
- 17.2. Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen COSWA unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Die Mangelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten.
- 17.3. Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden. Auch diese Mangelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.

18. Gewährleistung, Verjährung

- 18.1. Die Rechte bei Mängeln richten sich nach dem Stand der Technik grundsätzlich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 18.2. Bei Mängeln der SERVICELEISTUNGEN ist COSWA zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, welche durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen kann. Bei Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der AUFTRAGGEBER nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Vergütung zu mindern. Der AUFTRAGGEBER ist zur Kündigung des gesamten Vertrages berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit des IT-SYSTEMS vollständig oder wesentlich einschränkt.
- 18.3. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche des AUFTRAGGEBERS beträgt 12 Monate, gerechnet ab Gefahrenübergang auf den AUFTRAGGEBER.
- 18.4. Im Falle von Bedienfehlern oder sonstiger unsachgemäßer Behandlung durch den AUFTRAGGEBER ist die Geltendmachung von Mängeln ausgeschlossen, es sei denn, der AUFTRAGGEBER beweist auf seine Kosten, dass die Mängel von COSWA zu vertreten sind. Auch im Übrigen trifft den AUFTRAGGEBER die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für das Bestehen des Mangels selbst, für den Zeitpunkt der Entstehung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mangelrüge.
- 18.5. Sollte sich im Laufe der Mangelbehebung herausstellen, dass ein Mangel auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des AUFTRAGGEBERS nach Gefahrübergang zurückzuführen sind, kann COSWA eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand entsprechend Ziffer 6.9 verlangen.

19. Haftung

- 19.1. Die Ansprüche des AUFTRAGGEBERS auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gegen COSWA richten sich außerhalb des Gewährleistungsrechts ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach diesen Bestimmungen.
- 19.2. Die Haftung von COSWA ist – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen, es sei denn die Schadensursache beruht auf Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit von COSWA, der Mitarbeiter, der Vertreter oder der Erfüllungsgehilfen von COSWA. Soweit die Haftung von COSWA ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von COSWA. Die Haftung von COSWA nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 19.3. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder fahrlässigen Pflichtverletzung durch COSWA oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von COSWA beruhen, haftet COSWA nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 19.4. Sofern COSWA 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.
- 19.5. Bei Ausfällen von Hosting Leistungen wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches von COSWA liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Ist der Leistungsausfall von COSWA oder Erfüllungsgehilfen von COSWA 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 hat COSWA nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache zu unterstützen.
- 19.6. Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet

COSWA 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 von COSWA 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 von COSWA vereinbart ist, insbesondere, wenn der AUFTRAGGEBER eines der Backup-Pakete gebucht hat.

19.7. Im Anwendungsbereich des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bleibt die Haftungsregelung des § 44a TKG unberührt.

20. Vertragliche Ansprechpartner & Key User

20.1. Der AUFTRAGGEBER benennt gegenüber COSWA eine natürliche Person als vertraglichen Ansprechpartner (Key User), der während der Vertragslaufzeit über alle zum Zweck der Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten verfügt und über die hierfür erforderliche Qualifikation verfügt.

20.2. Bei Änderungen in der Person dieses Key Users ist der AUFTRAGGEBER verpflichtet, COSWA unverzüglich in Textform über die Änderung zu informieren.

21. Fernwartung

21.1. COSWA ist zur Erbringung aller vertraglich geschuldeten Leistungen per Fernwartung berechtigt. Die Erbringung der SERVICELEISTUNGEN erfolgt in aller Regel per Fernzugriff und nur im Ausnahmefall nach vorheriger Absprache vor Ort beim AUFTRAGGEBER.

21.2. COSWA bestimmt nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des AUFTRAGGEBERS die Verfahren / Programme, die im Rahmen der Fernwartung eingesetzt werden. Die Fernwartung erfolgt in der Regel durch die Programme Teamviewer, PC-Visit oder Solarwinds Take Control.

22. Geheimhaltung und Sicherheit

22.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle nicht offenbaren oder öffentlich bekannten Informationen, die ihnen im Rahmen des vorliegenden Vertrags und der unter Bezugnahme auf diesen Vertrag geschlossenen Verträge bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln und nur für die Zwecke der Vertragsabwicklung zu verwenden. Dies gilt auch nach Beendigung dieses Vertrags.

