

Stand 04/2008

**Allgemeine und Besondere Geschäftsbedingungen (ABGB)
der IT-On.NET IT-Online-Services.PartnerNETzwerk GmbH (IT-On.NET) und
der IT-On.NET IT-Online-Services.PartnerNETzwerk Süd GmbH (IT-On.NET Süd)**

I. Allgemeine Bedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die Lieferung von Hardware, Netzwerkkomponenten und Zubehörteilen, die Lizenzierung und Lieferung von Software-Produkten, Dienstleistungen bzw. ONLINE-Dienste und die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen durch IT-On.NET erfolgen ausschließlich zu diesen Geschäftsbedingungen. Sie gelten auch für alle Folgegeschäfte
- 1.2 Abweichende Bedingungen des Kunden, denen IT-On.NET nicht ausdrücklich zugestimmt hat, werden nicht Vertragsinhalt.
- 1.3 Kundenbestellungen bedürfen zu ihrer Annahme der schriftlichen Bestätigung durch IT-On.NET. Bestellungen gelten auch dann als angenommen, wenn ihnen durch Übersendung des Lieferscheins und/oder der Ware durch IT-On.NET entsprochen wird. Service-/Pflegeverträge sowie ONLINE-Gebühren gelten als abgeschlossen, wenn in den dafür vorgesehenen Spalten des Angebotes oder der Auftragsbestätigung Preise und entsprechende Kennziffern angegeben sind und der Kunde diesen nicht unverzüglich schriftlich widerspricht.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

- 2.1 Die Preise und Lizenzgebühren ergeben sich im Falle fristgerechter Annahme des Angebotes von IT-On.NET aus diesem, ansonsten aus der Auftragsbestätigung von IT-On.NET oder der jeweils gültigen Preis- und Produktliste von IT-On.NET.
- 2.2 Die IT-On.NET-Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt und sonstiger gesetzlicher Abgaben in jeweils gültiger Höhe. Installations-, Schulungs- und/oder Einarbeitungskosten sind nur dann inbegriffen, wenn dies schriftlich vereinbart ist. Fracht, Verpackung, Versicherung werden ab Werk, unfrei in Rechnung gestellt. Die Entsorgung von Altgeräten kann von IT-On.NET nach Aufwand durchgeführt werden, wenn der Kunde dies schriftlich bestellt.
- 2.3 Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig. Bei Auftragswerten über EURO 10.000,- (bei ONLINE-Aufträgen über EURO 5.000,-) netto gelten auch gegenüber Leasinggesellschaften folgende Zahlungsbedingungen:

- 50 % bei Auftragserteilung, 30 % bei Lieferung, 20 % bei Abnahme.
- 2.4 Bei Zahlungsverzug ist IT-On.NET berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen.
- 2.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 2.6 Die Annahme von Schecks und Wechseln erfolgt nur erfüllungshalber.
- 2.7 Im Fall des Leasing oder der Finanzierung muss IT-On.NET die schriftliche Bestätigung der Leasingfirma oder des Finanzierungsinstitutes spätestens 4 Wochen vor Auslieferung vorliegen. Andernfalls gilt zwischen IT-On.NET und dem Kunden der entsprechende Barpreis.
- 2.8 Monatliche Service- und Pflegepauschalen sowie monatliche ONLINE-Gebühren werden jeweils vierteljährlich, der monatliche Domain-Betrieb wird jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind ohne Abzug erstmalig anteilig für das restliche Quartal mit Laufzeitbeginn zahlbar. Einzelleistungen werden ggf. fallweise abgerechnet.

3. Lieferung

- 3.1 Die Gefahr geht spätestens mit dem Eintreffen des Liefergegenstandes beim Kunden auf diesen über. Die fristgerechte Entgegennahme ist wesentliche Vertragspflicht des Kunden. Gerät der Kunde in Annahmeverzug, ist IT-On.NET berechtigt, unter Vorbehalt weitergehender Ansprüche Zahlung des vereinbarten Preises zu verlangen.
- 3.2 Teillieferungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Kunden nicht sinnvoll nutzbar.

Stand 04/2008

- 3.3** Liefer- und Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie in einem schriftlichen Angebot oder in der schriftlichen Auftragsbestätigung von IT-On.NET bestätigt sind. Nach Ablauf verbindlicher Lieferfristen hat der Kunde IT-On.NET zunächst eine angemessene Nachfrist mit der Erklärung zu setzen, dass die Leistungen nach Ablauf dieser Frist abgelehnt werden. Bei fruchtlosem Verstreichen dieser Nachfrist kann der Kunde unter Ausschluss sonstiger Ansprüche vom Vertrag zurücktreten.
- 3.4** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für IT-On.NET angemessen, wenn und solange die Verzögerungen auf höherer Gewalt oder anderen von IT-On.NET nicht zu vertretenden Umständen beruhen. Dies gilt insbesondere bei Streik, Aussperrung oder sonstigen Betriebsstörungen bei IT-On.NET oder deren Zulieferer. Wird aufgrund einer solchen Störung die Lieferung oder Leistung für IT-On.NET dauerhaft unmöglich oder unzumutbar, wird IT-On.NET endgültig von der Leistungspflicht frei.
- 3.5** Akzeptiert IT-On.NET eine vom Kunden gewünschte Lieferverschiebung, kann IT-On.NET eine zusätzliche Vergütung in Höhe von 5 % des jeweils vereinbarten Nettopreises zum Ausgleich der zusätzlichen Lager-, Finanzierungs- und Regiekosten verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass IT-On.NET tatsächlich wesentlich geringere Kosten entstanden sind.

