

## TEIL 08 – ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT SERVICES

### 1 Anwendungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IT Services ergänzen die AGB Teil 01 von Allgeier soweit die in der Auftragsbestätigung oder in Leistungsscheinen definierten Leistungen IT Services umfassen.

1.2 Abweichend von AGB Teil 01 sind Angebote von Allgeier für IT Services stets freibleibend und unverbindlich. Verträge kommen erst mit Zugang einer schriftlichen Auftragsbestätigung von Allgeier zustande.

### 2 IT Services

2.1 Die von Allgeier für den Kunden zu erbringenden IT Services sind in der Leistungsbeschreibung IT Services (Anlage 1) sowie bei Bedarf in zusätzlichen Leistungsscheinen (Anlage 2) näher definiert.

2.2 Sind in der Auftragsbestätigung oder in Leistungsscheinen Mindestabnahmemengen für IT Services festgelegt, ist der Kunde verpflichtet, diese zu vergüten, auch wenn die tatsächliche Inanspruchnahme hinter diesen Mindestabnahmemengen zurückbleibt. Übersteigt die tatsächliche Inanspruchnahme die Mindestabnahmemengen, sind die tatsächlich in Anspruch genommenen IT Services zu vergüten.

2.3 Freiwillige, unentgeltliche Dienste und/oder Leistungen von Allgeier können von Allgeier unter Berücksichtigung berechtigter Interessen des Kunden jederzeit eingestellt werden. Dienste und/oder Leistungen gelten als freiwillig und unentgeltlich, wenn sie in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein als kostenfrei beschrieben werden oder in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein nicht ausdrücklich als vereinbarte Leistung aufgeführt sind. Für Leistungen von Allgeier, die üblicherweise nur gegen Vergütung erbracht werden und deren Erbringung der Kunde auch nur gegen Vergütung erwarten durfte, ist auch ohne gesonderte Vereinbarung die übliche Vergütung (im Zweifel die von anderen Kunden von Allgeier bezahlte Vergütung) zu entrichten.

2.4 Der Kunde ist ohne die vorherige Zustimmung von Allgeier in Schriftform nicht berechtigt, die IT Services Dritten zu überlassen. Allgeier wird die Zustimmung hierzu jedoch nicht unbillig verweigern. Im Falle einer Zustimmung zur Überlassung an Dritte, haftet der Kunde für die Nutzung durch Dritte.

### 3 Termine, Höhere Gewalt, Unterbrechung

3.1 Termine sind unverbindlich, wenn nicht etwas Abweichendes in der Auftragsbestätigung in Schriftform vereinbart ist.

3.2 Höhere Gewalt, Störungen durch Arbeitskämpfe, Ausfall von Personal ohne Verschulden, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Verzug von Vorlieferanten, behördliches Eingreifen oder ähnliche Umstände hat Allgeier nicht zu vertreten. Allgeier wird den Kunden über einen Fall von Höherer Gewalt in angemessener Weise unterrichten. Dauert ein Fall von Höherer Gewalt länger als vier (4) Wochen an, kann jede der Parteien die betroffenen IT Services in Schriftform außerordentlich kündigen.

3.3 Allgeier ist berechtigt, die Erbringung der IT Services zu unterbrechen, wenn dies für zweckmäßige Maßnahmen der Instandhaltung bzw. Instandsetzung oder der Verbesserung der IT Services erforderlich ist. Allgeier wird dem Kunden vorab über Termine und voraussichtliche Dauer sowie den Grund der Unterbrechung informieren und bei der Organisation versuchen, berechnigte Interessen des Kunden zu berücksichtigen.

### 4 Leistungsverweigerungsrecht

4.1 Liegt nach Einschätzung von Allgeier ein Verhalten des Kunden oder ein dem Kunden zurechenbares Verhalten Dritter vor, das offensichtlich gegen das anwendbare Recht oder Rechte Dritter verstößt, kann Allgeier die Erbringung der IT Services verweigern. Allgeier wird den Kunden hierüber unverzüglich zumindest in Textform informieren. Allgeier ist berechtigt, die Wiederaufnahme der Leistungserbringung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den rechtswidrigen Zustand beseitigt und zum Ausschluss einer Wiederholungsgefahr eine vertragsstrafenbewehrte Unterlassungserklärung gegenüber Allgeier abgibt.

