

**1. Anwendungsbereich der EGB**

(1) Diese Ergänzenden Geschäftsbedingungen (nachfolgend „EGB“ genannt) finden Anwendung auf alle von SHD zu erbringenden Leistungen im Bereich „Dienstleistungen und Services“. Im Weiteren gelten die Regelungen - soweit in den EGB nichts anderes geregelt ist - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHD System-Haus-Dresden GmbH, nachfolgend SHD genannt.

(2) „AG“, „Auftraggeber“ oder „Geschäftspartner“ im Sinne dieser EGB ist dasjenige Unternehmen, der Kaufmann, juristische Person des Privatechts bzw. des öffentlichen Rechts oder das öffentlich-rechtliche Sondervermögen, das/der in der Auftragsbestätigung oder den von beiden Vertragsparteien gezeichneten Servicevertrag als Vertragspartei von SHD genannt ist (nachfolgend „AG“, „Auftraggeber“ oder „Geschäftspartner“ genannt).

(3) „Verbundene Unternehmen“ im Sinne dieser EGB sind rechtlich selbstständige Unternehmen, die a) die Mehrheit der Anteile oder die Mehrheit der Stimmrechte an einem anderen Unternehmen haben (Mehrheitsbeteiligung) sowie solche Unternehmen, die unter einer solchen Mehrheitsbeteiligung stehen, oder b) die auf ein anderes Unternehmen unmittelbar oder mittelbar einen beherrschenden Einfluss ausüben können (Beherrschungs-verhältnis) sowie solche Unternehmen, die unter einem solchen Beherrschungsverhältnis stehen, oder c) die unter einer gemeinsamen Leitung geführt werden oder in sonstiger Abhängigkeit zueinanderstehen (Konzernverhältnis) (nachfolgend „Verbundene Unternehmen“ genannt).

(4) „Dienstleistungen“ verstehen sich als Leistungen, welche ausschließlich durch Personalressourcen erbracht werden.

(5) „Service“ versteht sich als Summe von Hardware, Software und Dienstleistungen.

**2. Vertragsgegenstand**

(1) Vertragsgegenstand sind die Lieferung oder Erbringung von Software, Dienstleistungen oder Services in unterschiedlicher Art. Die Beschreibung dieser Art ist der Inhalt der jeweiligen Auftragsbestätigung von SHD oder des von beiden Vertragsparteien gezeichneten Servicevertrages mit den dazugehörigen und darin in Bezug genommenen Dokumenten und Vereinbarungen einschließlich dieser EGB.

(2) Vor der Auftragsbestätigung von SHD oder des von beiden Vertragsparteien gezeichneten Servicevertrages oder Leistungsscheine abweichende Angebote und sonstige Entwürfe von Vereinbarungen, die der Evaluierung der Zusammenarbeit dienen und im Zuge der Verhandlungen zwischen den Vertragsparteien ausgetauscht wurden, sind unverbindlich insbesondere hinsichtlich Preis, Menge, Lieferfrist, Liefermöglichkeit, technischer Daten, Spezifikationen und Qualitätsbeschreibungen.

(3) Arbeitnehmer von SHD treten in kein Arbeitsverhältnis mit dem Geschäftspartner, auch nicht, soweit sie in den Räumlichkeiten des Geschäftspartners tätig werden. Der Geschäftspartner ist nicht berechtigt, Arbeitnehmern der SHD Weisungen zu erteilen. Der SHD ist in der Auswahl und Einteilung des zur Erbringung der vereinbarten Leistungen eingesetzten Personals frei. SHD trägt allein sämtliche Vergütungen und Sozialleistungen ihrer Arbeitnehmer.

(4) SHD ist berechtigt Leistungen, oder Teile davon, an Subunternehmer zu vergeben.

(5) Die Anbindung(en) des Geschäftspartners an Provider-Datennetze (z.B. Deutsche Telekom Geschäftspartner oder andere Carrier) sind nicht Bestandteil dieser SHD Services, sondern vom Geschäftspartner an den jeweiligen Vertragspartner zu beauftragen.

**3. Änderung des Leistungsumfangs**

(1) Jede der Vertragsparteien kann bei der anderen Vertragspartei in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen (im Folgenden „SHD- Change Request- Verfahren“ oder „Change- Management Verfahren“). Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger die Änderung überprüfen, ob und zu welchen Bedingungen diese durchführbar sind und innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt schriftlich die Zustimmung bzw. Ablehnung mitteilen und gegebenenfalls begründen.

(2) Die Prüfung von einfachen Änderungsanträgen durch SHD ist nicht durch den Geschäftspartner zu vergüten. Wenn die Prüfung eines Änderungsantrages einen erheblichen Aufwand darstellt (z.B. aufwendige Aufwandskalkulation und Soll-Ist-Vergleich von mehr als 4 Zeitsäulen), stellt SHD den durch die Prüfung bedingten Aufwand unter entsprechenden Leistungsnachweisen auf der Grundlage der aktuellen Preisliste separat in Rechnung.

(3) Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs erhalten nach Maßgabe der in diesen EGB zu Grunde gelegten Prinzipien erst nach Abschluss der entsprechenden Änderungsvereinbarung Gültigkeit. Bis dahin ist SHD berechtigt und verpflichtet, die Services und Dienstleistungen auf Grundlage der bestehenden Leistungsvereinbarungen zu liefern.