4. Eigentumsvorbehalt

- 4.1** IT-On.NET behält sich das Eigentum an den gelieferten Sachen bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem Liefervertrag einschließlich aller Nebenforderungen sowie aller zum Zeitpunkt des Abschlusses des Liefervertrages aus anderen Verträgen gegen den Kunden bestehenden Forderungen vor. Im Wechsel-Scheck-Verfahren gilt dies entsprechend bis zum endgültigen Wegfall der Wechselverbindlichkeit.
- 4.2** Eine Verarbeitung der Ware erfolgt für IT-On.NET als Hersteller (§ 950 BGB). Bei Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit anderen, Dritten gehörenden Waren, steht IT-On.NET das Miteigentum im Verhältnis des Rechnungswertes der IT-On.NET-Waren zu den anderen Waren im Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung zu.
- 4.3** Der Kunde darf die Vorbehaltsware nur im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr unter Weitergabe des Eigentumsvorbehaltes veräußern und nur solange, wie er nicht in Zahlungsverzug ist. Zu anderen Verfügungen über die Vorbehaltsware ist er nicht berechtigt. Ansprüche des Kunden aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware werden bereits jetzt in voller Höhe bis zum Ausgleich aller Forderungen an IT-On.NET abgetreten. Auf Verlangen von IT-On.NET hat der Kunde unverzüglich eine Aufstellung über die insoweit abgetretenen Forderungen zu übersenden. Der Kunde ist bis zum Ausgleich aller Forderungen von IT-On.NET verpflichtet, sämtliche Zahlungen, die auf die abgetretenen Forderungen an ihn selbst erfolgen, unter Übersendung einer Abschrift des Zahlungsbeleges an IT-On.NET weiter zu reichen. Der Kunde verwahrt diese bis zur Weiterleitung an IT-On.NET als Treuhänder.
- 4.4** Bei Zahlungsverzug, drohender Zahlungseinstellung, wesentlicher Verschlechterung der finanziellen Lage des Kunden etc. ist IT-On.NET befugt, die Vorbehaltsware an sich zu nehmen. Der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes durch IT-On.NET gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag. Sämtliche Kosten der Rücknahme und ggf. der Verwertung trägt der Kunde.
- 4.5** Von Pfändungen oder anderen Zugriffen Dritter auf die Liefergegenstände oder auf die abgetretenen Forderungen hat der Kunde IT-On.NET unverzüglich unter Vorlage der für eine Intervention notwendigen Unterlagen zu informieren. Die Kosten der Intervention trägt der Kunde.

5. Gewährleistung für Hardware-Produkte

- 5.1** IT-On.NET leistet Gewähr, dass gelieferte Hardware-Produkte im Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von Material- und Herstellungsmängeln sind, die den Wert oder die Tauglichkeit der Ware erheblich mindern, sowie dass sie etwa ausdrücklich von IT-On.NET zugesicherte Eigenschaften besitzen. Eine Gewähr für die Weiterveräußerbarkeit der Produkte oder deren Eignung zu einem bestimmten Verwendungszweck übernimmt IT-On.NET nicht. Von IT-On.NET herausgegebene technische Daten, Spezifikationen oder Qualitätsbeschreibungen stellen keine Zusicherungen dar, es sei denn, sie sind ausdrücklich als solche von IT-On.NET schriftlich bestätigt worden.
- 5.2** Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich auf etwaige Mängel zu untersuchen und sie bei Vorliegen unverzüglich schriftlich gegenüber IT-On.NET mitzuteilen. Geschieht dies nicht, gilt die Ware als genehmigt. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Vorschrift nur, soweit es sich um offensichtliche Mängel handelt.
- 5.3** Sofern der Kunde Ansprüche wegen fehlerhafter Hardware gegen unseren Lieferanten hat, erfolgt unsere Haftung durch Abtretung dieser Ansprüche an den Käufer, der diese Abtretung für diesen Fall bereits hierdurch annimmt. Ein Anspruch des Käufers auf Ersatz von Kosten, die im Rahmen der Durchsetzung von Ansprüchen gegen einen Lieferanten entstehen, ist jedenfalls dann ausgeschlossen, wenn etwaige Kosten auslösende Maßnahmen, insbesondere die Einleitung eines Gerichtsverfahrens, nicht vorher mit uns abgestimmt werden.

