

Besondere Bedingungen für IT-Leistungen der SSI SCHÄFER PLASTICS GMBH

1. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen („Bedingungen“) finden Anwendung auf alle IT-Leistungen („Leistungen“), die durch SSI SCHÄFER PLASTICS GMBH („SSI“) gegenüber dem Kunden („Kunde“) erbracht werden. Diese Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) von SSI.

2. Allgemeines

2.1 Leistungsumfang

Der Leistungs- und Funktionsumfang der Leistung ergibt sich aus dem Angebot, welches SSI dem Kunden unterbreitet (bzw. bei Software aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung).

2.2 Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Mitwirkungs- und Beistelleistungen, welche für die Leistungserbringung durch SSI notwendig sind, kostenlos und rechtzeitig gegenüber SSI zu erbringen. Hierzu gehört insbesondere, die für den ordnungsgemäßen Betrieb der Leistungen erforderlichen Systemvoraussetzungen und Einsatzbedingungen zu schaffen und über die Nutzungsdauer aufrecht zu erhalten, Systemzugänge einzuräumen, regelmäßige Datensicherungen vorzunehmen und die Folgen einer Störung der Leistungen so gering wie möglich zu halten. Weitere Mitwirkungspflichten können in der Bestellung näher festgelegt sein oder durch SSI gefordert werden.

(2) Wenn der Kunde Mitwirkungs- oder Beistellungspflichten nicht, verspätet, unvollständig oder mangelhaft erfüllt, ist SSI während dieser Zeit zzgl. einer angemessenen Wiederanlaufzeit von der Leistungspflicht befreit und ist berechtigt, dem Kunden hierdurch entstehende Mehraufwände, unbeschadet sonstiger Rechte, in Rechnung zu stellen.

(3) Dem Kunden ist es untersagt im Rahmen mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelieferten Waren, die in den Geltungsbereich von Artikel 12g VO (EU) Nr. 833/2014 und Artikel 8g VO (EU) Nr. 765/2006 fallen, weder direkt noch indirekt in die Russische Föderation oder Weißrussland zur Verwendung in der Russischen Föderation oder Weißrussland zu verkaufen, exportieren oder reexportieren. Ein Verstoß berechtigt SSI zu geeigneten Abhilfemaßnahmen einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Kündigung des zu Grunde liegenden Vertrages.

2.3 Datenschutz

Stellen die Leistungen eine Auftragsverarbeitung dar, werden die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO auf Basis eines Musters von SSI schließen.

2.4 Rechte wegen Mängeln

(1) Nachgewiesene Sach- oder Rechtsmängel der Leistungen, welche der Gewährleistung unterfallen, einschließlich der dazugehörigen Dokumentation, werden nach Wahl von SSI in angemessener Frist durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung, insbesondere durch Bereitstellung eines mangelfreien Softwarestands, behoben. SSI ist berechtigt, den Mangel durch eine Workaround-Lösung zu umgehen, wenn die Mangelursache selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist, die Nutzbarkeit der Leistung gegeben ist und die Lösung dem Kunden zumutbar ist. Bei Rechtsmängeln kann die Mangelbeseitigung durch Bereitstellung einer geänderten Software oder einer neuen Softwareversion oder Erwerb der notwendigen Rechte erfolgen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt. Die

Bereitstellung eines Updates setzt keine neue Gewährleistungsfrist in Gang.

(2) Soweit SSI zur Analyse oder Behebung von Sachmängeln Zugriff auf die Systemumgebung der Vertragssoftware benötigt, wird der Kunde SSI den erforderlichen Zugriff auf Anforderung unverzüglich gewähren.

(3) Ansprüche wegen Mängeln, die auf Nutzung der Software unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruhen, sind ausgeschlossen. Ebenso ist die Gewährleistungshaftung für Störungen ausgeschlossen, die aufgrund von (i) unsachgemäßer oder vertrags- oder rechtswidriger Nutzung oder Modifizierung der Software, (ii) unterlassener Installation von Updates, (iii) käuferseitiger Schadssoftware oder Viren, (iv) Software oder Hardware Dritter bzw. Nichtwartung derselben oder (v) durch Add-Ons entstanden sind.

(4) Der Kunde ersetzt SSI die im Zusammenhang mit der Mangelbehebung entstandenen Kosten und Aufwände; dies gilt nicht, sofern und soweit (1) SSI zur Mangelbehebung im Rahmen der Nacherfüllung verpflichtet ist, oder (2) der Kunde nicht wusste oder nicht hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Sach- oder Rechtsmangel vorliegt.