(4) Die in der Auftragsbestätigung von SHD oder des von beiden Vertragsparteien gezeichneten Servicevertrages oder Leistungsscheine festgelegten Lieferungen/Leistungen können sich im Laufe der Durchführung des Vertrages als wirtschaftlich oder technisch unzweckmäßig oder unmöglich zum Erreichen der mit diesem Vertrag verfolgten Ziele erweisen. Anstelle der vom SHD aufgrund dieses Vertrages zu erbringenden Lieferungen/Leistungen der SHD in diesem Fall berechtigt, andere als die nach diesem Vertrag zu erbringende Lieferungen/Leistungen an Erfüllungsstätt zu erbringen, um diese Ziele zu erreichen (Ersatzbeschaffung). Die Ersatzbeschaffung ist dem Geschäftspartner schriftlich mitzuteilen und bedarf seiner schriftlichen Genehmigung. Der Geschäftspartner wird die Genehmigung nicht verweigern, wenn die Änderung von SHD technisch und/oder wirtschaftlich zweckmäßig ist, insbesondere, wenn SHD sicherstellt, dass die geänderte Lieferung/ Leistung die gleiche Funktionalität wie die ursprünglich vorgesehene Lieferung/ Leistung hat und zu der vereinbarten Vergütung erbracht wird.

(5) Wird eine Änderung an Inhalt und/ oder Leistungsumfang vertraglich bereits verbindlich zugesagter Leistungen aufgrund neuer oder geänderter Rechtsvorschriften oder Standards erforderlich, werden sich die Vertragsparteien gegenseitig über die entsprechende Änderung informieren und der Geschäftspartner wird einem Change Request von SHD zustimmen, der der Änderung in angemessener Weise Rechnung trägt.

**4. Vergütungen, Preise und sonstige Kosten**

(1) Der Gesamtpreis ergibt sich aus der Summe der Einzelpreise für Services bzw. Servicemodule und Dienstleistungen aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von SHD oder den einzelnen Leistungsscheinen. Die darin genannten Preise verstehen sich netto zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Anforderungen nach dem SHD Change Request-Verfahren können, je nach Aufwand, das monatliche Entgelt verändern. Die Erbringung von optionalen Leistungen durch SHD wirkt sich je nach Umfang auf das monatliche Entgelt oder Servicerate aus.

(3) Für die Berechnung zusätzlich erbrachter Dienstleistungen, welche nicht in einer Pauschale enthalten sind, wird ein bestimmter Stundensatz inkl. Zuschläge (siehe SHD-Dienstleistungspreise) vereinbart. Er gilt innerhalb der SHD-Standardservicezeit und zuzüglich anfallender Fahrkosten und Spesen. Ein Manntag oder Projekttag (MT oder PT) wird mit 8 Stunden verrechnet. Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die kleinste abrechenbare Einheit 30 Minuten.

(4) Reisekosten, Spesen und sonstige erforderliche Aufwendungen (z.B. Übernachtungskosten, Boten- und Übersetzungsdiene), die SHD im Zusammenhang mit der Erbringung der beauftragten Leistungen entstehen, werden nach tatsächlich angefallenen Kosten gegen Nachweis in Rechnung gestellt. Bietet SHD eine Pauschale zur Abgeltung an, tritt an die Stelle der Abrechnung nach tatsächlich angefallenen Kosten die jeweilige Pauschale.

(5) Der Geschäftspartner ist berechtigt, die im Vertragszusammenhang stehenden Services und Lieferprozesse von SHD zu überprüfen. SHD bestimmt den Umfang und die Tiefe der bereitzustellenden Informationen. Der Geschäftspartner hat dies SHD mit einer angemessenen Frist anzukündigen und die Kosten zu tragen.

(6) Eine Anpassung der Vergütung oder Preise zugunsten SHD kann erstmals 12 Monate nach Auftragsbestätigung durch SHD oder Unterzeichnung der Leistungsscheine bzw. Einzelverträge erfolgen. Mit Ablauf der ersten 12 Monate kann jederzeit eine Preisanpassung erfolgen. Die Forderung einer Preisanpassung ist der anderen Vertragspartei mit 3 Monaten Vorlauf anzuseigen. Wird die Erhöhung der Vergütung um mehr als 10 % des zuletzt vereinbarten Preises verlangt, hat der Geschäftspartner das Recht, betroffene Leistungsscheine bzw. Einzelverträge zu kündigen.

(7) Sofern nicht anders schriftlich vereinbart verfallen Leistungen, die vom Geschäftspartner innerhalb von 12 Monaten ab Auftragsbestätigung nicht in Anspruch genommen wurden, zum Ende des Vertragsjahres ohne Rückvergütung oder Verrechnung.

**5. Allgemeine Services und Service- Module****5.1. Dienst- und Werkleistungen/ Projektmanagement**

(1) Bei werkvertraglichen Leistungen ist SHD für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie die erzielten Ergebnisse verantwortlich (nachfolgend einzeln „werkvertragliche Leistungen“ genannt).

Dienstvertragliche Leistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Geschäftspartners. SHD erbringt Dienstleistungen in eigener Verantwortung; für die dabei vom Geschäftspartner angestrebten und erzielten Ergebnisse bleibt der Geschäftspartner selbst verantwortlich (nachfolgend „dienstvertragliche Leistungen“ genannt).

(2) Bei der Erbringung der Leistungen (nachfolgend „Leistungserbringung“ genannt) ist SHD davon abhängig, dass der Geschäftspartner die sich aus der Art der Leistung ergebenden notwendigen Mitwirkungspflichten, insbesondere aber solche, die unter Abschnitt 6 dieser EGB genannt sind, erfüllt. Erfüllt der Geschäftspartner diese nicht oder nicht ausreichend oder verspätet und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Schäden, so hat SHD solche Schäden oder daraus resultierende Folgeschäden nicht zu vertreten und die vereinbarten Termine verschieben sich entsprechend um die Dauer der durch die nicht oder nicht ausreichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Geschäftspartner eingetretenen Verzögerung. Wird aufgrund nicht erbrachter Mitwirkungsleistungen des Geschäftspartner Mehraufwand erforderlich, kann SHD diesen, unbeschadet weitergehender Rechte bzw. Ansprüche, zu ihren üblichen Konditionen fakturieren.