Stand 04/2008

- 5.4 Kommt ein Anspruch gegenüber dem Lieferanten nicht in Betracht oder weigert sich der Lieferant gegenüber dem Käufer zu haften, beschränkt sich unsere Haftung auf die Nacherfüllung, d.h. nach unserer Wahl Ersatzlieferung oder Nachbesserung. Die mangelhafte Ware bzw. die ausgetauschten Teile muss der Käufer herausgeben. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder sind wir hierzu nicht in der Lage ist der Käufer berechtigt vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern.
- 5.5 Die in Ziffer 5.3 und 5.4 enthaltenen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für den Verbrauchsgüterkauf.
- 5.6 Unsere Haftung wegen Mängeln beträgt zwei Jahre ab Ablieferung der Ware; ist der Käufer ein Unternehmer oder eine sonstige Person im Sinne des §310 Abs. 1 Satz 1 BGB beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr.
- 5.7 Weitergehende Ansprüche des Kunden als die vorstehend genannten, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Käufers. Die vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Personenschäden; für sonstige Schäden gilt sie nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruht. Schließlich gilt sie nicht, soweit ein Schaden durch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft entstanden ist. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadenersatz gilt nicht für Ansprüche gemäß §§1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- 5.8 IT-On.NET übernimmt keine Gewähr für Schäden, die auf natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, unsachgemäße Lagerung oder unsachgemäßen Transport sowie jedweden mittelbaren oder unmittelbaren Eingriffen Dritter beruht.

6. Gewährleistung für Software-Produkte

- 6.1 IT-On.NET gewährleistet, dass die lizenzierten Software-Produkte von IT-On.NET die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllen, die in der im Zeitpunkt der Lizenzerteilung gültigen Software-Produktbeschreibung enthalten sind. Die technischen Daten, Spezifikationen und Leistungsbeschreibungen in der Software-Produktbeschreibung stellen keine zugesicherten Eigenschaften dar, es sei denn, dass sie schriftlich als solche von IT-On.NET bestätigt worden sind.
- 6.2 Für den Fall, dass bestimmte Funktionen oder Leistungsmerkmale der Software-Produktbeschreibung nicht erfüllt werden, erfolgt nach Wahl von IT-On.NET Nachbesserung, ggf. in Form der Lieferung einer neuen Version der Software oder Rücknahme der Software gegen Erstattung bereits geleisteter Lizenzgebühren.
- 6.3 Gewährleistungsansprüche bestehen nicht für nicht von IT-On.NET gelieferte bzw. nicht von IT-On.NET genehmigte Software-Kopien oder für Software, die auf einem Computersystem betrieben wird, welches nicht mit IT-On.NET abgestimmt war.
- 6.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre an Installation, sofern diese von IT-On.NET ausgeführt wurde, anderenfalls ab Lieferung. Ist der Käufer ein Unternehmer oder eine sonstige Person im Sinne des §310 Abs. 1 Satz 1 BGB, beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr.
- 6.5 Die Gewährleistungsarbeiten werden nach Wahl und auf Kosten von IT-On.NET entweder beim Kunden oder bei IT-On.NET durchgeführt.
- 6.6 Eine Abtretung der Gewährleistungsansprüche durch den Kunden an Dritte ist ausgeschlossen.
- 6.7 Ist ein System nicht von IT-On.NET installiert worden, setzen Gewährleistungsansprüche den Nachweis der ordnungsgemäßen Installation voraus.
- 6.8 Die Gewährleistung entfällt, wenn das Produkt durch den Kunden oder Dritte verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, benutzt oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen von IT-On.NET entsprechen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind.
- 6.9 Weitergehende Ansprüche des Kunden als die vorstehend genannten, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Käufers. Die vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Personenschäden; für sonstige Schäden gilt sie nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruht. Schließlich gilt sie nicht, soweit ein Schaden durch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft entstanden ist. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadenersatz gilt nicht für Ansprüche gemäß §§1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- 6.10 Auskünfte über Anwendungsmöglichkeiten der Software-Produkte oder sonstige Angaben erfolgen nach bestem Gewissen, jedoch grundsätzlich unverbindlich. Solche Auskünfte befreien den Kunden nicht von der eigenen Prüfung der Produkte auf deren Eignung für den von ihm beabsichtigten Zweck.
- 6.11 Eine Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, dass IT-On.NET deren Vernichtung