22.2. Die Vertragsparteien werden ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen, die mit diesem Vertrag befasst sind, entsprechend den Geheimhaltungsregelungen dieses Vertrages verpflichten.

22.3. Die in Ziffer 22.1 aufgeführten Verpflichtungen gelten nicht für vertrauliche Informationen, bezüglich derer die empfangende Partei nachweisen kann, dass:

- sie öffentlich sind oder wurden, und zwar anders als durch Verletzung der Regelungen in Ziffer 22.1, oder
- sie schon vor Offenlegung durch die andere Partei im Besitz der empfangenden Partei waren, oder
- sie sie von einem unabhängigen Dritten erhalten hat, der das Recht besitzt, diese zu veröffentlichen; oder
- sie selbständig von der empfangenden Partei entwickelt wurden; oder
- sie zu deren Veröffentlichung von einer Regierungsbehörde aufgefordert wurde, vorausgesetzt, dass die dazu aufgeforderte Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich über diese Aufforderung informiert.

22.4. Der Geheimhaltungspflicht unterliegen nicht bzw. nicht mehr solche Informationen bzw. Unterlagen, die allgemein bekannt sind oder allgemein bekannt werden, ohne dass die jeweils andere Vertragspartei dies zu vertreten hat.

22.5. Die Geheimhaltungsverpflichtungen gem. Ziffer 22ff. werden durch das Auslaufen oder die Beendigung dieser Vereinbarung nicht berührt.

23. Datenschutz

23.1. COSWA verpflichtet sich dazu, soweit im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem AUFTRAGGEBER personenbezogene Daten im Auftrag von dem AUFTRAGGEBER durch COSWA verarbeitet werden, diese im Einklang mit der DSGVO sowie dem BDSG zu erheben, zu speichern, zu verarbeiten und zu löschen.

23.2. COSWA stellt durch geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen sicher, die unbefugte oder unrechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten sowie den zufälligen Verlust oder Zerstörung oder Beschädigung von personenbezogenen Daten zu verhindern.

23.3. COSWA stellt dem AUFTRAGGEBER für die Verarbeitung personenbezogener Daten einen separaten Auftragsverarbeitungsvertrag (vgl. AVV gem. **Anlage**) zur Verfügung, den der AUFTRAGGEBER abschließen muss, damit dieser Vertrag wirksam werden kann. Dieser AVV regelt den Aufbau der Datenverarbeitungsprozesse zwischen den Parteien im Detail und geht den datenschutzrechtlich relevanten Regelungen und Verpflichtungen dieser Vereinbarung vor.

23.4. Der AUFTRAGGEBER ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften gegenüber seinen eigenen

Mitarbeitern oder Kunden, beispielsweise die Erfüllung von Informationspflichten oder die Einholung eventuell erforderlicher Einwilligungen, allein verantwortlich.

24. Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)