4.2 Wird Allgeier im Rahmen einer behaupteten rechtlichen Unzulässigkeit der Nutzung der IT Services dazu aufgefordert, den Abruf von Daten durch Dritte bzw. die Nutzung von IT Services durch Dritte oder den Zugang Dritter zu diesen zu unterbinden (nachfolgend „Vorwürfe“ genannt), ist Allgeier zusätzlich zu den Regelungen in AGB Teil 01 bezüglich der Freiheit von Rechten Dritter befugt, die IT Services ganz oder teilweise einzustellen, bis der Kunde nachgewiesen hat, dass die Vorwürfe unzutreffend sind oder der Kunde sich mit dem Dritten, der die Vorwürfe vorbringt, geeinigt hat. Allgeier wird den Kunden über Vorwürfe unverzüglich in Textform und unter Nennung der Identität des jeweiligen Dritten informieren. Allgeier ist nicht verpflichtet, zu prüfen, ob die Vorwürfe zutreffen. Die Verteidigung gegen Vorwürfe obliegt allein dem Kunden.

4.3 Während einer solchen Einstellung der IT Services ist der Kunde zur Fortzahlung der festgelegten Vergütung verpflichtet. Allgeier kann für die Einstellung und die Wiederaufnahme der IT Services oder von Sonderleistungen die entsprechenden Aufwände gemäß Auftragsbestätigung bzw. Leistungsschein berechnen.

4.4 Wird Allgeier von Dritten oder staatlichen Stellen aufgrund der Vorwürfe in Anspruch genommen, wird der Kunde Allgeier von jeglichen hieraus erwachsenden Kosten und Belastungen freistellen. Dies umfasst insbesondere auch Allgeiers Kosten für Rechtsberatung.

### 5 Leistungsänderungen, Sonderkündigungsrecht

5.1 Sofern der Kunde über die in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein beschriebenen IT Services hinausgehende oder weniger IT Services wünscht oder solche Mehr- oder Minderleistungen notwendig werden, bedürfen diese einer Einigung der Parteien in Form eines schriftlichen Nachtrags (nachfolgend „Change Request“ genannt).

5.2 Soweit Allgeier für die Erbringung der IT Services Infrastruktur, Software oder Teile davon bei Dritten angemietet hat und ein solches Mietverhältnis endet, ohne dass Allgeier hierfür ein überwiegendes Verschulden trifft, kann Allgeier die betroffenen IT Services zum gleichen Zeitpunkt wie das genannte Mietverhältnis beenden. Allgeier wird den Kunden hiervon unverzüglich zumindest in Textform unterrichten. Soweit Allgeier ein überwiegendes Verschulden am Ende des genannten Mietverhältnisses trifft, ist der Kunde berechtigt, von Allgeier unter Berücksichtigung des Verschuldensanteils von Allgeier und im Rahmen der Haftungsbeschränkung Schadensersatz zu verlangen.

### 6 Mitwirkungspflichten und Beistellungsleistungen

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen der IT Services notwendigen, in seiner Betriebssphäre liegenden, Mitwirkungspflichten und Beistellungsleistungen rechtzeitig, für Allgeier kostenfrei und unaufgefordert zu erbringen.

6.2 Der Kunde wird zusätzlich zu den in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein vereinbarten Mitwirkungspflichten und Beistellungsleistungen folgende Mitwirkungspflichten erfüllen und Beistellungsleistungen erbringen, soweit diese nicht im Rahmen der Auftragsbestätigung oder eines Leistungsscheins ausdrücklich auf Allgeier übertragen wurden:

- Bereitstellung der IT Systeme in voll funktionsfähigem Zustand und mit entsprechenden Service-Verträgen sowie der hierfür nötigen Lizenzen, Zugangsdaten und Berechtigungen
- Bereitstellung ausreichender Systemkapazität; Allgeier übernimmt keine Haftung für Schäden oder Fehler, die aufgrund unzureichender Systemressourcen entstehen, wenn und soweit das System die in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein definierte Leistungsfähigkeit hat
- Bereitstellung eines angemessenen Spam- und Virenschutzes für die IT Systeme
- Bereitstellung eines angemessenen Zugangs zum Internet, um die Leistungserbringung über das Internet zu ermöglichen
- Bereitstellung aller notwendigen Informationen und Datenmaterialien in einem gängigen, unmittelbar verwertbaren, und vorzugsweise digitalen Format. Ist eine Konvertierung des vom Kunden überlassenen Datenmaterials in ein anderes Format erforderlich, so übernimmt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten. Der Kunde wird zudem sicherstellen, dass alle Daten richtig und vollständig sind. Änderungen bei Daten wird der Kunde Allgeier unverzüglich zumindest in Textform mitteilen.
- Bereitstellung der erforderlichen Anzahl fachlich ausreichend qualifizierter Mitarbeiter sowie eines hauptverantwortlichen, entscheidungsbefugten Ansprechpartners
- Unverzügliche Änderung der von Allgeier erhaltenen Passwörter für den Zugang zu den IT Services und deren vertrauliche Behandlung
- Unverzügliche Information an Allgeier, falls unbefugte Dritte Passwörter oder Zugang zu den IT Services erlangen
- Treffen von angemessenen Vorkehrungen gegen Datenverlust (insbesondere Durchführen einer angemessenen Datensicherung, so dass Allgeier jederzeit davon ausgehen kann, dass sämtliche Daten auf den IT Systemen gesichert sind).

6.3 Der Kunde verpflichtet sich, Allgeier von allen Schäden und Belastungen, die Allgeier durch eine Verletzung dieser Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen freizustellen und schadlos zu halten.

## **7 Vergütung, Preisanpassung**

7.1 Die Vergütung für die von Allgeier zu erbringenden IT Services ergibt sich aus der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein.

7.2 Fest vereinbarte Vergütungsbestandteile sind je nach Angabe in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein vom Kunden

monatlich, quartalsweise oder jährlich im Voraus zu bezahlen. Eine (anteilige) Erstattung solcher Beträge findet nicht statt. Verbrauchsabhängige Vergütungsbestandteile werden monatlich abgerechnet. Entsprechende Rechnungen sind mit Zugang beim Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig.

7.3 Allgeier kann die in der Preisliste aufgeführten Preise, die Service-Level oder diese AGB nach eigenem Ermessen ändern, soweit die jeweilige Änderung für den Kunden zumutbar ist. Dies gilt insbesondere, wenn ein Vorlieferant, Softwarehersteller, Wiederverkäufer oder Hosting-Partner seine Preise ändert.

7.4 Widerspricht der Kunde einer von Allgeier vorgenommenen Änderung nicht innerhalb von zwei (2) Wochen ab Zugang der Mitteilung über die Änderung in Textform, gilt die neue Regelung als vereinbart. Allgeier wird in seiner Kommunikation zur Änderung auf diese Rechtsfolge hinweisen.

7.5 Widerspricht der Kunde der Änderung durch Allgeier, hat Allgeier das Recht, die IT Services innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang des Widerspruchs außerordentlich mit einer Frist von vier (4) Wochen zu kündigen. Kündigt Allgeier nicht, werden die IT Services unverändert weiter erbracht.

## **8 Nutzungsrechte**

8.1 Vorbehaltlich einer schriftlichen Vereinbarung in der Auftragsbestätigung oder dem Leistungsschein, räumt Allgeier dem Kunden das nicht ausschließliche, örtlich und zeitlich unbeschränkte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen der IT Services bereitgestellten oder erarbeiteten Materialien zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein ergibt.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, die von Allgeier erarbeiteten Materialien ausschließlich für eigene, interne Zwecke zu verwenden. Eine Unterlizenzierung an Dritte, Vervielfältigung, Vermietung oder Verwertung in sonstiger Form ist nicht gestattet.

8.3 Alle übrigen Rechte an den von Allgeier erarbeiteten Materialien, insbesondere die ausschließlichen Nutzungsrechte, verbleiben bei Allgeier.

8.4 Die Rechte von Allgeier bzw. des originären Rechteinhabers an eigenen Modellen, Methoden und Konzepten, Verfahren, Programmen, vorkonfigurierten Best-Practice-Lösungen und sonstigen geschützten Arbeits- oder Hilfsmitteln, die zur Erarbeitung der Materialien eingebracht werden, bleiben in jedem Fall unberührt.

8.5 Bis zur vollständigen Bezahlung der festgelegten Vergütung ist die Nutzung der IT Services dem Kunden nur widerruflich gestattet. Befindet sich der Kunde in Verzug, ist Allgeier berechtigt, die Nutzungsrechte für die Dauer des Verzuges zu widerrufen.

## **9 Haftungsbeschränkung**

Ergänzend zur Haftungsbeschränkung in AGB Teil 01 ist die Haftung von Allgeier im Bereich IT Services für Vermögensschäden auf die in § 44a TKG festgelegten Maximalbeträge beschränkt, soweit Leistungen in den Anwendungsbereich des TKG fallen.

## TEIL 08 – ANLAGE 1 – LEISTUNGSBESCHREIBUNG IT SERVICES

IT Services von Allgeier umfassen, soweit sie in der Auftragsbestätigung oder dem Leistungsschein entsprechend aufgeführt sind, die nachfolgend definierten Leistungen.

### 1 Technischer Support

1.1 Der technische Support von Allgeier ist – soweit in der Auftragsbestätigung oder dem Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist – während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr) per Telefon und E-Mail wie in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein festgelegt erreichbar.

1.2 Außerhalb dieser Geschäftszeiten steht dem Kunden der technische Support nur zur Verfügung, wenn dies in der Auftragsbestätigung oder im Leistungsschein ausdrücklich festgelegt ist.

1.3 Kostenpflichtige zusätzliche Leistungen des technischen Supports werden von Allgeier zu den in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein genannten Vergütungssätzen für IT Services nach Aufwand abgerechnet.

### 2 Hosting- oder Cloud Services

2.1 Soweit Allgeier für den Kunden Hosting- oder Cloud Services erbringt, stellt Allgeier in dem in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein definierten Rahmen IT Infrastruktur (z.B. Rechenzentrumskapazitäten, Server-Speicherplatz, E-Mail-Accounts, Softwareprodukte o.ä.) zur Verfügung. Die Bereitstellung erfolgt über das Internet. Die genauen Leistungsmerkmale, insbesondere die Qualitätsmerkmale hinsichtlich Verfügbarkeiten bzw. Service-Level und Leistungsfähigkeit, sind in der Auftragsbestätigung oder dem Leistungsschein definiert.

2.2 Grundsätzlich erfolgt mit der Betriebsübergabe der Hosting- oder Cloud Services an den Kunden die Anzeige der Abnahmebereitschaft der Hosting- oder Cloud Services. Die Hosting- oder Cloud Services gelten als abgenommen, sofern Allgeier vom Kunden nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Betriebsübergabe eine entsprechende Mängelrüge erhält.

2.3 Bei Mängeln der Hosting- oder Cloud Services leistet Allgeier Gewährleistung dahingehend, den Mangel nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu beseitigen. Gelingt die Nachbesserung wegen des gleichen Fehlers innerhalb einer vom Kunden in Schriftform zu setzenden, angemessenen Nachfrist nicht, ist der Kunde zur Minderung der Zahlungen für die Dauer der durch den Mangel eingeschränkten Nutzung oder, bei nicht unwesentlichen Mängeln, zur Kündigung der jeweils konkret betroffenen Leistung berechtigt.

2.4 Sofern der Kunde Hosting- oder Cloud Services nutzt, die im Hinblick auf den Speicherplatz limitiert sind (z.B. Cloud Speicher, E-Mail-Postfächer etc.) wird der Kunde das Ausreichen des Speicherplatzes regelmäßig überprüfen. Die vollständige Belegung des zugewiesenen Speicherplatzes kann zu Fehlfunktionen des betroffenen Hosting- oder Cloud Service führen, für die Allgeier keine Haftung übernimmt. Allgeier behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende E-Mail-Nachrichten an den Absender zurück zu senden, wenn die in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein festgelegten Speicherplatzkapazitäten erschöpft sind oder andere in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein definierte Kapazitätsgrenzen überschritten sind.

2.5 Soweit im Rahmen von Hosting- oder Cloud Services Software bereitgestellt wird, hat der Kunde Allgeier stets über die tatsächlich

genutzten Lizenzen informiert zu halten. Änderungen im Nutzungsumfang oder in der Nutzungsart sind Allgeier unverzüglich anzuzeigen. Darüber hinaus wird der Kunde seinen Nutzern einen angemessenen First-Level-Support für die Hosting- oder Cloud Services und darin enthaltene Software bereitstellen.