Stand 04/2008

vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

7. Software-Lizenz

- 7.1 Der Kunde anerkennt die urheberrechtliche Schutzfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software-Produkte.
- 7.2 An Software und deren Dokumentation räumt IT-On.NET dem Kunden ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein. Das Nutzungsrecht bezieht sich nur auf die ausdrücklich genannte Software-Version. Der Umfang des eingeräumten Nutzungsrechts und zwar sowohl kapazitäts- wie auch benutzerbezogen ergibt sich aus dem Angebot von IT-On.NET bzw. der Auftragsbestätigung.
- 7.3 Die erteilte Software-Lizenz berechtigt zur Nutzung der Software nur in dem Rahmen, der im Auftrag festgelegt ist. Das Vervielfältigen überlassener Software ist nur gestattet, wenn der Kunde die Kopie zu Datensicherungszwecken anfertigt. Eine Weitergabe an Dritte, die Erteilung von Unterlizenzen oder die Zurverfügungstellung der Software an Dritte ggf. auch durch Nutzung der eigenen Anlage des Kunden ist nicht statthaft. Die überlassene Software darf ausschließlich auf dem für die Nutzung lizenzierten Computersystem verwendet werden. Die Übertragung auf ein anderes Computersystem oder Netzwerk ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung von IT-On.NET ist untersagt.
- 7.4 Der Kunde hat Aufzeichnungen zu führen, aus der die lizenzierte Software in der jeweiligen Version, der Ort, an dem sich die lizenzierte Software befindet, und die Anzahl der erstellten Kopien ersichtlich sind. Auf Anforderung wird der Kunde diese Aufzeichnungen IT-On.NET vorlegen.
- 7.5 Ein von IT-On.NET eingeräumtes Nutzungsrecht an Software, die zum Betrieb von Hardware benötigt wird (Betriebssystem-Software) ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von IT-On.NET übertragbar. IT-On.NET wird die Zustimmung nicht grundlos verweigern. Eine Software-Lizenz für Anwendungssoftware ist nicht übertragbar.
- 7.6 Die Nutzungsrechte werden auf unbestimmte Zeit gewährt und können von IT-On.NET nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seine vertraglichen Pflichten in besonders schwerwiegender Weise oder trotz vorheriger Abmahnung nicht ordnungsgemäß erfüllt oder gegen gesetzliche Bestimmungen zum Nachteil von IT-On.NET verstößt.
- 7.7 Quellcodes, die von IT-On.NET zur Lizenzierung freigegeben worden sind, können dem Kunden nur aufgrund eines gesondert abzuschließenden Quellcode-Software-Lizenzvertrages zur Verfügung gestellt werden.
- 7.8 Der Kunde wird auf allen vollständigen oder teilweisen Kopien, Anpassungen oder Übermittlungen der Software den Copyright-Vermerk und alle sonstigen Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte von IT-On.NET in gleicher Weise anbringen, wie sie auf der Original-Version der lizenzierten Software enthalten sind.
- 7.9 Bei Beendigung des Software-Lizenzvertrages hat der Kunde unabhängig vom Rechtsgrund der Beendigung IT-On.NET die Lizenzzertifikate zurückzugeben und sämtliche Kopien der Software, auch soweit sie Bestandteil von Anpassungen sind, zu zerstören und dies IT-On.NET schriftlich zu bestätigen.

8. Haftungsbeschränkung

- 8.1 Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist IT-On.NET nur verpflichtet, soweit der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von IT-On.NET oder auf der Verletzung vertraglicher Hauptpflichten beruht oder der Schaden auf das Fehlen einer von IT-On.NET zugesicherten Eigenschaft zurückzuführen ist.
- 8.2 Für die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, Verzug oder Unmöglichkeit haftet IT-On.NET höchstens bis EURO 1.000.000,- für Personen- und Sachschäden und bis EURO 100.000,- für reine Vermögensschäden, soweit kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit in Rede steht.
- 8.3 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, sind etwaige Schadensersatzansprüche weiter, wie folgt, eingeschränkt:
- Bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz von Mitarbeitern, die nicht leitende Angestellte oder Organ von IT-On.NET sind, bis höchstens EURO 1.000.000,- für Personen- und Sachschäden und bis zu EURO 100.000,- für reine Vermögensschäden.
 - Keine Haftung besteht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, sofern die Haftung nicht durch Vorsatz oder das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft begründet wird.
 - Jede Haftung ist auf solche typische Schäden beschränkt, deren Eintritt IT-On.NET bei Vertragsabschluß nach den IT-On.NET damals bekannte Umstände vernünftigerweise vorhersehen konnte.
 - Für den Verlust von Daten haftet IT-On.NET nur in dem Umfang, der auch dann unvermeidbar ist, wenn der Kunde

Stand 04/2008

seiner Datensicherungspflicht ordnungsgemäß nachgekommen ist oder wäre.

- 8.4 Soweit in den vorstehenden Unterabschnitten nichts Abweichendes festgelegt ist, ist jede Haftung von IT-On.NET, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.
- 8.5 Soweit Schadensersatzansprüche nach den vorstehenden Unterabschnitten ausgeschlossen oder eingeschränkt sind, umfasst dieser Ausschluss bzw. die Beschränkung auch Ansprüche aus unerlaubter Handlung sowie Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von IT-On.NET.

9. Allgemeines

- 9.1 Der Kunde hat als wesentliche Vertragspflicht Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern.
- 9.2 IT-On.NET behält sich Produktänderungen vor, die die Funktionsfähigkeit nicht beeinträchtigen.
- 9.3 IT-On.NET ist berechtigt, sämtliche vertraglichen Leistungen, die durch IT-On.NET geschuldet werden, auch durch Dritte erbringen zu lassen.
- 9.4 Sollten ein oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll vielmehr eine Regelung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.
- 9.5 Soweit gesetzlich zulässig, ist Düsseldorf als Gerichtsstand vereinbart. IT-On.NET ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- 9.6 Der Kunde wird hiermit gem. § 33 BDSG sowie § 4 Teledienst-DSVO davon unterrichtet, dass IT-On.NET seine Anschrift und andere Vertragsdaten in maschinenlesbarer Form verarbeitet.

