

Besondere Geschäftsbedingungen für „Global Managed Services“ der COMPAREX AG („COMPAREX“)

Version: 1.0
Stand: 1. Juni 2017

I. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für „Global Managed Services“ („GMS-Bedingungen“) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (gemeinsam die „Auftraggeber“).

2. Diese GMS-Bedingungen regeln als wesentliche Vertragsbestandteile die Bedingungen, zu denen COMPAREX in den jeweiligen Bestellungen des Auftraggebers, den von COMPAREX erstellten Angeboten oder Bestellbestätigungen Leistungen im Bereich „Global Managed Services“ („GMS-Services“) erbringt. Die GMS-Services beinhalten insbesondere: Monitoring, Prädiktive Analysen, Produktivität und Optimierung, Stabile Sicherheit und Hybrides Cloud Management im Bereich der digitalen Transformation oder ähnliche Services.

3. Folgende Dokumente regeln – in absteigender Rangfolge – die Erbringung der vertragsgegenständlichen GMS-Services:

- Diese GMS-Bedingungen;
- die jeweiligen geltenden Leistungsbeschreibungen und Service Levels Agreements für den relevanten GMS-Service;
- Angebote und damit verbundene Bestellungen und darin enthaltene etwaige Individualvereinbarungen;
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMPAREX;

Auf Wunsch des Auftraggebers stellt COMPAREX die hier genannten Vertragsdokumente in ihrer jeweils geltenden Fassung zur Verfügung.

4. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sowie Änderungen und Ergänzungen dieser GMS-Bedingungen haben nur Gültigkeit, soweit sie COMPAREX schriftlich anerkennt. Dies gilt auch, wenn den Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht ausdrücklich widersprochen worden ist.

II. Vertragliche Leistungen

1. Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von COMPAREX erbrachten GMS-Services können aus den folgenden Elementen bestehen:

a. Technische und Consulting Services beim und für den Auftraggeber („Serviceleistungen“) – in der Leistungsbeschreibung für den jeweiligen GMS-Service sind diese Leistungen im Abschnitt „Servicebestandteile“ beschrieben;

b. Bereitstellung von Software-Anwendungen von COMPAREX oder anderen Anbietern („Softwareleistungen“) – in der Leistungsbeschreibung für den jeweiligen GMS-Service sind diese Leistungen im Abschnitt „Service Features“ beschrieben. Softwareleistungen kann COMPAREX wie folgt erbringen:

i. in Form einer über das Internet bzw. Intranet des Auftraggebers nutzbaren Software-Anwendung einschließlich

Aktualisierungen zur Nutzung durch Nutzer des Auftraggebers, in Form einer zeitlich begrenzten Softwareüberlassung in einer von COMPAREX betriebenen, über das Internet abrufbaren Online-Umgebung („Cloud Services“); erfolgt die Bereitstellung der Software ohne gesonderte Vergütung, erbringt COMPAREX insoweit „kostenlose Cloud Services“.

ii. in Form einer auf eigener Hardware des Auftraggebers installierbaren und nutzbaren Software-Anwendung zur Nutzung durch Nutzer des Auftraggebers, in Form einer zeitlich begrenzten Softwareüberlassung einschließlich Aktualisierungen („Software im Abonnement“) oder in Form einer zeitlich unbegrenzten Softwareüberlassung („Softwarekauf“).

c. Bereitstellung von Hardware anderer Anbieter („Hardwareleistungen“) auf Dauer („Hardwarekauf“) oder auf Zeit („Hardwaremiete“).

d. Bezogen auf Hardware-/Softwareleistungen: Erbringung von „Wartungsleistungen“ durch Behebung von Mängeln der Hardware / Bereitstellung von Aktualisierungen der Software (Upgrades / Updates / Patches / Fixes) zur Nutzung durch Nutzer des Auftraggebers;

e. Bezogen auf Hardware-/Softwareleistungen: „Supportleistungen“ gegenüber Nutzern des Auftraggebers.

2. COMPAREX erbringt die GMS-Services (mit Ausnahme der Hardware-/Softwareleistungen aber einschließlich Cloud Services) ausschließlich als Dienstleistungen. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Auftraggeber und ein besonderes Arbeitsergebnis im Rahmen der erbrachten Leistungen ist nicht geschuldet, es sei denn, dies ist zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart.

3. Die Erbringung von Softwareleistungen kann die Bereitstellung / Überlassung auf einzelne Module einer Software-Anwendung beschränkt sein. Der konkrete Umfang ergibt sich aus dem Angebot.

4. Gegenstand der Softwareleistungen können auch von Drittanbietern bereitgestellte Software-Anwendungen sein. Soweit nach dem Inhalt des Angebots der Drittanbieter Vertragspartner des Auftraggebers wird, gelten diese GMS-Bedingungen für den Drittanbieter entsprechend. Im Übrigen ergibt sich der Umfang der Software- und ggf. Support- und Wartungsleistungen ergänzend und vorrangig aus den etwaig bestehende Lizenz- und Geschäftsbedingungen für Endkunden (z.B. „EULA“) eines Drittanbieters. Auf Wunsch des Auftraggebers stellt COMPAREX die relevanten Lizenz- und Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils geltenden Fassung zur Verfügung.

III. Vertragsschluss

1. Ein verbindlicher Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber ein ausdrücklich als verbindlich bezeichnetes Angebot von COMPAREX annimmt oder COMPAREX die Bestellung des Auftraggebers vorbehaltlos durch eine Auftragsbestätigung oder durch Leistungserbringung akzeptiert.

2. Der geschlossene Vertrag stellt die vollständige Vereinbarung über die Leistungspflichten von COMPAREX dar. Abweichende Vereinbarungen, Ergänzungen sowie Abreden, Zusicherungen oder Ähnliches, insbesondere in Projekt- bzw. Leistungsbesprechungen (und -protokollen) festgelegte Änderungen und Beschlüsse, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung durch autorisierte Vertreter von COMPAREX in Schriftform und gelten nur für die Bestellung, für die sie vereinbart wurden.

IV. Leistungsdurchführung

1. Der Leistungsinhalt richtet sich nach dem jeweiligen Angebot sowie die jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen und Service Levels Agreement der einzelnen GMS-Services. COMPAREX wird die jeweils vereinbarten Leistungen unter Beachtung des jeweils aktuellen Standes der Technik erbringen.
2. Die Beratung durch COMPAREX im Vorfeld eines Vertragsschlusses erfolgt nach bestem Wissen. Der Auftraggeber ist in diesem Stadium verpflichtet, etwaige angebotsrelevante ihn betreffende Informationen selbstständig offenzulegen.
3. COMPAREX setzt zur Erbringung von Service- und Supportleistungen sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Bei der Auswahl ihres eingesetzten Personals wird COMPAREX die Interessen des Auftraggebers angemessen berücksichtigen. COMPAREX ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetztes eigenes Personal oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Auftraggeber namentlich kommuniziert, wird COMPAREX den Auftraggeber über den Ersatz informieren. COMPAREX ist in der Wahl des Arbeitsortes, der Einteilung der Arbeitszeit und der Gestaltung der Tätigkeit im Rahmen der Aufgabenstellung grundsätzlich frei und nicht weisungsgebunden. Die eingesetzten Mitarbeiter unterliegen nur den Weisungen und der Personalhoheit von COMPAREX. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistungen in Räumlichkeiten des Auftraggebers erbracht werden. COMPAREX wird sich bei der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber zur Einhaltung von Terminen und zur Erfüllung der Aufgaben über die Arbeitszeiten abstimmen.
4. COMPAREX kann die Durchführung vertraglich vereinbarter Service- und Supportleistungen an verbundene Unternehmen sowie sonstige Dritte als Unterbeauftragte vergeben. Die Verantwortung von COMPAREX für die vertragsgemäße Erbringung der Leistungen bleibt hierdurch unberührt. COMPAREX ist berechtigt, Rechte und Pflichten auf einen Dritten zu übertragen.
5. Liefer-/Leistungsstermine und -fristen sind nur verbindlich, wenn sie von COMPAREX schriftlich bestätigt worden sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Notwendigkeit etwaiger Terminverschiebungen rechtzeitig mitzuteilen, um COMPAREX eine entsprechende Disponierung zu ermöglichen. Die Vereinbarung fester und verbindlicher Leistungsstermine steht unter dem Vorbehalt, dass COMPAREX die Lieferungen und Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
6. Gegenstand der Durchführung sind die im jeweiligen Angebot aufgezählten Leistungen zu den dort angegebenen Konditionen. Sämtliche darüber hinaus gehenden Leistungen von COMPAREX werden gesondert vereinbart und sind durch den Auftraggeber zusätzlich zu vergüten. In diesem Fall legt COMPAREX für den Auftraggeber ein erweitertes oder angepasstes Angebot vor, das auf Grundlage der Preise des Ursprungsangebots erstellt wird.
7. Beide Vertragspartner können Änderungen der Leistungsbeschreibung und Leistungserbringung vorschlagen. Dafür ist folgendes Verfahren vereinbart:
 - a. COMPAREX wird einen Änderungsvorschlag des Auftraggebers sichten und ihm mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.
 - b. Ist eine umfangreiche Prüfung des

Änderungsvorschlages erforderlich, wird COMPAREX dem Auftraggeber in angemessener Frist den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Auftraggeber wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

c. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird COMPAREX dem Auftraggeber entweder

(1) ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine, die Testmittel und die Vergütung; oder

(2) mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für COMPAREX nicht durchführbar ist.

d. Der Auftraggeber wird ein Änderungsangebot innerhalb der dort genannten Annahmefrist (Bindefrist) entweder ablehnen oder schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form annehmen. Eine etwaige Ablehnung wird der Auftraggeber unverzüglich COMPAREX mitteilen.

e. COMPAREX und der Auftraggeber können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung, oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden.

f. Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden. COMPAREX kann für die Dauer der Unterbrechung eine angemessene Vergütung verlangen, außer soweit COMPAREX seine von der Unterbrechung betroffenen Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

g. Das Änderungsverfahren wird auf Anforderung von COMPAREX schriftlich oder in Textform auf einem Formular von COMPAREX dokumentiert, soweit nichts Anderes vereinbart ist. Jede Änderung der vertraglichen Vereinbarung, insbesondere der Leistungsbeschreibung, ist schriftlich zu vereinbaren.

h. Für Änderungsvorschläge von COMPAREX gelten die Ziffern 7.b) bis 7.g) entsprechend.

8. Soweit COMPAREX kostenlose Cloud Services oder sonstige kostenlose Zusatzleistungen zur Verfügung stellt, hat der Auftraggeber auf ihre Erbringung/Erfüllung keinen Anspruch bzw. keine Gewährleistung.

9. Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs von COMPAREX liegende und nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“) entbinden COMPAREX für deren Dauer von der Pflicht zur Leistung. Als Fälle höherer Gewalt gelten auch

a. von COMPAREX nicht verschuldete Folgen eines Arbeitskampfes bei COMPAREX oder einem Dritten und

b. Fälle, in denen im Rahmen der GMS-Services Software- und/oder Hardwareleistungen ganz oder teilweise von Drittanbieter erbracht werden, der Drittanbieter die entsprechenden Leistungen aber ohne Verschulden von COMPAREX nicht oder nicht vertragsgemäß erbringt, sofern

diese Fälle Auswirkungen auf die Lieferungen und Leistungen von COMPAREX zur Folge haben.

Vereinbarte Fristen für die Erbringung der GMS-Services verlängern sich um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase; vom Eintritt der Störung wird der Auftraggeber in angemessener Weise unterrichtet. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als einen Monat, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen bzw. von ihm zurückzutreten. Dies gilt entsprechend, wenn die genannten Umstände bei einem Unterbeauftragten von COMPAREX eintreten.

V. Lieferung, Gefährübergang und Eigentum

1. Sämtliche Hardware- und Softwareleistungen erfolgen an den im Angebot benannten Ort. Die Herstellung der Betriebsbereitschaft ist nur geschuldet, falls eine ausdrückliche Vereinbarung dazu getroffen wurde.

2. Für die Einhaltung der Liefertermine und den Gefährübergang ist der Zeitpunkt maßgeblich, an dem COMPAREX oder der Hersteller den Liefergegenstand an den Transporteur zur Übersendung an den Auftraggeber übergibt.

3. Im Falle des Softwarekaufs / der Software im Abonnement ist COMPAREX im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden um mehr als vierzehn (14) Kalendertage befugt, diesem die Nutzung der Software mit unmittelbarer Wirkung zu untersagen (vertragliches Untersagungsrecht).

4. COMPAREX behält sich beim Hardware- und Softwarekauf das Eigentum vor, bis sämtliche Ansprüche, die COMPAREX gegen den Auftraggeber zum Zeitpunkt der Leistung oder im Zusammenhang mit den Liefergegenständen zukünftig zustehen, beglichen sind. Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltenen Eigentum zur Sicherung der COMPAREX zustehenden Saldo- bzw. Kontokorrentforderung.

5. Eine Veräußerung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Hardware oder Software, insbesondere ihre Verbindung mit Gegenständen Dritter, ist dem Auftraggeber nur mit Zustimmung von COMPAREX oder in sonstigen gesetzlich vorgesehenen Fällen gestattet. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsgegenstände anderweitig zu verpfänden, zur Sicherheit zu übereignen oder sonstige das Eigentum von COMPAREX gefährdende Verfügungen zu treffen. Der Auftraggeber tritt bereits jetzt die Forderung aus einer Weiterveräußerung an COMPAREX ab; COMPAREX nimmt diese Abtretung schon jetzt an. Der Auftraggeber ist widerruflich ermächtigt, die an COMPAREX abgetretenen Forderungen treuhänderisch für COMPAREX im eigenen Namen einzuziehen. COMPAREX kann diese Ermächtigung sowie die Berechtigung zur Weiterveräußerung widerrufen, falls der Auftraggeber seinen wesentlichen vertraglichen Pflichten nicht nachkommt. Auf Verlangen hat der Auftraggeber erforderliche Daten zur Durchsetzung der Forderung mitzuteilen, insbesondere Namen, Adresse, Telefonnummer des Endkunden und die an ihn veräußerten Gegenstände.

6. Bei Pfändungen oder anderen Beeinträchtigungen des Vorbehalts Eigentums oder des abgetretenen Zahlungsanspruchs durch Dritte ist der Auftraggeber verpflichtet, auf den Eigentumsvorbehalt und das Eigentum von COMPAREX sowie auf die Forderungsabtretung hinzuweisen und COMPAREX umgehend zu informieren. Der Auftraggeber ist weiterhin verpflichtet, COMPAREX den Namen des oder der Dritten, die eine Sach- oder Forderungspfändung betreiben oder sonstige Beeinträchtigungen verursachen, mitzuteilen. Die Kosten einer Abwehr solcher Zugriffe trägt der Auftraggeber.

7. Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die gesamten zu sichernden Forderungen von COMPAREX um mehr als 20 %, so ist der Auftraggeber berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

VI. Nutzungsrechte

1. Umfang und Beschränkungen der dem Auftraggeber eingeräumten Nutzungsrechte an Software-Anwendungen von COMPAREX ergeben sich vorrangig aus den EULA der jeweiligen Software-Anwendung, welche dem Angebot über GMS-Services beigefügt sind. Auf Wunsch des Auftraggebers stellt COMPAREX die EULA der jeweiligen Software-Anwendung von Drittanbietern in ihrer jeweils geltenden Fassung zur Verfügung.

2. Für alle Softwareleistungen gilt: Der Auftraggeber darf die Software über die nach Maßgabe der jeweiligen EULA und dieser GMS-Bedingungen erlaubte Nutzung hinaus weder nutzen noch von Dritten nutzen lassen noch sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere darf der Auftraggeber weder die Software selbst noch die Rechte an der Software vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die Software kopieren oder das Kopieren der Software weder als Ganzes noch in Teilen genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen.

3. Ist die Erbringung von Softwareleistungen auf einzelne Module einer Software-Anwendung beschränkt, werden dem Auftraggeber die Nutzungsrechte nur für die jeweils bereitgestellten / überlassenen Module eingeräumt. Weitere Teile / Module der Software darf der Auftraggeber nur nutzen, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der bereitgestellten / überlassenen Module zwingend erforderlich ist.

4. Die Software darf nur auf einer durch COMPAREX freigegebenen Konfiguration genutzt werden (unter Konfiguration wird die Hard- & Software Umgebung verstanden auf bzw. in dem die Software zum Einsatz kommt). Die aktuelle, freigegebene Konfiguration finden Sie in der Installationsanleitung, Produktbeschreibung oder in den Release Notes zur jeweiligen Software.

5. Für den Softwarekauf gilt: Eine Übertragung der Nutzungsrechte auf Dritte ist nur bei vollständiger Aufgabe der Rechte des Auftraggebers zulässig. Der Auftraggeber wird COMPAREX die Übertragung schriftlich anzeigen und die ihn treffenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Der Auftraggeber wird auf Anfrage von COMPAREX die Aufgabe der eigenen Nutzung schriftlich bestätigen. Er wird keine Kopien der Software zurückbehalten, auch keine Sicherungskopien.

6. COMPAREX überträgt bei der Durchführung der Service- und Supportleistungen dem Auftraggeber keine Rechte an eingesetzten Werkzeugen, Software, Programmen oder Methoden.

7. COMPAREX darf zum Schutz der Software technische Maßnahmen ergreifen und laufend durchführen.

8. Für alle Arbeitsergebnisse, die COMPAREX in Zusammenhang mit der Erbringung von Service- und Supportleistungen individuell für den Auftraggeber erstellt, erhält der Auftraggeber unter dem Vorbehalt der Bezahlung ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht. COMPAREX ist berechtigt, das von ihr während der Erbringung der vertragsgegenständlichen Service- und Supportleistungen genutzte oder erworbene Know-how nach freiem Ermessen im eigenen Interesse oder zugunsten Dritter zu nutzen. Know-How bezeichnet Spezialwissen aus betrieblichen und technischen

Erfahrungen. Auftraggeberdaten sind kein Bestandteil des Know-Hows. COMPAREX ist zur Verwertung und zum Einsatz von Know-How auch gegenüber Dritten berechtigt.