### 3 Managed Services

3.1 Soweit Allgeier für den Kunden Managed Services erbringt, übernimmt Allgeier in diesem Rahmen Betriebsverantwortung für dessen IT-Systeme. Die genauen Leistungsmerkmale, insbesondere die Qualitätsmerkmale hinsichtlich Verfügbarkeiten bzw. Service-Level und Leistungsfähigkeit, sind in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein definiert.

3.2 Sofern die Auftragsbestätigung bzw. der Leistungsschein eine Limitierung des Kunden in Bezug auf Ressourcen (z.B. Server, Netzwerke oder Speicherplatz) vorsehen, wird Allgeier, soweit dies in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein definiert ist, das Ausreichen der Ressourcenkapazität regelmäßig überprüfen und dem Kunden einen Ressourcenmangel gemäß der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein anzeigen. Sollte die vollständige Belegung der zugewiesenen Ressourcen nach einer entsprechenden Anzeige durch Allgeier ohne Abhilfe durch den Kunden zu Fehlfunktionen der betroffenen Managed Services führen, übernimmt Allgeier hierfür keine Haftung.

### 4 Software

4.1 Soweit im Rahmen von IT Services Software durch Allgeier bereitgestellt wird, verpflichtet sich der Kunde, die in der Auftragsbestätigung genannten Lizenzbestimmungen des Herstellers zu akzeptieren. Für den Fall von Mehrbedarf an Software bzw. einer unzureichenden Lizenzierung durch den Kunden, wird der Kunde einen entsprechenden Nachkauf tätigen.

4.2 Der Kunde akzeptiert weiterhin, dass Software nur für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen wird und die an der Software eingeräumten Nutzungsrechte – soweit nicht abweichend in der Auftragsbestätigung geregelt – mit Beendigung der IT Services enden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Software von seinen IT Systemen zu löschen und hat Allgeier die Löschung innerhalb von fünf (5) Werktagen in Schriftform zu bestätigen.

### 5 Datensicherung und Wiederherstellung

5.1 Sofern nicht in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein ausdrücklich ausgewiesen, führt Allgeier keine Datensicherungen durch. Sofern keine Datensicherung durch Allgeier festgelegt wurde, ist der Kunde für die Datensicherung selbst verantwortlich. Die Datensicherung darf nicht auf von Allgeier bereitgestellten Systemen oder Servern abgelegt werden. Haben Allgeier und der Kunde die Durchführung von Datensicherungen durch Allgeier in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein festgelegt, führt Allgeier die Datensicherung nach Maßgabe der Auftragsbestätigung bzw. des Leistungsscheins durch.

5.2 Die Wiederherstellbarkeit von Daten aus von Allgeier durchgeführten Datensicherungen wird von Allgeier in regelmäßigen Abständen stichprobenartig getestet.

5.3 Von Allgeier durchgeführte Datensicherungen werden nach Maßgabe der in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein angegebenen Aufbewahrungszeiten aufbewahrt. Ist in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein zur Aufbewahrung nichts

angegeben, werden Datensicherungen spätestens nach sieben (7) Tagen endgültig gelöscht.

5.4 Die Wiederherstellung von Daten aus von Allgeier durchgeführten Datensicherungen wird von Allgeier als kostenpflichtige zusätzliche Leistung erbracht. Es gelten die in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein genannten Vergütungssätze für IT Services.

## **6 E-Mails, Spam und Viren**

6.1 Soweit Allgeier für den Kunden E-Mail-Leistungen erbringt, hat Allgeier das Recht, die Maximalgröße von zu versendenden und empfangenden E-Mails zu beschränken. Soweit sich aus der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, beträgt die maximale Größe einer E-Mail 25 MB. Soweit E-Mails die vereinbarte Maximalgröße überschreiten, unterbleibt der Versand bzw. Empfang.

6.2 Der Versand von E-Mails über Systeme bzw. Server von Allgeier sowie der Versand über Internet Domains, die über Allgeier registriert sind, ist unzulässig, soweit es sich

- um einen massenhaften Versand von E-Mails an Empfänger ohne deren Einwilligung handelt,
- es sich um ein E-Mail mit werbendem Inhalt handelt und eine Einwilligung des Empfängers nicht vorliegt, obwohl diese erforderlich ist, oder
- wenn es sich um E-Mails handelt, die in anderer Form den Tatbestand des § 7 Abs. 1 UWG erfüllen

(insgesamt nachfolgend „Spam“ genannt). Der Nachweis der Einwilligung des jeweiligen Empfängers obliegt dem Kunden. Dem Kunden ist es gleichermaßen untersagt, durch Versand von Spam Inhalte zu bewerben, die über eine über Allgeier registrierte Internet Domain abrufbar sind oder die über Systeme bzw. Server von Allgeier bereitgestellt werden.