- 24.1. Der AUFTRAGGEBER kann Änderungen des Leistungsumfangs telefonisch oder per Mail an COSWA herantragen.
- 24.2. Das Änderungsverlangen des AUFTRAGGEBERS muss mindestens folgende Angaben 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.
- 24.3. COSWA wird das Änderungsverlangen bewerten und ist berechtigt, die geforderte Leistungsänderung nach billigem Ermessen zu verweigern.
- 24.4. COSWA wird dem AUFTRAGGEBER innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Zugang des Änderungswunsches eine Aufstellung der durch das Änderungsverlangen verursachten Mehraufwände und eine eventuell notwendige Änderung des terminlichen Ablaufs übergeben (nachfolgend: NACHTRAGSANGEBOT) oder mitteilen, dass COSWA für die nachgefragten Leistungen nicht leistungsfähig ist. Sollte die verlangten Änderungen maßgebliche Abweichungen von dem vereinbarten Leistungsumfang beinhalten, so verlängern die Parteien die Fristen eines ggf. vereinbarten Zeit- und Arbeitsplans einvernehmlich um einen angemessenen Zeitraum. Übermittelt COSWA das Nachtragsangebot nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraums an den AUFTRAGGEBER oder erklärt nicht die Leistungsunfähigkeit, so ist der AUFTRAGGEBER berechtigt, COSWA hierfür eine Frist von weiteren 7 Arbeitstagen zu setzen. Nach Ablauf dieser Nachfrist gilt die gewünschte Änderung des Auftrages als abgelehnt und der AUFTRAGGEBER ist berechtigt, Dritte auf eigene Rechnung mit der Leistungserbringung zu beauftragen. COSWA wird den Dritten mit allen Kräften unterstützen und notwendige Zugänge, Dokumentationen und Schnittstellen auf Geheiß des AUFTRAGGEBERS gegenüber dem Dritten offen legen und zur Verfügung stellen.
- 24.5. Solange die Parteien keine Einigung über die Durchführung einer Änderung erzielen, wird COSWA die Arbeit nach dem bestehenden Vertrag ohne die entsprechenden Änderungen fortsetzen und den Aufwand für die Bearbeitung des Änderungsverlangens und die Erstellung des Nachtragsangebotes gem. den vereinbarten Konditionen gegenüber dem AUFTRAGGEBER nach Aufwand gem. Ziffer 6.3 dieses Vertrages abrechnen.
- 24.6. Soweit der AUFTRAGGEBER ein Kaufmann i.S.d. HGB ist und COSWA dem AUFTRAGGEBER ein Nachtragsangebot übermittelt hat und der AUFTRAGGEBER Kenntnis von dem Beginn der diesbzgl. Arbeiten durch COSWA in Textform hat und diese duldet, ist damit eine stillschweigende Genehmigung des Nachtragsangebotes verbunden.

25. Fremdleistungen

- 25.1. COSWA ist berechtigt, qualifizierte Subauftragnehmer ohne vorherige Rücksprache und Information des AUFTRAGGEBERS einzuschalten. Von COSWA beauftragte Leistungen von Subauftragnehmern können ohne Zustimmung von COSWA durch den AUFTRAGGEBER nicht storniert oder abgeändert werden.
- 25.2. COSWA vergibt die zur Auftrags Erfüllung notwendige Fremdleistung auf eigene Rechnung.
- 25.3. Die Wahl der Erfüllungsgehilfen obliegt, wenn nicht anderes vereinbart, COSWA nach billigem Ermessen.
- 25.4. COSWA haftet bei Nichterfüllung, Leistungsmangel oder Verzug von Drittbeauftragten, die nicht Erfüllungsgehilfen von COSWA sind, bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit derselben. Bei Erfüllungsgehilfen von COSWA richtet sich die Haftung von COSWA nach den Regelungen in Ziffer 17.
- 25.5. Werden von COSWA im Auftrag des AUFTRAGGEBERS externe Dienstleister recherchiert und Angebote eingeholt, so erhält COSWA hierfür eine Vergütung gem. Ziffer 6.3.

26. Sonstige Vereinbarungen

- 26.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 26.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von COSWA in Nordhorn, Deutschland.
- 26.3. Dasselbe gilt, wenn der AUFTRAGGEBER keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Die Befugnis von COSWA, auch ein Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt.
- 26.4. Sofern keine abweichende Bestätigung von COSWA vorliegt, ist Erfüllungsort für sämtliche Rechte und Pflichten aus dem der Leistungserbringung zu Grunde liegenden Vertragsverhältnis der Sitz von COSWA in Nordhorn, Deutschland.
- 26.5. Die Rechte und Pflichten des AUFTRAGGEBERS aus diesem Vertrag sind ohne Zustimmung von COSWA in Schriftform (eigenhändige Unterschrift der Geschäftsführung von COSWA oder eines Vertretungsberechtigten von COSWA) nicht übertragbar.
- 26.6. Alleinverbindliche Projekt- und Vertragssprache ist Deutsch. Dies gilt auch dann, wenn Vereinbarungen, Verträge,

Zusagen und/oder Absprachen außer in Deutsch auch in einer anderen Vertragssprache abgefasst sind. Falls Unterschiede zwischen der Deutschen und fremdsprachigen Fassung von Vereinbarungen, Verträgen, Zusagen und/oder Absprachen auftreten, hat die in Deutscher Fassung vorliegende Formulierung Vorrang.

26.7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt.