

## **Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service**

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Martinez Barrial Kommunikations-Systeme Vertriebs und Service GmbH

Stand: Januar 2026

### **1 Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der Martinez Barrial Kommunikations-Systeme Vertriebs und Service GmbH (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von „Managed Service“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.martinez-gmbh.de/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### **2 Leistungsumfang**

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

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

2.1.2 Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

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

2.1.4 sonstige Dienstleistungen bezogen auf die Infrastruktur.

2.2 Der Serviceumfang beinhaltet, sofern nicht vertraglich anders abweichend vereinbart:

2.2.1 Bereitstellung einer Fernwartungssoftware für Support;

2.2.2 Monitoring ausgewählter Werte der im Vertrag enthaltenen Server;

2.2.3 Erstqualifizierung der Meldungen aus Monitoring der im Vertrag enthaltenen Server;

2.2.4 Schnellhilfe mit automatisierten Werkzeugen (Self-Healing);

2.2.5 Mindestens ein Wartungsfenster pro Monat (Server);

2.2.6 Update von im Vertrag enthaltenen Server-Betriebssystemen;

2.2.7 Update von im Vertrag enthaltenen Client-Betriebssystemen;

2.2.8 Update von Office-Produkten.

2.3 Vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind:

2.3.1 Durchführung von Restore-Tests der Backups; diese müssen gesondert beauftragt werden;

---

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service der Martinez Barrial Kommunikations-Systeme Vertriebs und Service GmbH

- 2.3.2 Notfall-Patches am System außerhalb der vereinbarten Wartungsfenster;
- 2.3.3 Upgrades und Versionsprünge der Produkte (bspw. CU-Updates oder Windows-Versionen);
- 2.3.4 Nacharbeiten bei erfolgloser Installation von Updates oder unerwünschten Folgen durch die Installation von Updates.
- 2.4 Hier nicht aufgeführte Leistungen können separat beauftragt werden. Die Abrechnung dieser zusätzlichen Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Pauschalpreis vereinbart wurde.
- 2.5 Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, die genaue Auflistung der inkludierten Leistungen sowie ggf. ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen die Angaben aus dem Angebot den hier aufgeführten vor.
- 2.6 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.
- 2.7 Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.
- 2.8 Bei gebrauchten Geräten und Materialien steht dem Kunden das Recht zu, vor Absendung eine Besichtigung und Prüfung auf seine Kosten vorzunehmen. Mit Auslieferung des gebrauchten Liefergegenstandes gelten die Verpflichtungen des Anbieters als vollständig und ordentlich erfüllt.
- 2.9 Sofern der Kunde die technischen Vorrichtungen für eine Archivierung von Daten gebucht hat, ist zu beachten, dass es sich nicht um eine Archivsoftware handelt. Die Dauer der Leistung wird im Angebot festgelegt. Eine revisionssichere Archivierung nach Handels- und steuerrechtlichen Vorgaben wird nicht angeboten.
- 2.10 Sofern der Kunde den Anbieter mit der Erstellung eines Backups beauftragt, ist zu beachten, dass Testläufe zur Wiederherstellung von Daten ausschließlich dann durchgeführt werden, wenn dies explizit im Angebot aufgeführt ist. Wiederherstellungstestläufe haben immer nur eine Aussagekraft bezüglich des getesteten Datenstandes. Eine sichere Prognose für zukünftig zu wiederherstellende Daten lässt sich daraus nicht entnehmen.
- 2.11 Der Anbieter führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Der Anbieter kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.
- 2.12 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.13 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist der Anbieter auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

2.14 Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

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

2.16 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### **3 Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1 Soweit der Anbieter Infrastruktur bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht des Anbieters unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet der Anbieter nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

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

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

3.4 Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### **4 Bereitstellung von Infrastruktur**

4.1 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt der Anbieter im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung

des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung von Hard- und Software, die nicht vom Anbieter bezogen wird, ist nicht Vertragsbestandteil.

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

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

4.4 Die Pflicht des Anbieters zur Bereitstellung einer Dokumentation der Standardsoftware ist auf die vom Drittanbieter / Hersteller bereitgestellte Standard-Dokumentation und deren Form der Bereitstellung (z.B. als Online-Hilfe) im Rahmen der Software beschränkt. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies dem Anbieter vor Vertragsschluss mitteilen. Der Anbieter wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.5 Der Anbieter wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Sofern die Software Open Source Software enthält, ist der Quellcode dieser Software-Bestandteile öffentlich zugänglich.