II. Besondere Bedingungen Software-Pflege

1. Geltungsbereich, Laufzeit

- 1.1 Die Software-Pflege bezieht sich auf die in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung von IT-On.NET entsprechend gekennzeichneten (Kennziffer P) Anwenderprogramme sowie (Kennziffer I) Individualanpassungen. Die Softwarepflege für Individualanpassungen setzt die der Anwenderprogramme voraus. Sie bezieht sich nicht auf den Service von Systemsoftware (SSW), Hardware (HW) und Kundennetzwerk (NW) sowie auf ONLINE-Dienste (OD). Unter Systemsoftware sind Betriebssystemsoftware (z.B. Windows, Unix, etc.), systemnahe Software (z.B. Datenbanken, Tools, Ferndiagnosesoftware, etc.) und Netzwerkssoftware (z.B. Emulationen, zu verstehen. Bei von IT-On.NET veranlasstem Einsatz neuer SSW-Stände in Form der Lieferung neuer Programmstände übernimmt IT-On.NET die Anpassung aller Standard-Anwenderprogramme und Individualanpassungen, die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung entsprechend gekennzeichnet sind.
- 1.2 Die Softwarepflege läuft erstmalig vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation der Pflegegegenstände auf unbestimmte Zeit. Die Softwarepflegevereinbarung verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht durch eingeschriebenen Brief 4 Monate vor einem Kalenderjahresende gekündigt wird. Die Kündigung ist erstmals zum 31.12. des dem Laufzeitbeginn folgenden Kalenderjahres möglich.

2. Leistungen von IT-On.NET

- 2.1 Im Rahmen des Softwarepflegevertrages werden die Pflegeleistungen innerhalb der normalen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr) von IT-On.NET übernommen.
- 2.2 IT-On.NET wird den Kunden über neue Entwicklungsstände und Verbesserungen im Programm informieren und ihm standardmäßig entwickelte neue Programmstände liefern, sofern sich dadurch der Leistungsumfang nicht ändert. Dadurch erforderliche Anpassungen der Hardware und Erweiterungen anderer Software sind nicht Gegenstand der Pflegevereinbarung und in den Pflegeleistungen nicht inbegriffen.
- 2.3 IT-On.NET gewährt dem Kunden Telefon-Support, also telefonische Kundenunterstützung und -beratung durch geschulte Spezialisten. Telefonische Einweisungen werden nach Aufwand abgerechnet pro angefangener Viertelstunde, sofern die Dokumentation zu den Fragen eindeutige Auskunft gibt.

IT-On.NET gewährt dem Kunden ferner High-Level-Support in Form der Ferndiagnose/Hotline, sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen nach Vorgaben von IT-On.NET gegeben sind. Im Falle der

Stand 04/2008

Fehlererkennung werden dem Kunden Maßnahmen zu deren Beseitigung mitgeteilt bzw. von IT-On.NET eingeleitet. Die Telekom-Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Dienstleistungen wie Operating, Arbeiten an der Kundendatenbank, Installation von neuen ASW-Versionen etc. werden nach Aufwand abgerechnet.

Ebenso führt IT-On.NET auch Updates und Upgrades durch.

IT-On.NET archiviert die Programme und Dokumentationen und stellt im Falle einer Beschädigung der Programme Duplikate zur Verfügung. Standard-Dokumentationen werden bei Änderungen in der ASW, SSW oder der geltenden Gesetze aktualisiert. Die Archivierung und Wiederherstellung kundenspezifischer Daten ist im Rahmen des Softwarepflegevertrages nicht enthalten.

- 2.4 Bei Änderung einschlägiger, für den Betriebsablauf wichtiger gesetzlicher Vorschriften wird IT-On.NET die Programme den neuen Gegebenheiten anpassen. Mit diesen Anpassungen ist jedoch keine Gewähr verbunden, dass die angepassten Programme Hard- und Systemsoftware technisch auf der beim Kunden installierten DV-Anlage verarbeitet werden können. Änderungen in Tarifverträgen werden nur im Rahmen gesonderter kostenpflichtiger Einzelaufträge eingearbeitet.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Störungen nur durch von IT-On.NET eingesetzte oder beauftragte Fachkräfte beheben zu lassen und sich abzeichnende Schäden so gering wie möglich zu halten.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuellste Datensicherung gemäß vorstehender Ziffer I. 9.1 bei Bedarf dem IT-On.NET-Beauftragten für die Pflegearbeiten zur Verfügung zu stellen. Ebenso müssen ASW-Logbücher bzw. Protokolle und diejenigen der HW, NW und SSW der letzten 4 Wochen zur Verfügung gestellt werden können.
- 3.3 Der Kunde stellt sicher, dass zur Vermeidung von Störungen und zur Unterstützung von IT-On.NET fachkundiges, in der Bedienung von HW, NW, SSW und ASW geschultes Personal zur Verfügung steht.
- 3.4 Nach dem Eintreffen des IT-On.NET-Beauftragten sind die Pflegestände sowie die entsprechende HW, das NW und alle notwendigen Einrichtungen und Dokumente für die Pflegearbeiten zur Verfügung zu stellen. Unangemessene Wartezeiten und dadurch verursachte Wiederholungsbesuche werden gesondert berechnet.
- 3.5 Der Kunde verpflichtet sich, nur von IT-On.NET im Zusammenhang mit der ASW freigegebene SSW einzusetzen und von IT-On.NET für notwendig erachtete, möglicherweise entgeltliche SSW-Updates oder -Upgrades durchführen zu lassen.
- 3.6 Bestellt der Kunde Leistungen, die über die vorstehend genannten Pflegeleistungen hinausgehen, wird insbesondere ein Tätigwerden vor Ort erforderlich bzw. verlangt wie beispielsweise die Installation zu liefernder Programmstände und/oder Programmanpassungen oder werden diese von IT-On.NET an die Erfordernisse des Auftraggebers noch besonders angepaßt, so wird IT-On.NET solche Leistungen zu den jeweils sich aus der gültigen Preisliste ergebenden Vergütungssätzen erbringen.

4. Gewährleistung

- 4.1 Weitergehende Ansprüche des Kunden als die vorstehend genannten, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Käufers. Die vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Personenschäden; für sonstige Schäden gilt sie nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruht. Schließlich gilt sie nicht, soweit ein Schaden durch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft entstanden ist. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadenersatz gilt nicht für Ansprüche gemäß §§1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- 4.2 Für Mängel, die sich nicht am ASW-Pflegestand bemerkbar machen, übernimmt IT-On.NET keine Haftung. Dies gilt insbesondere, soweit es sich um Dienstleistungen an Pflegegegenständen handelt, die im Verbund mit ASW dritter Hersteller eingesetzt sind.
- 4.3 Dienstleistungen sowie der Einsatz neuer ASW gelten als erfolgreich erbracht, wenn die von IT-On.NET zur Verfügung gestellten Funktionsprogramme ohne wesentliche Fehler laufen.
- 4.4 Eine Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, dass IT-On.NET deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

III. Besondere Bedingungen Service

1. Geltungsbereich entsprechend jeweiliger Vereinbarung

- 1.1 Die besonderen Bedingungen Service regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen IT-On.NET und dem Kunden und beziehen sich auf die Betreuung zu installierender bzw. bereits installierter Datenverarbeitungsanlagen einschließlich Peripherie (HW), der aktiven (Switches, Router, Firewallsysteme, Printserver, etc.) und passiven (Gerätedosen, Kabel, Stecker, Adapter, Umschalter etc.) Netzwerkkomponenten des Kundennetzwerkes (NW) sowie gerätebezogener Betriebssystemsoftware (z.B. Unix, Windows, Unix, etc.), systemnaher Software (z.B. Datenbanken, Tools, Ferndiagnosesoftware, etc.) und Netzwerksoftware, (SSW). Die Servicevereinbarung gilt nicht für die Pflege von Anwendersoftware (ASW), ONLINE-Dienste (OD), die Wiederherstellung kundenspezifischer Daten und für notwendige Elektroarbeiten.
- 1.2 Die einzelnen Servicearten werden nachfolgend einer Kennziffer zugeordnet, mit welcher die Servicegegenstände in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung spezifiziert sind.
- 1.3 Erweiterungen zu einem späteren Zeitpunkt werden zu den dann geltenden Pauschalen einbezogen und sind von einer vorherigen entgeltlichen Generalüberholung bzw. Überprüfung abhängig. Bei HW und NW, die vor Beginn des Servicevertrages bereits im Einsatz waren und nicht von IT-On.NET gewartet wurden, führt IT-On.NET eine kostenpflichtige Erstinspektion durch. Je nach dem Ergebnis dieser Inspektion kann IT-On.NET einen diesbezüglich zwischenzeitlich abgeschlossenen Servicevertrag fristlos kündigen.

2. Servicearbeiten

- 2.1 Jeweils entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden führt IT-On.NET Servicearbeiten zu folgenden Servicearten durch:
Abkürzungen: HW = Hardware, NW = Netzwerk, SSW = Systemsoftware ,ASW = Applikationssoftware; CMS= Content Management System

Kennziffer: - kennzeichnet die Serviceart - im Servicevertrag:

S 2	Hardwareservice
S 3	Erweiterter Hardware- und Netzwerkservice
S3a Microsoft Server	Erweiterter Hardware- und Netzwerkservice incl. MSIT- HSRV
S 5a	Telefon-/High-Level-Support – SSW
S 5b	Update / Upgrade – SSW
S 5c	Update / Telefon-/High-Level-Support
MSS-On.NET	Managed Security Services
MSIT-On.NET	Managed Services IT
MOBIL-On.NET	Managed Hosted Exchange
GUARD-On.NET	Managed Viren- und Spamschutz
O	Onlinedienste

- 2.2 **Beschreibungen** der Servicearten stehen in unseren Angeboten, die bei Einverständniserklärung als Service Level Agreement gelten.
- 2.3 IT-On.NET übernimmt in der Zeit von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr die Servicearbeiten zu den vereinbarten Servicearten in folgendem Umfang:
- a) Instandhaltung
Durchführung aller Servicearbeiten, die nach den produktspezifischen Erfordernissen für die Aufrechterhaltung der Funktionssicherheit notwendig sind. Diese Arbeiten werden in der Regel im Zuge anfallender Instandsetzungsarbeiten bzw. per Ferndiagnose durchgeführt, es sei denn, der Kunde fordert die Vornahme vorbeugender Maßnahmen bei IT-On.NET gesondert an.
 - b) Instandsetzung
Bereitstellung qualifizierten Personals und Bevorratung der erforderlichen Ersatz- und Austauschteile. Beseitigung auftretender Störungen. Ersatz und Einbau austauschbedürftiger Baugruppen und Teile.
 - c) Telefon-Support
IT-On.NET gewährt telefonische Kundenunterstützung und -beratung durch geschulte Spezialisten.
 - d) High-Level-Support (Ferndiagnose/Hotline)
Sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen nach Vorgaben von IT-On.NET gegeben sind, führt IT-On.NET nach Absprache mit dem Kunden High-Level-Support durch. Im Falle der Fehlererkennung werden dem Kunden Maßnahmen zu deren Beseitigung mitgeteilt bzw. von IT-On.NET eingeleitet. Die Leitungskosten gehen

Stand 04/2008

zu Lasten des Kunden. Dienstleistungen wie Operating, Arbeiten an der Kundendatenbank, Installation von Updates oder Upgrades, etc. werden nach Aufwand abgerechnet.

- e) Update/Upgrade
Gemäß SSW-Herstellervorgaben und in Abstimmung mit den ASW-Herstellern stellt IT-On.NET SSW-Updates (i.R. Fehlerbereinigungen) und SSW-Upgrades (i.R. Leistungserweiterungen) zur Verfügung. Alle hiermit zusammenhängenden Dienstleistungen werden nach Aufwand abgerechnet.
- f) Installationsdienstleistungen
Enthalten sind alle Installationsdienstleistungen, die mit der Installation von Updates und Upgrades zu erbringen sind. Einweisung und Schulung werden nach Aufwand abgerechnet.

- 2.4 Bei Störungen, die IT-On.NET innerhalb der aufgeführten Servicezeit gemeldet werden, nimmt IT-On.NET die Störungsbeseitigung innerhalb von 8 - IT-On.NET - Arbeitsstunden auf. Hiervon abweichend kürzere Reaktionszeiten können gegen Aufpreis individuell vereinbart werden.

3. Ersatzteile

- 3.1 IT-On.NET wird defekte Teile nach eigener Wahl austauschen oder Instandsetzen. IT-On.NET ist berechtigt, zur Wiederherstellung der Funktionsbereitschaft neben Original-Herstellerteilen auch Teile einzusetzen, die in der Funktion Original-Herstellerteilen entsprechen.
- 3.2 Ausgebaute Teile gehen in das Eigentum von IT-On.NET, eingebaute Teile in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde erwirbt kein Eigentum an solchen Teilen, die IT-On.NET lediglich vorübergehend zur Behebung eines Mangels eingebaut hat. Die Meldepflicht über ausgetauschte Teile bei Leasing- oder Mietgegenständen obliegt dem Kunden.

4. Leistungsausschluss

Bestellt der Kunde Leistungen, die über den Umfang der vorgenannten Serviceleistungen hinausgehen, wird IT-On.NET diese gemäß jeweils aktueller Preisliste für Dienstleistungen erbringen. Das gilt insbesondere für:

- a) die Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, Unfall, Wasserschäden, Feuer, Kurzschluß, Blitzschäden etc. zurückzuführen sind;
- b) die Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalen Verschleiß oder Materialfehler zurückzuführen sind, sondern auf unsachgemäße Behandlung und/oder den Eingriff unbefugter Personen;
- c) die Beseitigung von Störungen, die auf anormale Betriebsbedingungen, den Anschluß ungeeigneter oder von IT-On.NET nicht gelieferter HW-, NW- oder SSW-Komponenten bzw. der Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel beruhen (z.B. Farbbänder, Datenträger, Tintenpatronen etc.);
- d) die Reinigung der Hardware von Verschmutzungen sowie das Einsetzen von Farbbändern und Tintenpatronen;
- e) Transportarbeiten einschließlich Installation der Anlage bei Standortwechsel;
- f) die Überholung der zu pflegenden Produkte in der Kundendienststelle von IT-On.NET. Diese Überholung kann die gesamte Anlage oder deren Teile betreffen. Alle Leistungen, die mit einer derartigen Überholung in Zusammenhang stehen, werden aufgrund eines Kostenvoranschlages durchgeführt;
- g) Lieferung und Austausch von Zubehör- und Verbrauchsteilen (z.B. Batterien, Farbbänder, Datenträger, Staubfilter, Verkleidungsteile, Tintenpatronen etc.);
- h) Leistungen, bei denen IT-On.NET nachweist, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat.

5. Leistungen des Kunden

- 5.1 Die vorstehend unter Ziffer II. genannten Verpflichtungen des Kunden gelten für Serviceverträge entsprechend.
- 5.2 Der Kunde wird Verbesserungen, Änderungsstände und entgeltliche Releasestände, soweit sie der Mängelbeseitigung dienen, auf Wunsch von IT-On.NET unverzüglich übernehmen.
- 5.3 Der Kunde gewährleistet die Einhaltung der von den Herstellern jeweils geforderten produktspezifischen Umfeldbedingungen am Installationsort.