VII. Mitwirkung des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber erkennt seine (in diesen Bedingungen und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Erbringung der GMS-Services durch COMPAREX und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2. Soweit in den EULA der jeweiligen Software-Anwendungen keine anwendungsspezifischen Mitwirkungspflichten geregelt sind, gelten für alle Softwareleistungen die folgenden besonderen Mitwirkungspflichten:

a. Die Bereitstellung der Software ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Auftraggeber eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Auftraggeber wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Software seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht. COMPAREX empfiehlt die Nutzung des Browsers „Microsoft Internet Explorer“. Die optimale Version kann bei COMPAREX angefragt werden. Eine Nutzung der Software mit anderen Webbrowsern ist ggf. nicht oder eingeschränkt möglich.

b. Der Auftraggeber wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern.

c. Der Auftraggeber wird die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Software aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

d. Der Auftraggeber wird bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine im System vorhandenen Datenbestände durch Download sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrags auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Auftraggeber mehr möglich ist. COMPAREX ist nach Beendigung des Vertrages berechtigt, Daten des Auftraggebers zu löschen.

3. Für Service- und Supportleistungen gelten die folgenden besonderen Mitwirkungspflichten:

a. Der Auftraggeber wird COMPAREX bei der Erbringung von Service- und Supportleistungen bestmöglich unterstützen. Er wird COMPAREX den notwendigen Zugang insbesondere zu Systemen, Schnittstellen, Datenbanken, Software, Programmen und sonstigen Datenquellen kostenlos, vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen und soweit notwendig entsprechende Zugriffslizenzen einräumen sowie ggf. Räume und Arbeitsplätze einschließlich Telefon, Internetzugang und die erforderliche Entwicklungsumgebung mit der erforderlichen Zahl von Terminals und weiteren Hilfsmitteln im Rahmen der üblichen Betriebszeiten und der betrieblichen Zugangsregelung betriebsbereit und kostenlos zur Verfügung stellen.

b. Der Auftraggeber wird COMPAREX sämtliche Informationen, die COMPAREX zur vertragsgemäßen Durchführung benötigt, rechtzeitig zur Verfügung stellen. Dies umfasst – soweit dies für die Erbringung des beauftragten GMS-Service notwendig ist – die Gewährung des (automatisierten) Zugriffes auf Nutzungs- und Lastdaten, welche bei einem

Drittanbieter (Cloud-Anbieter) abgespeichert sind. Er wird COMPAREX unverzüglich über alle ihm bekannten Ereignisse, Umstände und Veränderungen informieren, die geeignet sind, die Leistungserbringung nachteilig zu beeinflussen.

4. Die Erbringung von GMS-Services kann mit einer automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beim Auftraggeber verbunden sein; entsprechend kann die Einführung entsprechender Verfahren beim Auftraggeber die Zustimmung des Betriebsrats und/oder vergleichbarer Stellen, ggf. auch die direkte Zustimmung von Mitarbeitern erfordern. Der Auftraggeber ist für die Einholung entsprechender Zustimmungen ebenso verantwortlich wie für die Einhaltung rechtlicher Bestimmungen, die in seinem Verantwortungsbereich liegen.

5. COMPAREX ist nicht verpflichtet, die Qualität bzw. Fehlerfreiheit von Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers oder die Richtigkeit bzw. Vollständigkeit der vom Auftraggeber bereitgestellten Informationen zu überprüfen. Der Auftraggeber wird COMPAREX auf Verlangen hin die Richtigkeit und Vollständigkeit der erteilten Auskünfte bzw. der von ihm vorgelegten Unterlagen schriftlich bestätigen.

6. Entstehen durch Annahmeverzug und/oder die nicht ordnungsgemäße oder nicht rechtzeitige Mitwirkung und/oder Beistellung des Auftraggebers Verzögerungen und/oder Mehraufwand, hat COMPAREX erforderliche Änderungen des Zeitplanes nicht zu vertreten und kann dem Auftraggeber erforderlichen Mehraufwand in Rechnung stellen. Vereinbarte Fristen verlängern sich automatisch angemessen, mindestens jedoch um den Zeitraum der Verzögerung. Für die Vergütung des Mehraufwandes gelten die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preise von COMPAREX. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Rechte von COMPAREX unberührt.

VIII. Besondere Regelungen für das Kunden-Portal

1. Das „**COMPAREX Dashboard**“ ist ein Cloud Service von COMPAREX. Die Nutzung erfolgt über ein „**Kunden-Portal**“ von COMPAREX.

2. Die Bereitstellung des COMPAREX Dashboard kann auf einzelne Module der Software beschränkt sein. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus dem Angebot.

3. Die Bereitstellung von einzelnen Modulen der Software kann kostenlos erfolgen. In diesem Fall gelten ergänzend die Regelungen dieser GMS-Bedingungen für kostenlose Cloud Services.