(3) Die „Beschreibung der Leistungen“ bei werkvertraglichen Leistungen, insbesondere Systemsetup, Anpassungsprogrammierungen, Customizing oder ähnliches, wird in einer Leistungsbeschreibung, einem Pflichtenheft, einer Spezifikation oder sonstigen Übersichten dieser Art (nachfolgend „Leistungsbeschreibung“ genannt) gemeinsam zwischen dem Geschäftspartner und SHD, je nach Art der werkvertraglichen Leistung, vor und/oder während der Leistungserbringung hinsichtlich der Abnahme der Leistung erstellt und festgehalten.

(4) Die Kategorisierung der Fehler oder auch Störungen hinsichtlich der Abnahme findet in folgenden Fehlerklassen statt:

a) Kategorie 1:  
Die Lösung oder der Service kann nicht genutzt werden. Der Fehler kann nicht mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln wirtschaftlich vertretbar umgangen werden.

b) Kategorie 2:  
Die Nutzung der Lösung oder des Service ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der Fehler kann mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln wirtschaftlich vertretbar umgangen werden.

c) Kategorie 3:  
Keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung der Lösung oder des Service ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

(5) Bei werkvertraglichen Leistungen wird SHD dem Geschäftspartner zum Endtermin, soweit vereinbart, die Erfüllung der Leistungen nachzuweisen und es wird eine Abnahme unter Durchführung einer Funktionsprüfung oder eines Probetreibs gemäß der in der Leistungsbeschreibung und/ oder dem Vertrag vereinbarten Parameter durchgeführt und stellt sich im grundsätzlichen Prozedere wie folgt dar:

a) Das Ergebnis der Abnahme ist in einem, von SHD und dem Geschäftspartner gemeinsam zu erstellendem und zu unterzeichnendem Protokoll festzuhalten, das auch eine Fehlerliste mit den von den Vertragsparteien kategorisierten Fehlern enthält; dies gilt auch bei Mängelfreiheit.

b) Führt der Geschäftspartner die Abnahme nicht unverzüglich durch, kann SHD dem Geschäftspartner schriftlich eine angemessene Frist zur Abnahme von mindestens einer (1) Woche setzen. Die Abnahme gilt nach Fristablauf als stillschweigend erklärt. Die Abnahme gilt auch dann als erteilt, wenn der Geschäftspartner die Lieferungen und Leistungen produktiv nutzt, d.h. nicht lediglich zu Testzwecken verwendet, es sei denn, ein Probetrieb unter Produktivbedingungen wurde ausdrücklich als Teil des Abnahmeverfahrens vereinbart.

c) Unwesentliche Mängel, d.h. Fehler der Kategorien 2 und 3, die die Funktionsstüchtigkeit des Produktes nicht beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung einer Abnahme. Fehler dieser Kategorien 2 und 3 werden gemäß einem von den Vertragsparteien gemeinsam zu erstellendem Zeitplan behoben.

d) Lässt sich die von SHD geschuldete Leistung in abgeschlossene, getrennt abnahmefähige Teilsysteme aufspalten, so ist der Geschäftspartner verpflichtet, diese abzunehmen. Komponenten bzw. Teilergebnisse, die vom

Geschäftspartner produktiv genutzt werden, gelten als abgenommen.

(6) Es liegt in der Natur der Sache, dass bei wiederkehrenden Leistungen (z.B. Erstellung eines Backups) keine wiederholte Abnahmegerüklärung des Geschäftspartners erfolgt. In diesen Fällen tritt die Vollendung an die Stelle der Abnahme. Der Geschäftspartner wird von der SHD per E-Mail oder auf andere Weise per Textform darauf hingewiesen, dass die SHD bestimmte Leistungen erbracht hat. Es obliegt dem Geschäftspartner, sich innerhalb der in einzelnen Auftragsbestätigungen, Leistungsscheinen, Leistungsnachweise, Protokolle oder Rechnungen vereinbarten Fristen darüber zu informieren, ob die Leistungen der SHD ordnungsgemäß erbracht wurden. Macht der Geschäftspartner innerhalb der in dem Leistungsschein jeweils gesetzten Intervalle keine Reklamationen geltend, so gilt dies als ordnungsgemäße Erbringung der Leistung oder des Service.

(7) Der Geschäftspartner benennt einen Ansprechpartner, der SHD kurzfristig die notwendigen Informationen geben kann und gibt, Entscheidungen trifft oder sie herbeiführen kann. SHD benennt ebenfalls einen Projektmanager oder Customer Service Manager, der die notwendige Expertise besitzt, ausreichend auskunftsfähig ist und Entscheidungen herbeiführen kann.

## 5.2. SHD-Software

(1) „SHD-Software“ im Sinne der EGB ist – inklusive der dazugehörigen Anwendungsdokumentation – Software und Softwareprodukte, d.h. Programme, Programm-Module, Applikationen, Tools, Add-Ins sowie andere vorgefertigte Lösungen, die für eine Mehrzahl von Kunden oder Geschäftspartnern und deren Bedürfnisse für einen entsprechenden Markt entwickelt und/oder bereitgestellt werden. Grundsätzlich umfasst SHD-Software insbesondere alle Produkte, die SHD anbietet oder im Begriff ist anzubieten oder sonst wie nicht ausschließlich individuell für einen einzelnen Geschäftspartner entwickelt und bereitstellt (nachfolgend insgesamt die „SHD-Software“ genannt).