6.3 Alle bereitgestellten E-Mail-Dienste von Allgeier beinhalten einen Spam- und Virenschutz, der nicht deaktivierbar ist. Der Kunde willigt ausdrücklich ein, dass alle ein- und ausgehenden E-Mails durch den zentralen Spam- und Virenfilter automatisiert überprüft und bei positivem Befund ggf. zurückgewiesen oder mit einem entsprechenden Vermerk versehen in einen gesonderten (ggf. isolierten) Ordner verschoben werden. Ein isolierter Ordner ist nur verfügbar, sofern dies in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein ausdrücklich vereinbart ist. In einem isolierten Ordner gespeicherte E-Mails werden nach dreißig (30) Tagen unwiderruflich gelöscht.

6.4 Der Spam- und Virenfilter wird von Allgeier verwaltet. Eine Anpassung des Spam- und Virenfilters durch den Kunden selbst ist nur möglich, falls und soweit dies in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein ausdrücklich vorgesehen ist.

6.5 Allgeier ist aus Sicherheitsgründen dazu berechtigt, ohne Vorankündigung Anpassungen des Spam- und Virenfilters vorzunehmen. Soweit es sich um wesentliche Anpassungen handelt, ist der Kunde in angemessener Form zu informieren.

6.6 Der Spam- und Virenschutz beruht auf statistischen und Näherungsverfahren. Der Kunde akzeptiert daher, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass E-Mails falsch eingeordnet werden.

## **7 Internet Domains**

7.1 Soweit in der Auftragsbestätigung bzw. im Leistungsschein festgelegt, kann der Kunde eine oder mehrere Internet Domains zur Nutzung von IT Services einrichten. Sofern Allgeier diese Internet Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt, sind hierfür an Allgeier die entsprechenden Registrierungsgebühren zu erstatten und die in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein vereinbarten Entgelte zu bezahlen.

7.2 Soweit Allgeier die Bereitstellung und/oder Pflege von Internet Domains übernimmt, wird Allgeier gegenüber der Registrierungsstelle lediglich als Vertreter des Kunden tätig, der Allgeier alle hierfür erforderlichen Vollmachten einräumen wird. Aus den mit der Registrierungsstelle abgeschlossenen Verträgen wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet.

7.3 Allgeier übernimmt keine Gewähr dafür, dass im Auftrag des Kunden beantragte und bereitgestellte Internet Domains frei von Rechten Dritter oder dauerhaft verfügbar sind.

7.4 Der Kunde gewährleistet, dass durch die Nutzung der Internet Domains in seinem Namen keine Rechte Dritter verletzt und keine gesetzeswidrigen Zwecke verfolgt werden. Der Kunde verpflichtet sich, Allgeier von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Nutzung der Internet Domains freizustellen.

7.5 Der Kunde gewährleistet zudem, dass im Falle einer Vertragsbeendigung die von ihm genutzten Internet Domains unverzüglich in die Verwaltung eines neuen Providers übergehen oder dass er auf die Internet Domains verzichtet. Zum Übergang auf einen neuen Provider hat der Kunde einen entsprechenden Antrag zu stellen. Allgeier ist berechtigt, dem Antrag erst dann stattzugeben, wenn alle offenen Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.

7.6 Ist bei Allgeier nicht bis spätestens dreißig (30) Tage nach Vertragsbeendigung ein Antrag auf Übertragung der Internet Domains an einen neuen Provider eingegangen, kann Allgeier die Internet Domains des Kunden nach eigenem Ermessen an die zuständige Registrierungsstelle zurückgeben oder endgültig außer Betrieb nehmen.

## **8 Telekommunikationsleistungen**

8.1 Soweit im Rahmen der IT Services Telekommunikationsleistungen erbracht werden, wird Allgeier die Telekommunikationssysteme in den Räumen des Kunden und etwaige zugehörige Software betriebsbereit einrichten, soweit dies in der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein festgelegt ist. Der Preis für die Einrichtung ausschließlich Lieferung und Montage des Leitungsnetzes ergibt sich aus der Auftragsbestätigung bzw. dem Leistungsschein.