4. Damit das COMPAREX Dashboard sowie die einzelnen Module gemäß der Leistungsbeschreibung funktionieren, bestehen anwendungsspezifische Mitwirkungspflichten des Kunden. Näheres kann dem SLA-Dokument des entsprechenden GMS-Service entnommen werden.

5. Der Auftraggeber erhält für den Zeitraum, in dem COMPAREX die vertragsgegenständlichen Cloud Services erbringt, Online-Zugang zum Kunden-Portal. Über das Kunden-Portal kann der Auftraggeber – abhängig vom beauftragten GMS-Service – die durch COMPAREX erstellte Lizenzbilanz sowie zusätzliche Kennzahlen und Informationen zum Software Asset Management einsehen. Der Auftraggeber wird die ihm die dazu zur Verfügung gestellten Zugangsdaten vertraulich behandeln und nicht an Dritte übertragen. Der Auftraggeber wird angemessene technische Vorkehrungen treffen, damit keine Schadsoftware (z.B. Trojanische Pferde, Viren) an das Kunden-Portal übertragen wird. Nach jeder Nutzung ist der passwortgeschützte Bereich per „Log-off“ zu verlassen. Soweit

der Auftraggeber Kenntnis davon erlangt, dass Dritte die Zugangsdaten missbräuchlich nutzen, wird er COMPAREX unverzüglich unterrichten.

6. COMPAREX übernimmt keine Haftung für eine vorübergehende Unerreichbarkeit des Kunden-Portals. Eine Erstattung bereits geleisteter Vergütungen ist ausgeschlossen.

IX. Vergütung, Zahlungsbedingungen

1. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Angebot. Haben sich die Vertragsparteien nicht auf einen bestimmten Preis geeinigt, so bestimmt sich der Preis (i) nach der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen COMPAREX-Preisliste oder (ii) den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen COMPAREX Stunden- und Tagessätzen.

2. Soweit nicht anders vereinbart, sind anfallende Verpackungs-, Transport- und Transportversicherungskosten sowie anfallende Reisekosten vom Auftraggeber zu tragen.

3. Die Umsatzsteuer wird in ihrer jeweiligen gesetzlichen Höhe zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung zusätzlich berechnet. Preiserhöhungen auf Grund von Erhöhungen der Umsatzsteuer trägt der Auftraggeber. Alle Rechnungen von COMPAREX sind ab Rechnungsdatum ohne Abzug sofort fällig und zahlbar, es sei denn, das Angebot von COMPAREX oder die Rechnung weist eine Zahlungsfrist aus. COMPAREX ist berechtigt, die Rechnung in Papierform oder als elektronische Rechnung zu stellen. Der Auftraggeber stimmt der elektronischen Rechnungsstellung bereits jetzt zu.

4. Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von COMPAREX erbrachten GMS-Services innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Auftraggeber genehmigt.

5. Das Recht, Zahlungen zurückzuhalten oder mit Gegenansprüchen aufzurechnen, steht dem Auftraggeber nur insoweit zu, als seine Ansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Wegen Mängeln kann der Auftraggeber nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistungen zustehen. Der Auftraggeber hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist.

6. Gleicht der Auftraggeber eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann COMPAREX vereinbarte Zahlungsbedingungen für alle Forderungen mit sofortiger Wirkung widerrufen. COMPAREX ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

7. Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Auftraggebers, seine Pflichten gegenüber COMPAREX zu erfüllen, kann COMPAREX bestehende Austauschverträge mit dem Auftraggeber durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber wird COMPAREX frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

X. Gewährleistung für Mängel

1. COMPAREX gewährleistet, dass die Hardware- und Softwareleistungen frei von wesentlichen Mängeln sind. Dabei

sind sich die Parteien darüber einig, dass die Lieferung einer vollständig fehlerfreien Software nach dem Stand der Technik unmöglich ist. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von COMPAREX von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Zusicherungen und öffentliche Äußerungen eines Dritten zu von diesem hergestellter Hard- und Software zählen nur dann zur vereinbarten Beschaffenheit der Hard- und Software, wenn die Parteien dies schriftlich vereinbart haben oder wenn sich COMPAREX dies ausdrücklich und schriftlich öffentlich zu Eigen gemacht hat.

2. Bei Mängeln der Softwareleistungen gewährleistet COMPAREX den vertragsgemäßen Gebrauch durch Überlassung einer Aktualisierung der Software, sobald COMPAREX eine solche zur Verfügung steht. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Auftraggeber von COMPAREX zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bei Software („**Workaround**“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

3. Die Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit hat, die im Angebot beschrieben ist. Dabei sind „**Garantien**“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. COMPAREX erhält vom Auftraggeber alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen.