6. Gewährleistung

- 6.1 Weitergehende Ansprüche des Kunden als die vorstehend genannten, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Käufers. Die vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Personenschäden; für sonstige Schäden gilt sie nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruht. Schließlich gilt sie nicht, soweit ein Schaden durch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft entstanden ist. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadenersatz gilt nicht für Ansprüche gemäß §§1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- 6.2 Für Mängel, die sich nicht am Servicegegenstand (HW, NW, SSW) bemerkbar machen, übernimmt IT-On.NET keine Haftung. Das gilt insbesondere, soweit es sich um Dienstleistungen an Servicegegenständen handelt, die im Verbund mit Geräten fremder Hersteller eingesetzt sind.
- 6.3 Dienstleistungen, Um- und Nachrüstungen sowie der Einsatz neuer SSW gelten als erfolgreich erbracht, wenn die von IT-On.NET zur Verfügung gestellten Funktionsprogramme fehlerfrei laufen.

7. Laufzeit

Ein Servicevertrag läuft erstmalig vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation des Servicegegenstandes auf unbestimmte Zeit oder bei bereits installierten Servicegegenständen ab erfolgreicher Durchführung der Erstinspektion. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht durch eingeschriebenen Brief 4 Monate vor einem Kalenderjahresende gekündigt wird. Die Kündigung ist erstmals zum 31.12. des dem Laufzeitbeginn folgenden Kalenderjahres möglich.

IV. Besondere Bedingungen ONLINE-Dienste

1. Geltungsbereich entsprechend jeweiliger Vereinbarung

- 1.1 Die besonderen Bedingungen ONLINE-Dienste (OD) regeln ergänzend die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen IT-On.NET und dem Kunden bei der Erbringung von ONLINE-Diensten und die damit zusammenhängenden ONLINE-Dienstleistungen (OLD) bzw. ONLINE-Gebühren (OG) durch IT-On.NET. Die monatlichen ONLINE-Gebühren beziehen sich auf die in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung von IT-On.NET entsprechend gekennzeichneten (Kennziffer O) Leistungen. ONLINE-Dienste beziehen sich nicht auf den Service von Systemsoftware (SSW), Hardware (HW), Kundennetzwerk (NW), die Pflege von Anwendersoftware (ASW), die Wiederherstellung kundenspezifischer Daten und notwendige Elektroarbeiten.

2. ONLINE-Dienste

- 2.1 Die IT-On.NET-ONLINE-Dienste sind:

Leistungen, wie im Angebot aufgeführt, die erbracht werden, um ONLINE-Dienste im Internet, Intranet, Extranet zu beantragen, einzurichten, zu betreiben oder zu warten.
- 2.2 Die ONLINE-Dienste werden betrieben auf einem der IT-On.NET-Kommunikations-Server, die technisch geeignet und 24 Stunden in Betrieb sind. Auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland ist die IT-On.NET angewiesen auf das Übertragungswesen der Deutschen Telekom AG bzw. - nach Wegfall des Monopols - anderer Anbieter.
- 2.3 IT-On.NET behält sich vor, Inhalte für ONLINE-Dienste mit schriftlicher Begründung abzulehnen.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die IT-On.NET-ONLINE-Dienste sachgerecht zu nutzen und insbesondere dafür zu sorgen, dass die im Angebot aufgeführten Punkte eingehalten werden.
- 3.2 Der Kunde hat IT-On.NET die Installation technischer Einrichtungen zu ermöglichen, wenn und soweit das für die Nutzung der ONLINE-Dienste erforderlich ist und Installationen nicht durch den Kunden selbst vorgenommen werden.
- 3.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugriffsmöglichkeiten auf die ONLINE-Dienste nicht mißbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen.
- 3.4 Der Kunde ist schließlich verpflichtet, die anerkannten Grundsätze der Datensicherheit zu beachten, insbesondere

Stand 04/2008

Paßworte geheimzuhalten bzw. unverzüglich ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass Dritte davon Kenntnis erlangt haben könnten.

4. Haftungsbeschränkung

Aufgrund der Besonderheiten der ONLINE-Dienste gelten folgende weitere Haftungsbeschränkungen:

- 4.1 Bei Ausfall von ONLINE-Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches von IT-On.NET liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten.
- 4.2 Bei Störungen auf Übertragungswegen des Leitungsanbieters gelten die im Verhältnis von Leitungsanbieter und IT-On.NET anwendbaren Bestimmungen für die Haftung des Anbieters gegenüber seinen Kunden entsprechend.
- 4.3 IT-On.NET haftet nicht für die über die ONLINE-Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 4.4 IT-On.NET haftet nicht für Informationen, die durch Dritte zur Verfügung gestellt werden.

5. Laufzeit

- 5.1 Ein Vertrag über ONLINE-Dienste läuft ab dem Zeitpunkt der Einrichtung des Dienstes für den Kunden auf unbestimmte Zeit. Er kann durch eingeschriebenen Brief mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden. Die Kündigung ist erstmals zum 31.12. des dem Laufzeitbeginn folgenden Kalenderjahres möglich. ONLINE-Gebühren für den Domain-Betrieb werden nicht erstattet.
- 5.2 Nach Kündigung des Vertrages bleiben Leistungen wie Design und Konzepte sowie Referenzen Eigentum der IT-On.NET.