(5) Gelingt SSI im Falle von Rechtsmängeln eine Nachbesserung zu angemessenen Konditionen nicht, so stehen den Parteien folgende Rechte zu: (1) Betreffen die Ansprüche des Dritten Leistungen aus Softwarekauf, so ist der Kunde berechtigt, von dem durch die Verletzung betroffenen Teil zurückzutreten; (2) betreffen die Ansprüche des Dritten Supportleistungen oder Leistungen aus einem Dauerschuldverhältnis, so ist jede Partei berechtigt, den Vertrag in Bezug auf den von den Schutzrechten des Dritten betroffenen Teils aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos zu kündigen. Ein Rücktritt des Kunden ist ausgeschlossen.

(6) Im Falle von Schutzrechtsverletzungen ist der Kunde verpflichtet, (1) SSI unverzüglich über die Geltendmachung eines Anspruchs zu unterrichten, (2) keine Erklärungen abzugeben, die die Rechtsposition von SSI gefährden und (3) auf Verlangen von SSI, SSI die Verteidigung gegen die geltend gemachten Ansprüche zu überlassen.

2.5 Subunternehmer

SSI ist berechtigt, bei der Leistungserbringung Subunternehmer einzusetzen.

3. Hosting, Cloud und Software as a Service

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche Hosting und/oder die Bereitstellung der Leistungen (z.B. Software as a Service) auf Servern von SSI („Cloud-Bereitstellung“) zum Gegenstand haben.

(1) Die Cloud-Bereitstellung erfolgt auf Servern von SSI bzw. eines von SSI beauftragten Dienstleisters und der Kunde erhält während der Laufzeit des Vertrages Zugang zu den dort gespeicherten Daten und online angebotenen Funktionalitäten. Leistungsübergabepunkt ist der Übergabepunkt vom Rechenzentrum auf Seiten von SSI ins allgemeine Internet.

(2) Eine Kopie des Programmcodes der Cloud-Bereitstellung wird nicht übergeben und ist von SSI nicht geschuldet. Der Kunde erhält die Berechtigung, über das allgemeine Internet auf die Cloud-Bereitstellung zuzugreifen und die vorgesehenen Funktionen auszuführen.

(3) Ein Anspruch auf eine individuelle Anpassung der Software für den Kunden besteht nicht.

(4) Der Kunde erkennt an, dass eine permanente Verfügbarkeit der Cloud-Bereitstellung technisch nicht zu realisieren ist. Insbesondere können neben Wartungsarbeiten Belange der Sicherheit oder der Kapazität zu Störungen oder zur vorübergehenden Einstellung der Cloud-Bereitstellung oder einzelner Funktionen führen. Weiterhin können Störungen oder Ausfälle auch aufgrund von Ereignissen eintreten, die gänzlich außerhalb der Sphäre liegen, auf welche SSI Einfluss nehmen kann (z.B. Stromausfälle, Störungen der öffentlichen Kommunikationsnetze). Vor diesem Hintergrund wird keine Mindestverfügbarkeit, sondern nur ein Bemühen hinsichtlich der Verfügbarkeit geschuldet.

(5) SSI ist verpflichtet, die Server, auf denen die Cloud-Bereitstellung erfolgt, durch regelmäßige automatisierte Überprüfungen (Scans) auf Viren zu überprüfen und die auf den Servern verwendete Software auf einem aktuellen Versionsstand zu betreiben. Darüber hinaus gehende Pflichten für SSI in Bezug auf die Gewährleistung von IT-Sicherheit bestehen nicht.

(6) SSI behält sich das Recht vor, die Software, welche Gegenstand der Cloud-Bereitstellung zu verändern (z. B. System- oder Sicherheitsupdates, Funktionserweiterungen, Bedienbarkeit), jedoch nur soweit, wie es dem Kunden zumutbar ist und der bestellte Funktions- und Leistungsumfang nicht eingeschränkt wird.

(7) Die Cloud-Bereitstellung darf nur entsprechend den Bedingungen der vertraglichen Vereinbarung und entsprechend der Dokumentation und zum vorhergesehenen Verwendungszweck genutzt werden.

(8) Der Kunde darf die Cloud-Bereitstellung, insbesondere die dort bereitgestellten Inhalte, nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SSI vervielfältigen, reproduzieren, verbreiten, umgestalten oder abändern.

(9) Dem Kunden ist es untersagt, Penetrations-, Auslastungs- oder sonstige Tests und Angriffe der Datenverbindung, der Cloud-Bereitstellung und deren Infrastruktur durchzuführen.

(10) Sofern die Cloud-Bereitstellung durch einen Webbrowser erfolgt, wird die Kompatibilität nur für gängige Webbrowser in ihrer aktuellen Version gewährleistet. Zudem muss der Kunde für die Nutzung der Cloud-Bereitstellung über eine Internetverbindung verfügen.