4. Der Anspruch des Auftraggebers auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, soweit der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann und soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung der Hard-/Software unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung oder auf der Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber beruht.

5. Für durch COMPAREX selbst bereit gestellte Cloud Services gilt: Der Übergabepunkt ist die Firewall der von COMPAREX betriebenen IT-Infrastruktur. Die Verantwortung von COMPAREX geht auf keinen Fall über den Übergabepunkt hinaus.

6. Für die Hardwaremiete, die Software im Abonnement und für Cloud Services gilt: Die verschuldensunabhängige Haftung von COMPAREX wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen. Eine Kündigung durch den Auftraggeber wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn COMPAREX ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, von COMPAREX verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder diese aus anderen Gründen für den Auftraggeber unzumutbar ist.

7. Mängelansprüche des Auftraggebers verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Auftraggebers haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen.

8. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers besteht

nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist COMPAREX berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Auftraggeber ersetzt zu verlangen.

XI. Laufzeit

1. COMPAREX erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen für den im Angebot vereinbarten Zeitraum. Haben die Parteien im Angebot keinen Zeitraum vereinbart, erbringt COMPAREX die Leistungen auf unbestimmte Dauer zu den im Angebot vereinbarten Konditionen. In diesem Fall besteht für beide Parteien ein ordentliches Kündigungsrecht, das mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Quartalsende ausgeübt werden kann.

2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

a. eine Partei wiederholt gegen ihre Pflichten unter Einbeziehung dieser Bedingungen verstößt; im Falle der Verletzung von Service Level Agreements durch COMPAREX ist dies nur dann der Fall, wenn COMPAREX die Verletzung schuldhaft zu vertreten hat und sie über einen Zeitraum von mindestens drei (3) Monaten andauert; COMPAREX hat die Nichtverfügbarkeit eines Cloud Service nur dann zu vertreten, wenn sie außerhalb eines regelmäßigen oder eines unregelmäßigen Servicefensters eintritt (die Servicefenster sind im SLA-Dokument des jeweiligen GMS-Service beschrieben);

b. der Auftraggeber die Erfüllung der ihm obliegenden Leistungen ernsthaft und endgültig verweigert;

c. die Zahlung der geschuldeten Entgelte oder eines nicht unerheblichen Teiles hiervon mehr als 14 Tage nach Zugang einer Mahnung noch nicht an COMPAREX erfolgt ist;

d. in der Person des Auftraggebers ein Wechsel eintritt, eine Unternehmensveräußerung erfolgt oder aber sich die gesellschaftsrechtlichen Verhältnisse derart ändern, dass berechtigte Zweifel an der Zuverlässigkeit und der Leistungsfähigkeit des Auftraggebers bestehen;

e. wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde, ein solcher mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen den Auftraggeber erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z.B. Aufhebung des Arrestes) wurden.

3. Eine Kündigung der Cloud Services vom Auftraggeber wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn COMPAREX ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn

a. diese unmöglich ist,

b. sie durch COMPAREX verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder

c. aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Auftraggeber gegeben ist.

4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Zur Wahrung der Schriftform ist ein Telefax ausreichend. E-Mails genügen nicht der Schriftform.

XII. Haftung

1. COMPAREX haftet für leicht fahrlässig verursachte Schäden nur dann, wenn diese auf wesentliche

Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht (sog. Kardinalpflichten).

2. In den in vorstehender Ziffer XII.1. beschriebenen Fällen und bei Schäden, die auf grobe Fahrlässigkeit eines einfachen Angestellten (d.h. nicht eines leitenden Angestellten) von COMPAREX zurückgeführt werden können, ist die Haftung von COMPAREX auf Schäden begrenzt, die für diese Art von Vertrag typisch oder vorhersehbar sind.

3. In den in vorstehenden Ziffern XII.1. und 2. beschriebenen Fällen ist die Gesamthaftung von COMPAREX gemäß oder in Verbindung mit einem Einzelvertrag auf den höheren der nachstehenden Beträge begrenzt:

a. EUR 100.000,00 oder

b. den Nettowert des betreffenden Einzelvertrags.

4. In den in vorstehenden Ziffern XII.1. und 2. beschriebenen Fällen haftet COMPAREX nicht für indirekte Schäden oder Folgeschäden (insbesondere für Verluste oder Gewinne, Ansprüche von Dritten wegen Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs, Schäden wegen des Verlusts von Geschäftsunterlagen etc.).

5. Die Haftung von COMPAREX für den Verlust von Daten oder Programmen besteht nur dann, wenn solche Verluste nicht durch angemessene Vorsichtsmaßnahmen der anderen Vertragspartei zur Vermeidung des Datenverlusts vermieden hätten werden können (einschließlich, aber nicht beschränkt darauf, durch die Erstellung mindestens täglicher Sicherungskopien sämtlicher Programme und Daten). In anderen Fällen ist die Haftung für den Verlust von Daten gemäß den anderen in diesem Paragraphen aufgeführten Bestimmungen beschränkt.