(2) Software anderer Hersteller im Sinne der EGB ist jegliche Software und/oder Teile davon, die nicht von SHD entwickelt wurde und/oder bei der SHD nicht Urheber oder Miturheber ist und/oder die nicht Eigentum von SHD ist (nachfolgend „Fremdhersteller-Software“ genannt).

Zu der Fremdhersteller-Software zählt insbesondere auch jegliche Open Source Software.

(3) SHD räumt dem Geschäftspartner an der SHD-Software die entsprechenden Nutzungsrechte („Lizenz“) gemäß der in diesen Vertragsbedingungen beschriebenen Vorschriften und des beim Abschluss des Vertrags gültigen Lizenzmodells von SHD ein. Jegliche darüberhinausgehende Nutzung der SHD-Software ist nicht erlaubt und nur mit der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von SHD gestattet.

(4) Jeweils ausschließlich beschränkt für betriebsinterne Anwendungszwecke, räumt SHD dem Geschäftspartner gemäß der jeweils in der Auftragsbestätigung oder im Vertrag aufgeführten Lizenzierung mit Abschluss des Vertrags und unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung des entsprechenden Rechnungsbetrags, die Nutzungsrechte an der SHD- Software ein.

(5) Insbesondere ein Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der SHD- Software (als Application Service Providing) für andere als Verbundene Unternehmen oder die Nutzung der SHD- Software zur Schulung von Betriebsfremden ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von SHD zulässig. Ein Betrieb durch einen Dritten im Auftrag, unter Kontrolle und ausschließlich zu Zwecken des Geschäftspartners (IT-Outsourcing, Hosting) ist zulässig. Unzulässig ist der Einsatz technischer Lösungen, durch welche eine über die erworbene Lizenzierung hinausgehende Nutzung erreicht werden soll.

(6) Die Weitergabe der SHD-Software und die Übertragung der Nutzungsrechte an Dritte ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der SHD möglich.

(7) Die Vervielfältigungen der SHD-Software sind nur insoweit und auch nur in einer solchen Anzahl zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch relevant ist. Der Geschäftspartner darf Sicherungskopien nach den Regeln der Technik und im notwendigen Umfang anfertigen.

(8) Überlässt SHD dem Geschäftspartner im Rahmen von Nachbesserung oder Pflege eine neue Version, die früher überlassene Vertragsgegenstände („Altversion“) ersetzt, unterliegen diese den Bestimmungen dieser EGB.

(9) Stellt SHD eine neue Version der SHD-Software zur Nutzung bereit, so erlöschen in Bezug auf die Altversion die Befugnisse des Geschäftspartners nach dem jeweiligen Vertrag auch ohne

ausdrückliches Rückgabeverlangen von SHD. Der Geschäftspartner kann dabei die Altversion weiterhin aus Kompatibilitätsgründen nutzen, die Anzahl der Lizenzsummen erhöht sich dadurch nicht. Er hat jedoch keinerlei Anspruch auf Software-Service-Leistungen, insbesondere nicht auf Pflege- und Wartung dieser Altversion.

## 5.3. Fremdhersteller-Software

(1) Für Fremdhersteller-Software gelten ausschließlich die Nutzungs- bzw. Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers. Solche Fremdhersteller-Software ist in der entsprechenden Auftragsbestätigung mit dem Namen und/oder der Produktdenomination des jeweiligen Herstellers aufgeführt (exemplarische Hersteller ohne Anspruch auf Vollständigkeit: Microsoft, Google, Checkpoint, CISCO, Sophos, Oracle, IBM, SAP, VMware) und verweist i.d.R. auch dort auf deren Nutzungs- und Vertragsbedingungen.

(2) Jegliche Fremdhersteller-Software ist nicht Bestandteil des Software-Service bzw. sonstiger Software-Wartungs- und Pflegeleistungen, und die in diesen EGB zugrunde gelegten Vorschriften und Regelungen hinsichtlich Software-Service bzw. Software-Wartungs- und Pflegeleistungen finden auf solche Fremdhersteller-Software keinerlei Anwendung. SHD stellt standardmäßig keinen Support für Fremdhersteller-Software.

(3) Allein der Geschäftspartner ist für das Lizenzmanagement und die richtige, vertragskonforme Verwaltung und Meldung zu den Bedingungen der SHD- und Fremdhersteller-Software verantwortlich und haftbar. Der Geschäftspartner verpflichtet sich, die Lizenz- und Lieferbedingungen der jeweiligen Fremdhersteller-Software anzuerkennen. Insbesondere, wenn diese für einen Datacenter- oder Cloud- Service bzw. Betrieb durch SHD erforderlich sind.

(4) SHD ist berechtigt, den Geschäftspartner auf die Einhaltung der Lizenzvereinbarungen und die Richtigkeit der Lizenzmeldungen zu überprüfen. Der Geschäftspartner hat dabei umfassend mitzuwirken und unverzüglich die angeforderten, wahren und richtigen Daten zu liefern. Der Geschäftspartner ist nicht berechtigt, erhöhten Aufwand/ Kosten oder Datenschutzvereinbarungen mit Dritten einzuwenden. Die Kosten trägt der Geschäftspartner.

