Allgemeine Geschäftsbedingungen

der FIS-ASP GmbH für Beratungs- und Betriebsleistungen

1 Geltung der Vertragsbedingungen

In allen Vertragsbeziehungen, in denen FIS-ASP für einen Auftraggeber Beratungsleistungen erbringt, gelten - soweit keine abweichenden individuellen Vertragsabreden bestehen - ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweils allgemein gültige FIS-ASP Preis- und Konditionenliste.

Beratungsleistungen der FIS-ASP sind insbesondere:

Technische Dienstleistungen wie Software-Installation und Upgrade-Unterstützung für Softwareprogramme;

Softwareänderungen- und Ergänzungen oder Unterstützung hierbei;

Beratung im Bereich Workflow, Office-Anwendungen und Kommunikationstechniken zur Verbindung von Applikationssystemen.

Hierbei ist es unerheblich, ob die Leistung lokal beim Kunden oder via Remote-Anbindung oder mit Hilfe anderer Kommunikationsmedien erbracht wird.

Bedingungen des Auftraggebers – insbesondere dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen – und abweichende Vereinbarungen erlangen nur Gültigkeit, wenn sie von FIS-ASP schriftlich anerkannt sind. Als Anerkennung gilt weder das Schweigen auf die Zusendung von Bedingungen noch die widerspruchslose Ausführung eines Auftrages.

2 Leistungserbringung

2.1 FIS-ASP erbringt die schriftlich mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungen; Änderungen und Ergänzungen des Leistungsumfanges bedürfen der schriftlichen Vereinbarung zwischen Auftraggeber und FIS-ASP.

Der Auftraggeber gibt die Aufgabenstellungen in Form von Einzelaufträgen vor.

2.2 FIS-ASP wird bei der jeweiligen Aufgabenerfüllung die Vorgaben des Auftraggebers beachten und die Leistungen nach den jeweils gültigen Regeln der Datenverarbeitung erbringen.

FIS-ASP wird sich bemühen, unter Ausnutzung ihrer Erfahrungen und Kenntnisse das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

2.3 Über die Gespräche zur Präzisierung oder Veränderung vertraglicher Gegebenheiten, insbesondere des Vertragsgegenstandes, kann FIS-ASP schriftliche Notizen anfertigen. Diese werden beiderseits verbindlich, wenn FIS-ASP sie dem Auftraggeber überlässt und dieser nicht binnen 2 Wochen schriftlich Gegenvorstellungen erhebt.

2.4 FIS-ASP kann die Durchführung ablehnen, wenn ihr die Erfüllung der Vorgaben als undurchführbar erscheint.

3 Zusammenarbeit

3.1 Der Auftraggeber und FIS-ASP benennen als Ansprechpartner jeweils einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen entweder treffen oder veranlassen kann. Die Erreichbarkeit des Ansprechpartners muss sichergestellt sein.

3.2 FIS-ASP ist bei der Leistungserbringung auf die unentgeltliche Unterstützung des Auftraggebers angewiesen. Der Auftraggeber wird deshalb FIS-ASP bei der Leistungserbringung nach Kräften unterstützen, insbesondere FIS-ASP unverzüglich alle Informationen und Daten zur Verfügung stellen, die zur Leistungserbringung erforderlich sind, Vorgaben genau und schriftlich fixieren, Fragen unverzüglich beantworten sowie die Zwischenprüfung der Arbeitsergebnisse und die erforderlichen Tests durchführen.

3.3 Verletzt der Auftraggeber seine Mitwirkungs- oder Beistellpflichten, ist er zum Schadensersatz verpflichtet. Dadurch entstehender personeller Mehraufwand bei FIS-ASP wird nach den Sätzen gemäß der zwischen dem Auftraggeber und FIS-ASP vereinbarten Preise und mangels solcher Vereinbarungen auf Basis der jeweils allgemein gültigen FIS-ASP Preis- und Konditionenliste berechnet.

3.4 Falls der Auftraggeber im Rahmen des Auftrages Softwareprogramme, Informationen und/oder Daten zur Verfügung stellt, haftet der Auftraggeber dafür, dass er alle notwendigen Erlaubnisse und Berechtigungen besitzt, so dass die Weitergabe und Nutzung durch FIS-ASP nicht Rechte Dritter verletzt.