6. Außer bei Ansprüchen im Rahmen des deutschen Produkthaftungsgesetzes oder in Fällen, die durch eine vertragliche Garantie abgedeckt

sind, bei vorsätzlich verursachten Schäden, arglistig verschwiegenen Mängeln oder Körperverletzung, gelten die vorsehend aufgeführten Haftungsbestimmungen für sämtliche Schadenersatzforderungen, ungeachtet der jeweiligen rechtlichen Grundlage (einschließlich Forderungen aufgrund von unerlaubten Handlungen).

7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten ebenfalls für Schadenersatzforderungen, die von einer Partei gegen die Angestellten oder Vertreter von COMPAREX geltend gemacht werden.

8. COMPAREX übernimmt keine Haftung oder Garantie für die Richtigkeit der von ihm erarbeiteten oder ermittelten Ergebnisse, soweit deren Unrichtigkeit die Folge unrichtiger / unvollständiger vom Auftraggeber bereitgestellter Informationen ist.

XIII. Verjährung

1. Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren Ansprüche beruhend auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handeln von COMPAREX, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von COMPAREX sowie Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

2. Für alle übrigen vertraglichen und gesetzlichen Ansprüche gegenüber COMPAREX beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr. Die gleiche Frist gilt für sonstige Gewährleistungsrechte des Auftraggebers.

XIV. Auditierung

COMPAREX ist berechtigt, selbst oder durch einen von ihm beauftragten, zur Geheimhaltung verpflichteten Dritten jederzeit nach vorheriger Ankündigung zu den üblichen Geschäftszeiten und einer Art und Weise, welche Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs beim Auftraggeber so gering wie möglich hält, die Einhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten Anforderungen an den Auftraggeber vor Ort zu prüfen. Dabei darf COMPAREX auch Dokumentationen und Berichte des Auftraggebers kontrollieren. Der Auftraggeber wird COMPAREX hierzu Zugang zu den relevanten Informationen, Datenbanken, Logfiles u.a. gewähren und COMPAREX bzw. den Dritten in die Lage versetzen, die Einhaltung dieses Vertrags zu überwachen. Der Auftraggeber wird COMPAREX bzw. den Dritten hierbei vollumfänglich unterstützen.

XV. Geheimhaltung und Datenschutz

1. Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Unbefugt im Sinne dieser Regelung sind nicht die vertragsgemäß eingesetzten Unterbeauftragten sowie Mitarbeiter von COMPAREX. Die Parteien werden nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einbeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

2. Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig auf ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder

- a. allgemein zugänglich sind oder waren,
- b. ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren,
- c. unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder
- d. die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

3. COMPAREX wird die vereinbarten Anforderungen des Auftraggebers an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten. Soweit COMPAREX im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen personenbezogene Daten verarbeitet, wird COMPAREX ausschließlich im Auftrag des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu auf Wunsch des Auftraggebers eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung.

XVI. Sonstiges

1. Eine Abtretung von Rechten und Übertragung von Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen Zustimmung von COMPAREX.

2. COMPAREX ist berechtigt, auf Grundlage dieser GMS-Bedingungen geschlossene Verträge mit allen Rechten und

Pflichten auf ein mit COMPAREX verbundenes Unternehmen zu übertragen.

3. Der Auftraggeber wird für die Leistungen anzuwendende Import- und Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA und der Europäischen Union. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Auftraggeber anfallende Zinsen, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Auftraggeber wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

4. Nebenabreden, Zusicherungen und sonstige Vereinbarungen sowie Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Alle Änderungen und Ergänzungen des schriftlich geschlossenen Vertrages, insbesondere in Besprechungen festgelegte Änderungen und Beschlüsse, bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die schriftliche Bestätigung der Änderungen oder Ergänzungen darf nur durch autorisierte Vertreter von COMPAREX erfolgen. Das schriftliche Angebot inklusive dieser GMS-Bedingungen stellt die vollständige Vereinbarung über die Leistungspflichten von COMPAREX dar.

5. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privat- und Kollisionsrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

6. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien im Zusammenhang mit den vorliegenden GMS-Bedingungen oder einem Bestellschein / erstellten Angebot ist das für den Hauptsitz von COMPAREX zuständige Gericht in Deutschland. COMPAREX ist darüber hinaus berechtigt, den Auftraggeber an seinem Unternehmenssitz zu verklagen.

7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser GMS-Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte sich in den Bedingungen eine Lücke befinden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