(11) Nutzerkonten und Zugangsdaten sind nicht übertragbar. Der Kunde hat geeignete organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen, um Nutzerkonten vor unberechtigtem Zugang oder missbräuchlicher Verwendung zu schützen und die Einhaltung der Vertragsbedingungen durch die Nutzer sicherzustellen. Der Kunde haftet gegenüber SSI für das Verhalten seiner Mitarbeiter und Dritter, wie für eigenes Verschulden.

(12) Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen der Cloud-Bereitstellung gesetzliche Vorgaben einzuhalten und keine Rechte Dritter zu verletzen. Im Falle der Verletzung Rechte Dritter wird er SSI von Ansprüchen Dritter freistellen.

(13) SSI ist berechtigt, den Zugang zur Cloud-Bereitstellung zeitweise zu beschränken und/oder auszuschließen, wenn der Kunde gegen die Regelungen dieses Vertrages verstößt und/oder die Beschränkung des Zuganges erforderlich ist, um eine Gefahr für den Betrieb der Cloudbereitsstellung abzuwenden.

4. Überlassung und Bereitstellung von Software

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche die Überlassung und/oder Bereitstellung von Software zum Gegenstand haben.

(1) Sofern nicht anderweitig vereinbart, erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, die Leistungen im vereinbarten Umfang (z.B. Nutzeranzahl) für interne Geschäftszwecke zu nutzen. Erfolgt die Überlassung / Bereitstellung dauerhaft, ist das Nutzungsrecht unbefristet, andernfalls auf die Laufzeit des Vertrages befristet. Sofern in den Leistungen Software von Dritten enthalten ist, gelten bezüglich dieser Software die Lizenzbedingungen der jeweiligen Dritten vorrangig.

(2) Die Überlassung erfolgt durch Bereitstellung eines Lizenzschlüssels und eines Downloadlinks oder im Falle von Cloud-Bereitstellung durch Bereitstellung der Zugangsdaten.

(3) Von SSI zur Behebung von Fehlern zum Abruf bereitgestellte Updates wird der Kunde unverzüglich nach Bereitstellung durch SSI abrufen und einspielen.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, die lizenzierte Software nur im vereinbarten Lizenzumfang zu benutzen und die Einhaltung eigenständig zu überwachen. Bei Überschreitung des vereinbarten Umfangs hat der Kunde zusätzliche Nutzungsrechte zu erwerben.

5. Dauerschuldverhältnisse

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche ein Dauerschuldverhältnis (z.B. Miete, Support, Software as a Service) zum Gegenstand haben.

(1) Die wiederkehrende Vergütung wird von SSI jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

(2) Verändert sich der vom Statistischen Bundesamt der Bundesrepublik Deutschland veröffentlichte Lohnkostenindex im Bereich „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie J62“ für Deutschland auf der Basis 2022 = 100 gegenüber dem zum Leistungsbeginn veröffentlichten Index, so kann SSI eine Veränderung der dann maßgeblichen Vergütung verlangen. Maßstab für die Anpassung ist die Veränderung des Index ab Leistungsbeginn, soweit eine solche Anpassung der Billigkeit entspricht, um Änderungen der Kostenstruktur von SSI widerzuspiegeln. Die Änderung wird mit Beginn des Vertragsjahres (gerechnet ab dem Datum des Leistungsbeginns) wirksam. Bei jeder weiteren Indexänderung gegenüber der jeweils letzten Änderung der Vergütung ist die vorliegende Regelung entsprechend anwendbar. Sollte der o.g. Index nicht mehr fortgesetzt werden, so ist der einschlägige Nachfolgeindex entsprechend heranzuziehen.

(3) Bei Subskriptionslizenzen, die Fremdsoftware betreffen, kann SSI anstatt der o.g. Indexregelung Preisadjustierungen des entsprechenden Herstellers im gleichen Verhältnis und zum gleichen Zeitpunkt an den Kunden weitergeben.

(4) Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, beginnen Dauerschuldverhältnisse mit der Bereitstellung der Leistungen und werden für eine Mindestlaufzeit von zwei (2) Jahren geschlossen. Danach verlängert sich der entsprechende Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf eines Vertragsjahres schriftlich ordentlich gekündigt wird.

(5) Eine vorzeitige Kündigung oder Teilkündigung ist ausgeschlossen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(6) Ein wichtiger Grund, der SSI zur fristlosen Kündigung bzw. zur vorübergehenden Leistungseinstellung berechtigt, liegt vor, wenn (a) der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die regelmäßige Vergütung für zwei Monate erreicht oder (b) über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde und/oder Zahlungsunfähigkeit des Kunden droht.

(7) Bei Vertragsbeendigung werden die Daten des Kunden gelöscht. Der Kunde hat rechtzeitig für eine Sicherung zu sorgen.