## 5.4. Betriebsunterstützung

(1) Unter Betriebsunterstützung versteht SHD die punktuelle oder auch regelmäßige Beistellung von Services oder Personal zu definierten Leistungs- bzw. Serviceteilen (der im Servicevertrag definierten Service- Objekte) des Geschäftspartners. Der Geschäftspartner behält dabei die Betriebsverantwortung sowohl technologisch, wirtschaftlich als auch organisatorisch.

## 5.5. Betriebsverantwortung

(1) SHD definiert das Level Betriebsverantwortung/ Betrieb als die Übernahme der Steuerung, Anpassung und Überwachung der relevanten zum Service Operation (Betrieb) eines IT- Service, Service-Moduls oder Service-Objekts notwendigen Prozesse und Tätigkeiten. Dazu gehören insbesondere das selbständige/ aktive/ ergebnisverantwortliche Steuern folgender Elemente (Service Management):

- a) Technisches Consulting/ Transition Management
- b) Incident Management
- c) Service Desk (Ticketannahme, Klassifizierung, Priorisierung, Steuerung, Abschluss)
- d) 2nd Level (technische Operations; Entstörung)
- e) 3rd Level (SE, Supplier-/ Dienstleistersteuerung)
- f) Problem Management
- g) Security- und Access Management
- h) Service Request Fulfilment
- i) Change-/ Release Management/ Dokumentation
- j) Eskalationsmanagement
- k) Notfallplanung/ Notfallmanagement

(2) Die strategische Ausrichtung und Vereinbarung der SLA/ KPI durch einen entscheidungs-berechtigten Ansprechpartner des Geschäftspartners/ Kunden erfolgen. Die Betriebsverantwortung kann auf verschiedenen technologischen Ebenen jeweils durch den Geschäftspartner, als auch SHD übernommen werden.

(3) SHD übernimmt die Betriebsverantwortung nur in dem im Leistungsschein ausdrücklich festgelegten Umfang. Wird die Betriebsverantwortung durch die SHD übernommen, so ist SHD dafür verantwortlich, dass die Leistung oder der Service insgesamt funktionsfähig erbracht wird, also die Kompatibilität der einzelnen Produkte besteht und Wartungs- sowie Servicelleistungen für die einzelnen Produkte koordiniert zu erbringen sind. In der jeweiligen Auftragsbestätigung der SHD oder dem Leistungsschein ist explizit zu vermerken, für welche einzelnen Produkte oder Services die Betriebsverantwortung übernommen wird. Die Betriebsverantwortung besteht für SHD nur, sofern

- a) für die jeweiligen Produkte ein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde
- b) die jeweiligen Produkte durch SHD vermietet werden oder
- c) in den Fällen, in denen die Betriebsverantwortung aus anderen Gründen von der SHD übernommen wird.

(4) Die Betriebsverantwortung der SHD besteht nicht, wenn dies nicht in dem jeweiligen Leistungsschein ausdrücklich vereinbart wurde. Gegenüber dem jeweiligen Hersteller der Produkte wird ggf. ein 2nd Level Support durchgeführt, sofern der Geschäftspartner die Produkte nicht über SHD bezogen hat oder die Gewährleistung gegenüber der SHD beendet ist. Wird, vor allem bei Standardprodukten, Verantwortung nur für die eigene Leistung übernommen, prüft SHD Fremdleistungen an den vorgesehenen Schnittstellen darauf hin, ob die eigene Leistung fehlerfrei erbracht werden kann und teilt dem Geschäftspartner Abweichungen hieron mit.

## 5.6. Störungsannahme und -bearbeitung

(1) Sollte es bei der Nutzung von Produkten oder Services zu Störungen kommen, so wird der Geschäftspartner SHD von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen. In jedem Fall muss eine Störungsmitteilung des Geschäftspartners folgende Informationen beinhalten:

- a) Kundename, Vertragsnummer
- b) Aktueller Ansprechpartner und Erreichbarkeit
- c) Leistungsart (Straße, Nummer, PLZ, Ort)
- d) Beschreibung der Störung (sporadisch oder permanent)
- e) Leistungsbeeinträchtigung

(2) Die Meldungen von Störungen erfolgt über die SHD Hotline. Diese steht unter der Rufnummer +49 (351) 4232 222 (vorbehaltlich Änderung) bzw. Mail: Support@shd-online.de einem begrenzten Nutzerkreis des Geschäftspartner (max. 5 benannte Admins/ User, sowie weiteren benannten und autorisierten Dienstleistern) in der SHD Standardservicezeit nach Leistungsvereinbarung zur Verfügung.

(3) Die Nutzung der Leistungen für Störungsannahme und -bearbeitung der SHD Admin Hotline ist für alle Inhalte, welche unter eine gesetzliche Gewährleistung fallen kostenfrei. Für alle anderen Fälle erfolgt eine Faktur nach Zahlungsvereinbarung oder, wenn nicht anders vereinbart, nach aktuell gültiger SHD Preisliste.

(4) Die Inhalte und Ausprägungen weiterführender Dienstleistungen oder Services, wie z.B.: Systemsupport, Herstellermanagement, BreakFix, Systemmonitoring, Eventmanagement, sind in den jeweiligen Auftragsbestätigungen oder Leistungsscheinen beschrieben. Die Erbringung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, nach tatsächlichem Aufwand und wird nach der jeweils aktuellen SHD Preisliste fakturiert.

(5) Durch die SHD- Admin- Hotline werden alle Anforderungen, Störungen und Mängel der Basis Infrastruktur sowie der beauftragten Services aufgenommen und diese dem 2nd Level Support zugestellt. Kann die Admin Hotline und der 2nd Level Support die Anforderung nicht lösen, wird das Ticket an den 3rd Level Support (Hersteller oder Supplier) weitergeleitet. Alle Tätigkeiten werden im SHD- Tickettool dokumentiert und gemäß vertraglicher Vereinbarung abgerechnet.

## 5.7. Servicemanagement

(1) Im Rahmen des Service Managements ist der Service Manager von SHD verantwortlich für die beauftragte Leistungserbringung. Er ist Ansprechpartner für den durch SHD zu erbringenden Service gegenüber dem Geschäftspartner mit folgenden Aufgaben:

- a. Überführung und Überwachung der vereinbarten Serviceleistungen
- b. Interne Abstimmung und Koordination mit den jeweiligen SHD- Leistungseinheiten
- c. Review der Servicelevel- Erfüllung
- d. Qualitätssicherung bzw. -verbesserung der vereinbarten Serviceleistungen
- e. Handlung von Eskalationen
- f. Steuerung des Change- Management- Prozesses zur Auftragsbestätigung oder zum Servicevertrag sowie Mitwirkung bei der Pflege bzw. Anpassung der Vertragsinhalte
- g. Vorschläge für mögliche Verbesserung der Leistungen, Prüfung auf Machbarkeit, Anpassung an neue technische und / oder wirtschaftliche Situationen beim Geschäftspartner oder SHD
- h. Teilnahme an gemeinsamen Service Meetings/ Jour Fixes

(2) Die operationale Tiefe und Umfang des Servicemanagements und der Serviceerbringung richtet SHD an den in den Auftragsbestätigungen oder Anlagen/ Leistungsscheinen vereinbarten Ebenen der Leistungserbringung/ Bestellungen auf Seite von SHD oder des Geschäftspartners aus.

## 5.8. Wartung/ Wartungszeiten

## Ergänzende Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen und Services der SHD System-Haus-Dresden GmbH

(1) Um die Verfügbarkeit der angebotenen Dienste zu garantieren, wird schriftlich ein Zeitraum zwischen SHD und Geschäftspartner vereinbart, in dem regelmäßige Wartungsarbeiten an den Systemen vorgenommen werden können. Innerhalb dieser Wartungsfenster wird die Verfügbarkeit von Services ausgesetzt.

(2) Die Standardwartungszeiten für Services im SHD Rechenzentrum (SHD- Datacenter) werden individuell an die jeweiligen Geschäftspartner kommuniziert.

(3) Für sicherheitskritische Wartungen werden durch SHD „Emergency Changes“ durchgeführt. Diese unterliegen Aufgrund von sicherheitsgefährdenden Situationen (Security Vorfall, kritisches Sicherheitsupdate) innerhalb der SHD Rechenzentrums-Plattform einem individuellen Genehmigungs- und Kommunikationsprozess. Diese können jederzeit ohne weitere Ankündigung durchgeführt werden. Eine Kommunikation durch SHD an den Geschäftspartner erfolgt unverzüglich.

### 5.9. Servicefristen/-verfügbarkeiten

(1) SHD stellt die nach eigenem, billigen Ermessen ausreichenden organisatorischen und technologischen Randbedingungen, technischen und personellen Ressourcen und Prozesse zur Verfügung, welche zur Einhaltung der mit dem Geschäftspartner vereinbarten Reaktions- oder Störungsbeseitigungszeiten, System- oder Serviceverfügbarkeiten nötig sind.

(2) Die konkreten vereinbarten Werte zu den Reaktions- oder Störungsbeseitigungszeiten, System- oder Serviceverfügbarkeiten sind in der Auftragsbestätigung, Leistungsscheinen oder Zusammenstellungen zu Service-Objekten oder Vergütungszusammenstellungen, je nach Vertragsart, hinterlegt.

(3) Die Reaktions- oder Störungsbeseitigungszeiten, System- oder Serviceverfügbarkeiten werden erst nach Abschluss der Transition-/ Implementierungs- Phase und der durch SHD angezeigten erfolgreichen Übernahme des jeweiligen Service aktiv. Dies gilt auch, wenn die Dienstleistung oder der jeweilige Service bereits an den Geschäftspartner fakturiert wurde. Daraus entsteht kein Anspruch des Geschäftspartners auf Rückerstattung von Vergütungen.

### 5.10. Reporting

(1) Der Geschäftspartner erhält zyklisch ein SHD Standard Reporting. Der Zyklus ist in der Auftragsbestätigung oder im Leistungsschein festgelegt. SHD behält sich vor, den Reportingstandard nach organisatorischen und technologischen Erfordernissen ohne Rücksprache mit dem Geschäftspartner anzupassen.

(2) Solte der Geschäftspartner individuelle Anpassungen des Reportings benötigen, wird dies nach dem Change-Management Verfahren bewertet und abgewickelt.

### 6. Mitwirkungspflichten des Geschäftspartners

Zusätzlich zu den in den SHD AGB Punkt 3 geregelten Mitwirkungspflichten werden in diesen EGB Folgende vereinbart:

(1) Der Geschäftspartner schafft den Zugang für SHD zu den zur Leistungserbringung notwendigen Informationen / Dokumentationen und rechtzeitige Versorgung mit allen notwendigen Informationen vor Leistungsaufnahme durch SHD.