8.2 Ist kein Preis für die Einrichtung der Telekommunikationssysteme und der Software festgelegt, wird die Telekommunikationsleistung nach den Preisen und Konditionen der aktuellen Preisliste von Allgeier abgerechnet. Allgeier wird dem Kunden die aktuelle Preisliste auf Anfrage zur Verfügung stellen. Gleiches gilt auch, soweit Allgeier das Leitungsnetz einschließlich Anschlussdosen und Verteiler liefert und montiert oder ein vorhandenes Netz prüft und/oder ändert sowie Schulungs-, Organisations- und Beratungsleistungen oder Unterstützung bei der Einsatzvorbereitung erbringt.

8.3 Allgeier wird, soweit die Auftragsbestätigung bzw. der Leistungsschein Instandhaltungsleistungen vorsieht, die Telekommunikationssysteme instandhalten. Die Instandhaltung umfasst:

- Pflegen und prüfen der Telekommunikationssysteme im technisch nötigen Umfang,

- Beseitigen von Störungen und Schäden,
- Bereitstellen von zur Instandhaltung benötigten Mess- und Kontrollgeräten sowie Spezialwerkzeugen.
- Lieferung neuer Versionen der Software.

8.4 Solange Allgeier zur Instandhaltung verpflichtet ist, wird der Kunde alle Instandhaltungs- und sonstigen Arbeiten an den Telekommunikationssystemen (z.B. Erweiterungen) nur durch Allgeier oder mit Allgeiers vorheriger Zustimmung in Schriftform durch Dritte ausführen lassen. Der Kunde wird zudem die Telekommunikationssysteme an den Teleservice angeschlossen lassen, damit über das Telekommunikationsnetz Diagnosedaten übermittelt und, soweit möglich, Störungen durch Fernkorrekturen behoben oder vom Kunden gewünschte Änderungen des Leistungsumfanges und der Benutzerdaten durchgeführt werden können. Bei Beendigung der Instandhaltung werden der Anschluss an den Teleservice und die entsprechenden Einrichtungen in den Telekommunikationssystemen stillgelegt.

8.5 Soweit der Kunde ausnahmsweise die Telekommunikationssysteme nicht gemäß AGB Teil 02 kauft, sondern mietet, ist die vorgenannte Pflicht zur Instandhaltung im Mietpreis inbegriffen. In diesem Fall hat der Kunde die Telekommunikationssysteme pfleglich und sorgfältig zu behandeln. Der Kunde hat alle Schäden zu ersetzen, die durch Verlust oder Beschädigung eines vermieteten Telekommunikationssysteme im Verantwortungsbereich des Kunden entstehen, es sei denn, dass der Kunde kann nachweisen, dass er für den Verlust oder die Beschädigung nicht verantwortlich ist.

8.6 Auch wenn Allgeier die Telekommunikationssysteme instandzuhalten hat, werden die folgenden Leistungen zu ihren jeweils gültigen Listenpreisen gesondert in Rechnung gestellt:

- Instandhaltungsleistungen/ Programmpflege, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der in Ziffer 1 festgelegten Supportzeiten
- vom Kunden gewünschte oder vom Netzbetreiber geforderte Änderungen (z.B. des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Einrichtungsortes oder der Gebührenerfassungstarife)
- Diagnose und Beseitigung von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder an Einrichtungen des öffentlichen Kommunikationsnetzes sowie durch sonstige von Allgeier nicht zu vertretende Umstände entstanden sind
- Ersatz verbrauchter Akkus für Schnurlostelefone
- Die erste Prüfung und etwa notwendige Instandsetzungen bei Übernahme der Instandhaltung bereits in Betrieb befindlicher Systeme durch Allgeier
- Verpackung, Abbau, Rücktransport und Transportversicherung.

8.7 Gleiches gilt für zusätzliche Leistungen von Allgeier im Bereich Software wie beispielsweise:

- Aktualisierung der Kundendaten
- Arbeiten zum Duplizieren, Übersetzen, Generieren von Programmen
- Zusätzliche Lieferung von Datenträgern
- Analysieren und Beseitigen von Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung von Programmen oder durch sonstige von Allgeier nicht zu vertretende Umstände entstanden sind
- Unterstützung bei der Einführung oder dem Einsatz von Software