(8) Die verschuldensunabhängige Haftung nach §536a Abs. 1 Var.1 BGB ist ausgeschlossen.

6. Hardware

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche die Lieferung von Hardware zum Gegenstand haben.

Im Leistungsumfang nicht enthalten ist die Installation der Hardware, Anbindung an die IT-Umgebung des Kunden, Umprogrammierung, Applikation und ggf. Aktualisierung oder Customizing der Betriebssoftware.

7. Wartung, Pflege und Support

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche Wartung, Pflege und Support von Software zum Gegenstand haben.

(1) SSI erbringt Wartungs-, Pflege und Supportleistungen nur für den jeweils aktuellen Versionsstand.

(2) Bei Verfügbarkeit neuer Programmversionen der unter Wartung und Pflege stehenden Software informiert SSI den Kunden. Der Kunde kann daraufhin das betreffende Update bei SSI abrufen. Das Einspielen/Installieren eines Updates ist nicht Bestandteil der Leistungen von SSI und muss durch den Kunden vorgenommen werden.

(3) Updates sind nur in solchen Systemumgebungen und nur unter solchen Einsatzbedingungen einsetzbar, für die SSI das jeweilige Update laut seiner für das Update gültigen Produktbeschreibung freigegeben hat. Um zu gewährleisten, dass ein Update mit der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung (Systemsoftware, Datenbanksoftware, Hardware, Betriebssystem, etc.) und mit den beim Kunden vorhandenen Einsatzbedingungen kompatibel ist, wird der Kunde ein Update vor produktiver Inbetriebnahme zunächst in einer Testumgebung auf die erforderliche Vereinbarkeit des Updates mit der Systemumgebung und mit den Einsatzbedingungen des Kunden testen und eine Übernahme in den produktiven Betrieb erst vornehmen, wenn die Tests erfolgreich verlaufen sind. Im Rahmen dieser Tests wird der Kunde auch prüfen, ob das jeweilige Update mit den beim Kunden implementierten Prozessen und Funktionen vereinbar ist.

(4) Der Support umfasst die Beantwortung von technischen Fragen bzgl. der unter Support stehenden Software sowie die Entgegennahme und Analyse von Fehlermeldungen hinsichtlich der unter Support stehenden Software. Voraussetzung für die Erbringung von Support ist, dass (1) Supportanfragen über die durch SSI benannten Kanäle (z.B. Ticket-System) eingereicht werden, (2) der Kunde Fehler in nachvollziehbarer Weise schildert und (3) gemeldete Fehler reproduzierbar sind.

(5) Im Support nicht inkludiert ist die Bearbeitung von technischen Fragen und/oder Fehlermeldungen, die (a) nicht im Zusammenhang mit der unter Support stehenden Software stehen, (b) auf eine unzureichende oder

defekte Infrastruktur bei beim Kunden zurückzuführen sind, bspw. da sie nicht den Systemanforderungen entspricht, (c) durch Softwares, Module sowie Konfigurationen (Antiviren Software, Firewalls, Microsoft Patchlevels etc.) Dritter verursacht werden, (d) durch vertragswidrige oder unsachgemäße Benutzung/Fehlbedienung entstehen, (e) wegen vertragswidriger Änderung der Software entstehen, oder (f) auf Schadsoftware oder Viren, Unterbrechung der Stromversorgung, Fremdeinwirkung, oder Höhere Gewalt zurückzuführen sind.

8. Professional Services

Die Regelungen dieses Abschnitts finden Anwendung auf Leistungen, welche IT-Dienstleistungen zum Gegenstand haben.

(1) SSI schuldet die Erbringung der ausdrücklich vereinbarten Leistungen; ist eine Leistung nicht vereinbart, ist diese nicht geschuldet.

(2) Sofern nicht anderweitig vereinbart, werden Leistungen aufwandsbasiert auf Basis der zum Leistungszeitpunkt gültigen Preisliste vergütet.

(3) SSI schuldet grundsätzlich nur die Durchführung der vereinbarten Leistungen und keine Erfolge. Die Verantwortung für einen möglichen Erfolg im Zusammenhang mit der jeweiligen Leistung obliegt dem Kunden.

(4) Sofern und soweit für eine Leistung eine Abnahme vereinbart wurde oder diese aus rechtlichen Gründen zu erfolgen hat, wird der Kunde diese binnen 7 Tagen nach Bereitstellung zur Abnahme erklären, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen; andernfalls hat er in diesem Zeitraum Mängel zu benennen, die eine Abnahme verhindern. Eine Produktivsetzung der IT-Leistung gilt als Abnahme.

(5) SSI räumt dem Kunden an Ergebnissen, die im Rahmen von IT-Dienstleistungen erbracht werden, ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Recht ein, die Ergebnisse für interne Geschäftszwecke zu nutzen.