(2) Der Geschäftspartner wirkt bei folgenden Themen vollumfänglich mit bzw. stellt bei:

- Bereitstellung von zur Installation und zum Betrieb benötigter Konzepte, Informationen und Konfigurationsdaten durch den Geschäftspartner.
- Bereitstellung aller Zugänge, Accounts und Rechte durch den Geschäftspartner, welche SHD zur Erbringung des beauftragten Service benötigt.
- Bereitstellung eines remote Zugangs zum Netzwerk des Geschäftspartners (soweit erforderlich)
- Teilnahme an Abstimmungsmeetings
- Zeitgerechte Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Lizzenzen (z.B. MS SPLA – Microsoft Service Provider License Agreement) für Betriebssysteme oder Applikationen durch den Geschäftspartner bei SHD.
- Sicherstellung der Wirksamkeit der mit dem jeweiligen Hersteller notwendigen Servicevereinbarungen (Subscription, CarePack o.ä.).
- Rechtzeitige Information und Beauftragung durch den Geschäftspartner an SHD zu benötigten technischen und personellen Ressourcenveränderungen (Ressourcen- und Kapazitätsmanagement).
- Bereitstellung angemessener Wartungsfenster für die Durchführung von Wartungs- oder Systempflegetätigkeiten

- aktive Bereitstellung qualifizierter Ansprechpartner und benötigter Informationen zur Bearbeitung und Lösung von Service Requests, Incidents oder Root Cause-Analyse aktiv zur Verfügung

(3) Bei auftretenden Incidents, Störungen oder Havarien:

- bei Bekanntwerden einer Störung beim Geschäftspartner: unverzügliche Anzeige des Eintritts eines Störungsfalls an die bekanntgegebene individuelle Servicerufnummer und/oder Service-E-Mail-Adresse
- rechtzeitige Übermittlung von detaillierten Fehlerbeschreibungen
- aktive Mitarbeit bei der Fehlereingrenzung bzw. Fehlerverifikation

(4) Der Geschäftspartner gewährleistet, dass er einen autorisierten Ansprechpartner unter einer gleichbleibenden Diensthabenden- Telefonnummer zum Empfang von Informationen (z.B. im Störungsfall) zur Verfügung stellt. Zusätzlich ist eine Eskalationsprozedur im Falle der Nichterreichbarkeit im „Havarieplan“ zu definieren, welche auch regelt wie selbstständig SHD im Falle der Nichterreichbarkeit des Geschäftspartners vorgehen darf. Im Zweifelsfall darf SHD im billigen Ermessen im Sinne der Störungsbeseitigung handeln. Die Kosten trägt der Geschäftspartner.

(5) Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Geschäftspartner, die Änderungen in den von SHD für den Geschäftspartner zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der rechtzeitigen Abstimmung mit dem SHD im Rahmen des SHD Change Request-Verfahrens.

(6) Sind zur Leistungserbringung der SHD vorgelagerte Services/ Infrastrukturen des Geschäftspartners (oder auch beauftragte Dritte) nötig, liegt die Verantwortung beim Geschäftspartner.

(7) Der Geschäftspartner ist verpflichtet, für von ihm verantwortete Service-Elemente Vor-Ort oder im Datacenter (Beispiele ohne Anspruch auf Vollständigkeit: Inhalte virtueller Server, Individualsoftware, eigene Firewall-Regeln) regelmäßig geeignete Maßnahmen zu ergreifen, welche einen ausreichenden Sicherheitsstandard gewährleisten. Diese Maßnahmen umfassen:

- Patchen der Betriebssysteme
- Patchen der Dienste
- Installation und Aktualisierung Anti-Virus Software
- angemessene Tests von Individualsoftware
- Aktualisierung der Security Policies und Firewall-Regeln

Der Geschäftspartner informiert die SHD einmal jährlich über die durchgeführten Maßnahmen.

(8) Erfüllt der Geschäftspartner diese Mitwirkungspflichten (wozu auch die Lieferungen und Leistungen der von ihm dazu beauftragten Dritten gehören) nicht ordnungsgemäß, so können sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen verlängern. SHD kann außerdem Schadensersatzansprüche und Mehrvergütungsansprüche geltend machen.

### 7. Haftung

(1) Die Haftung von SHD richtet sich nach Punkt 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHD, soweit nicht bereits eine Haftung aufgrund der nachstehenden Absätze ausgeschlossen ist.

(2) Die Haftung von SHD für die in den EGB geregelten Vertragsbeziehungen auf Schadensersatz wird für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit auf 50.000,-€ beschränkt.

(3) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Ansprüche aus entgangenem Gewinn oder Pönaleansprüche des Geschäftspartners werden ausgeschlossen.

(4) SHD übernimmt keine Haftung für nicht selbstständig erkannte Fehler bzw. die verhinderte Alarmierung die in Folge eines Geschäftspartner-Infrastruktur-Ausfalls durch das SHD-eigene Überwachungssystem im Rahmen der Systemüberwachung.

(5) SHD haftet nicht für Schäden, die der Geschäftspartner bei sorgfältigem Verhalten hätte vermeiden können. Zur Schadensvermeidung und Schadensminderung ist der Geschäftspartner insbesondere verpflichtet, die von SHD gelieferten Services, Leistungen oder Daten sofort und vor jeder Verwendung auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und bei erkennbaren Mängeln die Weiterverwendung zu unterlassen.