4 Personal

4.1 FIS-ASP ist für den Einsatz ihres Personals allein verantwortlich.

4.2 FIS-ASP kann einen Mitarbeiter nach vorheriger Information des Auftraggebers – jederzeit - durch einen anderen, die fachlichen Anforderungen erfüllenden Mitarbeiter des eigenen Hauses, einen freien Mitarbeiter oder einen Mitarbeiter eines von FIS-ASP beauftragten Subunternehmens ersetzen. Soweit in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von einem „Mitarbeiter der FIS-ASP“ oder „FIS-ASP-Mitarbeiter“ die Rede ist, ist damit auch ein freier Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter eines von FIS-ASP beauftragten Subunternehmens erfasst.

4.3 Auch soweit die Leistungen beim Auftraggeber erbracht werden, ist allein FIS-ASP ihren Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Auftraggebers eingegliedert. Sie treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber. Die Arbeitszeit disponieren die Mitarbeiter der FIS-ASP nach den Erfordernissen in eigener Verantwortung. Der Auftraggeber wird Wünsche/Anforderungen wegen der zu erbringenden Leistungen ausschließlich dem von FIS-ASP benannten Ansprechpartner übermitteln. Den FIS-ASP-Mitarbeitern gegenüber hat der Auftraggeber keine Weisungsbefugnis.

5 Leistungszeit

5.1 Sofern nicht im Einzelfall eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, sind Liefer- und Leistungsfristen als unverbindlich zu betrachten.

5.2 FIS-ASP wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die vereinbarten Leistungen innerhalb der vereinbarten Liefer- und Leistungsfristen zu erbringen.

FIS-ASP wird den Auftraggeber umgehend über absehbare Verzögerungen informieren.

5.3 Kommt FIS-ASP in Verzug, so kann der Auftraggeber nach zweimaliger Nachfristsetzung den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Mahnungen und Nachfristsetzungen bedürfen der Schriftform. Bei der Bemessung der Frist sind die

Bedeutung und der Umfang des Auftrages zu berücksichtigen Nachfristsetzungen müssen jedoch mindestens 12 Arbeitstage betragen. Die schon erbrachten Leistungen werden entsprechend Abschnitt 6 abgerechnet.

5.4 Wenn FIS-ASP dadurch, dass Mitwirkungen oder Informationen des Auftraggebers ausstehen, in der Auftragsdurchführung behindert ist, gelten Termine um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung als verlängert.

6 Vergütung

6.1 FIS-ASP berechnet, soweit nicht im Einzelfall eine anderweitige schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, die erbrachten Leistungen nach Aufwand an Arbeitszeit, Reise- und Wartezeit sowie gegebenenfalls Material (z. B. Dokumentation) und Computernutzungszeit gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen FIS-ASP Preis- und Konditionenliste.

Der Auftraggeber erstattet außerdem Nebenkosten wie Übernachtungs- und Fahrtkosten nach Aufwand sowie Spesen gemäß den Sätzen der gültigen FIS-ASP Preis- und Konditionenliste.

Generell werden die Reise- und Nebenkosten ab Standort des Beraters in Rechnung gestellt.

6.2 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer.

6.3 Die Berechnungssätze (gemäß allgemein gültiger FIS-ASP Preis- und Konditionenliste) für Leistungen, die innerhalb von drei Monaten nach Vertragsabschluss erbracht werden, bleiben von einer zwischenzeitlichen Änderung der allgemein gültigen FIS-ASP Preis- und Konditionenliste unberührt.

6.4 Die Abrechnung erfolgt monatlich auf Basis der vom Auftraggeber unterschriebenen Einsatzberichte der FIS ASP Mitarbeiter.

6.5 Zahlungen sind mit Rechnungsstellung fällig. Skonto wird nicht gewährt. Ab 14 Tagen nach Fälligkeit berechnet FIS-ASP - unbeschadet weitergehender Rechte - Zinsen in Höhe des jeweils gesetzlich gültigen Verzugszinssatzes, derzeit in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der EZB.

6.6 FIS-ASP kann Abschlagszahlungen oder volle Vorauszahlungen fordern, wenn zum Auftraggeber noch keine Geschäftsverbindung besteht, wenn die Lieferung ins Ausland erfolgen soll oder der Auftraggeber seinen Sitz im Ausland hat oder wenn Gründe bestehen, an der pünktlichen Zahlung durch den Auftraggeber zu zweifeln. Werden nach Vertragsschluss Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers erkennbar, so kann FIS-ASP eingeräumte Zahlungsziele widerrufen und die Zahlung sofort fällig stellen.

6.7 Eine Aufrechnung mit Forderungen gegen FIS-ASP ist nur möglich, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Auftraggeber kann seine Forderungen - unbeschadet der Regelung des § 354 a HGB - nicht an Dritte abtreten.

6.8 Können die Leistungen aus Gründen, die FIS-ASP nicht zu vertreten hat, nicht erbracht werden, so werden die vereinbarten Zeiten trotzdem berechnet, es sei denn, die betreffenden FIS-ASP-Mitarbeiter konnten anderweitig eingesetzt werden oder der Auftraggeber eine vereinbarte Leistung rechtzeitig, d. h. spätestens 14 Tage vor dem vereinbarten Leistungstermin, schriftlich storniert.

7 Vertraulichkeit

7.1 Der Auftraggeber und FIS-ASP sind verpflichtet, auch nach Beendigung des Auftrages über alle geschäfts- oder auftragsbezogenen vertraulichen Informationen, die im Zusammenhang mit der Auftragsausführung vom anderen Vertragspartner bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Ohne schriftliche Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners dürfen diese Informationen weder Dritten zugänglich gemacht noch für andere als die vertraglich vorgesehenen Zwecke verwendet werden.

Dies gilt nicht für Informationen, die ohne Verletzung vertraglicher Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und FIS-ASP allgemein bekannt sind oder werden oder die dem empfangenden Vertragspartner ohne eine solche Verletzung bei Empfang bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite ohne eine solche Verletzung bekannt werden.

7.2 Der Auftraggeber übernimmt es, alle von ihm im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Personen schriftlich über die Rechte der FIS-ASP an den Vertragsgegenständen und die Pflicht zur Geheimhaltung zu belehren und auf die Einhaltung der Geheimhaltungspflicht zu verpflichten.

7.3 Die Vertragspartner sind befugt, im Rahmen der Vertragserfüllung die Ihnen anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

7.4 Der Auftraggeber verwahrt die Vertragsgegenstände sorgfältig, insbesondere ihm evtl. überlassene Quellprogramme und Dokumentationen, um einen Missbrauch auszuschließen.

8 Nutzung von Arbeitsergebnissen

8.1 FIS-ASP behält sich an den Ergebnissen der Leistungserbringung alle Rechte vor, insbesondere eventuell bestehende Urheberrechte, auch soweit die Ergebnisse durch Vorgaben oder Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind. Der Auftraggeber erhält jedoch das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Arbeitsergebnisse und die im Rahmen der Leistungserbringung von FIS-ASP gefertigten Dokumente und Programme für den vertraglich vorgesehenen Zweck zu verwenden.

8.2 Das Anfertigen von Vervielfältigungen der überlassenen Unterlagen und Softwareprogramme ist nur zur Datensicherung, zur Fehlerbeseitigung bei Softwareprogrammen und zur Herstellung der Interoperabilität der Programme (vorübergehend oder dauerhaft) zulässig. Bei einer Vervielfältigung sind Urheberrechtsvermerke, Registriernummern und sonstige Kennungen mit zu übernehmen.

8.3 FIS-ASP ist berechtigt, zu Referenzzwecken über die Leistungserbringung für den Auftraggeber zu berichten.

9 Höhere Gewalt

9.1 Wird FIS-ASP durch das Vorliegen von Umständen höherer Gewalt an der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag gehindert, ist FIS-ASP insoweit von gesetzlichen oder vertraglichen Sanktionen befreit. Die Fristen für die

Erfüllung der betroffenen Vertragspflichten werden um eine angemessene Zeitspanne verlängert. Bei Vorliegen höherer Gewalt auf Seiten des Auftraggebers gilt Abschnitt 6.8, entsprechend.