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

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

## **5 Support / Service Level Agreement**

5.1 Der Anbieter leistet im Rahmen der Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

5.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

5.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.1/3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne

ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

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

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

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

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

5.3 Service Desk / Supportzeiten

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

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

5.4 Entstörung

5.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

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

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

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

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

5.4.6 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege. Die Ermittlung der Reaktionszeit endet mit dem Zeitpunkt des Beginns einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch ihn beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn von Arbeiten vor Ort beim Kunden).

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

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

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

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

## 5.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

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

5.5.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

5.5.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

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

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

## 6 Besondere Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, Hardware pfleglich, sachgerecht in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, zu nutzen und zu behandeln.

6.2 Der Kunde wird die Hardware in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

6.3 Mängel an der Hardware wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von Hardware. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

6.4 Der Kunde wird dem Anbieter über Änderungen des Einsatzorts von Hardware unverzüglich informieren. Sind an Hardware mit geänderten Einsatzort Dienstleistungen zu erbringen, kann der Anbieter wählen, ob der Kunde die Hardware an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob der Anbieter die Dienstleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten des Anbieters tragen und Reisezeiten vergüten.

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

6.6 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch den Anbieter selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

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

6.8 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen und sonstiger Dienstleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

6.9 Innerhalb eines vorher bestimmten Wartungsfensters führt der Anbieter Wartungsarbeiten an Servern und sonstiger IT-Infrastruktur durch. In diesem Zeitraum führt der Kunde keinerlei produktive Arbeiten an der IT-Infrastruktur aus. Der Kunde setzt seine Mitarbeiter, Außenstellen und ggf. weitere Dienstleister über dieses Wartungsfenster in Kenntnis. Während des Zeitraums des Wartungsfensters steht die IT-Infrastruktur dem Kunden nicht zur Verfügung. Sofern der Kunde zum angekündigten Zeitpunkt des Wartungsfensters nicht auf seine produktiven Systeme verzichten kann, weist er den Anbieter rechtzeitig, mindestens aber drei (3) Werktage im Voraus, schriftlich darauf hin, damit der Wartungstermin verschoben werden kann.

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

6.11 Der Kunde wird den Anbieter auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt

der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

6.12 Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

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

6.14 Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. des Anbieters unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

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

6.16 Werden Cloud Services des Anbieters vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann der Anbieter den Cloud Service sperren.

## **7 Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware**

7.1 Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich, sofern diese von einem Drittanbieter bezogen werden, nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind auf der Website des Drittanbieters näher beschrieben bzw. referenziert, soweit diese Beschreibung / Referenzierung nicht bereits im Angebot erfolgt. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen.

7.2 Sofern die Website des Drittanbieters oder das Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigefügt sind oder der Anbieter die Standardsoftware selbst entwickelt hat, räumt der Anbieter dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („**Nutzer**“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

---

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed Service der Martinez Barrial Kommunikations-Systeme Vertriebs und Service GmbH

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

## **8 Gewährleistung für Sachmängel**

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

8.2 Bei Mängeln der vom Anbieter gestellten Hardware gewährleistet der Anbieter den vertragsgemäßen Gebrauch durch Reparatur der Geräte, sobald und soweit dem Anbieter eine solche möglich ist. Erst nach gescheiterter Reparatur hat der Kunde Anspruch auf ein Ersatzgerät. Das Ersatzgerät kann auch ein vergleichbares Gerät anderer Hersteller und/oder anderer Modellreihen sein. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein Tauschgerät des gleichen Herstellers und des gleichen Modells.

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

8.4 Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind.

8.5 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

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

## **9 Gewährleistung für Rechtsmängel**

9.1 Der Anbieter gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus,

dass der Kunde den Anbieter von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und dem Anbieter die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird den Anbieter dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

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

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

9.4 Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist der Anbieter berechtigt, die ihm entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch den Anbieter geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit dem Anbieter vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## **10 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten**

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

10.2 Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an den Anbieter verpflichtet.

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

10.4 Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Soweit der Anbieter im Rahmen der Cloud Services personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, verarbeitet er diese nur auf Weisung und im Auftrag des Kunden auf Grundlage eines gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvertrags.

## 11 Datensicherheit

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

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

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

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

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

11.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass der Anbieter die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde den Kunden hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch den Anbieter in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch

andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung des Anbieters.

11.6 Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann den Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## **12 Laufzeit und Kündigung**

12.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.

12.2 Wird innerhalb eines laufenden Vertragsverhältnisses die Anzahl der gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten erhöht, beginnt im Umfang der nachträglichen gebuchten IT-Infrastruktur-Komponenten die ursprüngliche Mindestlaufzeit. Die Laufzeit der bereits zuvor bestehenden IT-Infrastruktur-Komponenten bleibt davon unberührt.

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

## **13 Rückgabe der Hardware**

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

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

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