(6) SHD gewährt für die bereitgestellten Services unterschiedlichste Arten von Service Level Agreements (SLA). Alle Ereignisse, welche SHD nicht beeinflussen kann, sind deshalb explizit von der SLA-Wertung ausgenommen. Darunter fallen insbesondere:

- Störungen von Service Bestandteilen auf die SHD als Dienstleister trotz ausreichender technischer und organisatorischer Vorsorge keinen angemessenen Einfluss hat, z.B.:
- Ausfall von WAN Verbindungen durch Störungen beim Internetprovider, sowie allgemeine Störungen der externen Internetinfrastruktur, z.B. DNS oder Routing Probleme
- Service Bestandteile welche von durch den Geschäftspartner beauftragte Dritttdienstleister erbracht werden
- Produktionsfehler in den verwendeten Hard- und Softwarekomponenten, welche selbst mit üblichen Vorsorgeverfahren nicht ausgeschlossen werden können
- Fehler in Softwarekomponenten, welche SHD als Lizenz oder Subscription zukaufen und nicht selbst entwickelt
- Vom Geschäftspartner selbst verursachte Fehler/ Störungen
- Störungen während angekündigter oder vereinbarter Wartungsfenster.
- Falschmeldungen von Störungen auf Grund von Fehlern im automatischen Monitoring oder durch Fehlinterpretationen des technischen Personals sofern durch daraus resultierende Tätigkeiten oder Automatismen keine tatsächliche Störung des überwachten Service entsteht.

### 8. Vertraulichkeit

(1) SHD verpflichtet sich, mit allen bei der Betreuung der Systeme des Geschäftspartners zugänglichen Daten und Informationen vertraulich umzugehen, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerfen. Dies betrifft sowohl Daten und Informationen welche sich auf Datenträgern der IT-Systeme befinden, als auch mündlich oder schriftlich erhaltene Informationen.

(2) Bei erhöhten Anforderungen des Geschäftspartners an Daten- und Geheimnisschutz werden zwischen SHD und Geschäftspartner zusätzliche Vereinbarungen getroffen.

(3) Der Geschäftspartner gewährleistet eine für seine Anforderungen angemessene organisatorische und technische Lösung zum Verwalten von Zugangsdaten in seinem Verantwortungsbereich.

(4) Alle notwendigen Inhalte für Zugänge auf Systeme und Daten des Geschäftspartners werden, soweit nötig, in einer zusätzlichen Vereinbarung beschrieben.

### 9. Laufzeiten/ Kündigungen

(1) Die Leistungsvereinbarungen treten mit seiner Unterzeichnung der Auftragsbestätigung durch SHD oder Unterzeichnung des Servicevertrages und seiner Leistungsscheine in Kraft und werden, soweit nicht anders vereinbart, für die Mindestvertragsdauer von 24 Monaten geschlossen. Diese können vom Geschäftspartner und/oder SHD mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende der Laufzeit (Mindestvertragsdauer bzw. der Laufzeitverlängerung) ordentlich schriftlich gekündigt werden. Findet keine fristgemäße ordentliche Kündigung statt, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate.

(2) Falls die SHD zur Vertragserfüllung Verträge mit Dritten (im Folgenden „nachgeordnete Verträge“) geschlossen hat und deren Kündigungsregelung abweicht, so ist der Vertrag frühestens zu dem Zeitpunkt kündbar, zu dem auch der SHD die nachgeordneten Verträge kündigen kann. Die zeitliche Differenz beträgt hier maximal 12 Monate. Ausgenommen von dieser Regelung sind Kündigungen aus außerordentlichen Gründen.

(3) Kündigt der Geschäftspartner vor Ablauf der Vertragslaufzeit, ohne dazu berechtigt zu sein, wird der Geschäftspartner der SHD die entstehenden zusätzlichen Aufwände und durch SHD getätigten Investitionen vergüten. Mindestabnahmen für Services werden in den jeweiligen Auftragsbestätigungen oder Leistungsscheinen vereinbart.

(4) Nach Beendigung der vertraglichen Vereinbarungen kann SHD im Rahmen eines Projektes (Run-down-Phase) die geordnete Übergabe der Betriebsunterstützung oder -führung an den Geschäftspartner oder einen von ihm beauftragten neuen Dienstleister gegen gesonderte Vergütung durchführen. Diese Übergabe ist gesondert zu vereinbaren. Im Rahmen eines solchen Projektes werden unter Beachtung der DSGVO u.a. folgende Punkte geregelt:

- Projektplan
- Sichere Datenrückgabe /-löschung
- Erbringung Parallelservice durch SHD
- Übergabe von Dokumentationen

### 10. Nebenabreden/ salvatorische Klausel

(1) Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarungen in der Auftragsbestätigung der SHD oder dem Servicevertrag oder Anlagen/ Leistungsscheinen und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform, wobei diese Klausel wiederum nur schriftlich abbedungen werden kann.

(2) Beide Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, Arbeitnehmer der jeweils anderen Vertragspartei während der Laufzeit des Vertrages und sechs Monate danach nicht in einem Vertragsverhältnis an sich oder ein verbundenes Unternehmen zu binden. Für jeden Fall der Verletzung vorstehender Regelung verwirkt die vertragsverletzende Partei die Zahlung einer Vertragsstrafe an die jeweils andere Partei in Höhe von 80.000,- €. Die Geltendmachung darüber hinaus gehenden Schadenersatzes bleibt jeder Seite vorbehalten.

(3) SHD ist berechtigt, ohne Abmahnung und Nachfristsetzung nach diesen EGB geschuldete Leistungen zurückzubehalten, soweit sich der Geschäftspartner mit der Zahlung einer fälligen Rechnung für Leistungen nach diesen EGB mit mehr als 10 Tage in Verzug befindet. Die Ausübung des Zurückbehaltungsrechts seitens SHD wird schriftlich angezeigt. SHD ist zur Aufnahme seiner Leistungen erst nach vollständiger Zahlung verpflichtet. Aufrechnungen durch den Geschäftspartner sind nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

(4) Sind diese EGB oder Vereinbarungen in der Auftragsbestätigung der SHD oder dem Servicevertrag oder Anlagen/ Leistungsscheinen ganz oder teilweise unwirksam, so wird die entsprechende Regelung durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Sinn der Vereinbarung entspricht.