9.2 Umstände höherer Gewalt sind für die Vertragsparteien billigerweise nicht vorhersehbare, außergewöhnliche und von ihrem Willen unabhängige Umstände wie z. B. Überschwemmungen, Erdbeben, Explosionen, Streik oder Aussperrung bei FIS-ASP, dem Auftraggeber oder bei Sublieferanten, die einen wesentlichen, bei Zugrundelegung vernünftiger Maßstäbe nicht vermeidbaren Einfluss auf die Erfüllung der Vertragspflichten haben.

9.3 Der Vertragspartner, der sich auf das Vorliegen von Umständen höherer Gewalt beruft, ist verpflichtet, dem anderen Vertragspartner unverzüglich, spätestens innerhalb von zehn Tagen nach Kenntniserlangung, schriftlich über den Beginn und die Beendigung der Umstände höherer Gewalt zu benachrichtigen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt eine Bestätigung der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer vorzulegen. Der Entlastungsgrund wird zum Zeitpunkt des Eintretens der Umstände oder, falls eine Benachrichtigung nicht rechtzeitig erfolgt, mit der Benachrichtigung wirksam.

9.4 Falls die Umstände höherer Gewalt sich über einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten erstrecken, werden die Vertragspartner innerhalb von weiteren vier Monaten versuchen, eine gegenseitig annehmbare Lösung zu finden. Falls dies nicht gelingt, ist jede Vertragspartei berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

10 Sach- und Rechtsmängel

10.1 Für Informationen, Daten, Programme u. ä., die vom Auftraggeber zur Leistungserbringung beigestellt werden, übernimmt FIS-ASP keine Haftung.

10.2 FIS-ASP leistet Gewähr dafür, dass die Leistung die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale hat oder soweit keine Beschaffenheit vereinbart ist, sich für die vertraglich vorausgesetzte, sonst für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Lieferungen und Leistungen dieser Art üblich ist und die der Besteller bei Lieferungen und Leistungen dieser Art erwarten kann, und dass dem Übergang der vereinbarten Befugnisse auf den Auftraggeber keine Rechte Dritter entgegenstehen.

Der Auftraggeber trägt das Risiko, dass die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter der FIS-ASP oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

Zusagen gleich welcher Art, die eine weitergehende Einstandspflicht der FIS-ASP begründen, als in diesen Geschäftsbedingungen festgelegt ist, bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die FIS-ASP. Garantien, wie z. B. die Vereinbarung von Beschaffenheitsmerkmalen, bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung der FIS-ASP.

10.3 Der Auftraggeber wird FIS-ASP auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen schriftlich mitteilen (Rügepflicht nach §§ 377, 378 HGB). Nur der benannte Ansprechpartner (Abschnitt 3.1) ist zu Rügen befugt. Auch für die Nacharbeit gilt die Mitwirkungspflicht des Auftraggebers nach Abschnitt 3.

10.4 Für den Fall von Mängeln hat FIS-ASP zunächst die Möglichkeit der Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist. Bei der Bemessung der Frist sind die Bedeutung und der Umfang des Auftrages zu berücksichtigen. Fristsetzungen müssen jedoch mindestens 12 Arbeitstage betragen. In diesem Zusammenhang kann FIS-ASP auch alternative Lösungen anbieten.

Schlägt die Nachbesserung endgültig fehl oder bessert FIS-ASP auch innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Frist nicht nach, so kann der Auftraggeber die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

Die Ansprüche verjähren in einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.

Für Schadensersatz gilt Abschnitt 11. Andere Ansprüche sind ausgeschlossen, z. B. auf Aufwendungsersatz bei einer Mangelbeseitigung durch Dritte.

10.5 Der Auftraggeber hat die Beweislast dafür, dass Nutzungsbeschränkungen oder Mängel nicht durch unsachgemäße Bedienung, durch einen Eingriff des Auftraggebers oder durch die Systemumgebung (mit)verursacht sind. Leistungen, welche die FIS-ASP erbringt, ohne hierzu verpflichtet zu sein, werden gemäß Abschnitt 6 in Rechnung gestellt.

10.6 FIS-ASP erklärt, dass ihr bezüglich der erbrachten Leistungen keine Rechte Dritter bekannt sind.

Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung von FIS-ASP seine Rechte verletzt, wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich und umfassend FIS-ASP benachrichtigen.

Der Auftraggeber ermächtigt bereits jetzt die FIS-ASP, die geltend gemachten Ansprüche, soweit zulässig, auf eigene Kosten abzuwehren. Der Auftraggeber darf von sich aus solche Ansprüche nicht anerkennen. FIS-ASP kann nach ihrem Ermessen die außergerichtliche oder gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten führen, die Ansprüche des Dritten erfüllen oder die angegriffenen Gegenstände durch vertragsgemäße andere Gegenstände ersetzen.

Diese Regelung gilt nicht, wenn die Verletzung von Schutzrechten Dritter auf einer vertragswidrigen Nutzung der Softwareprodukte durch den Auftraggeber beruht.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften für Rechtsmängel mit einer Gewährleistungsfrist von einem Jahr.

11 Haftung

11.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet FIS-ASP Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur:

bei Vorsatz in voller Höhe; bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für welche FIS-ASP eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;

in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, aus

Verzug und aus Unmöglichkeit, stets beschränkt auf 0,5% des Auftragswertes für jeden Arbeitstag des Verzuges, insgesamt jedoch in allen Fällen auf maximal 5% des Auftragswertes bis in Höhe von maximal EUR 25.000,- aus dem einzelnen Vertrag;

darüber hinaus, soweit FIS-ASP gegen die aufgetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.

Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen (vgl. z. B. Abschnitte 3 und 10). Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

11.2 Falls der Auftraggeber eine weitergehende Sicherung gegen Schadensfälle wünscht, werden die Parteien durch individuelle Absprachen hierfür sorgen.

11.3 Für alle Ansprüche des Auftraggebers gegen FIS-ASP auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt - außer in Fällen des Vorsatzes oder bei Personenschäden - eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 Abs. 3 und 4 BGB bestimmten Höchstfristen ein. Die abweichend geregelte Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln (Abschnitt 10) bleibt von den Regelungen dieses Absatzes unberührt.

12 Sonstiges

12.1 Auf Vertragsverhältnisse zwischen dem Auftraggeber und FIS-ASP findet deutsches Recht Anwendung. Die Anwendbarkeit von Gesetzen über den Internationalen Handelskauf bzw. des UN-Kaufrechts sind ausgeschlossen.

12.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag zwischen den Vertragspartnern ist - soweit zulässig - Schweinfurt. Vor jedem Gerichtsverfahren sind die Vertragspartner gehalten, einen außergerichtlichen Bereinigungsversuch, gegebenenfalls unter Einschaltung fachkundiger Dritter, durchzuführen, es sei denn, ein solcher Versuch erscheint als nicht erfolgversprechend.

12.3 Rechte und Pflichten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Auftraggeber und FIS-ASP dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners übertragen werden.

12.4 Änderungen und Ergänzungen von vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Auftraggeber und FIS-ASP bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung/Abänderung des Schriftformerfordernisses.

12.5 Falls ein Vertragspartner es unterlässt oder darauf verzichtet, irgendein Recht auszuüben oder geltend zu machen, so gilt dies nicht als Verzicht auf irgendein anderes Recht.

12.6 Sind oder werden einzelne vertragliche Bestimmungen zwischen dem Auftraggeber und FIS-ASP ganz oder teilweise unwirksam, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksamen Bestimmungen unverzüglich durch wirksame Bestimmungen so zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung beabsichtigte wirtschaftliche Zweck möglichst erreicht wird. Dies gilt auch im Falle einer Vertragslücke, soweit hierfür keine entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen einschlägig sind.

13 Weitere Pflichten von FIS-ASP

Die Leistungspflichten der FIS-ASP ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts. Sonstige Zusagen, Leistungsversprechen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn diese schriftlich durch FIS-ASP bestätigt werden.

FIS-ASP ist berechtigt, ihre Leistungen zu erweitern, dem technischen Fortschritt anzupassen und/oder Verbesserungen vorzunehmen. Dies gilt insbesondere, wenn die Anpassung erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern oder FIS-ASP aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist.

Stellt FIS-ASP Zusatzleistungen ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. FIS-ASP ist berechtigt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb angemessener Frist einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In einem solchen Fall wird FIS-ASP den Kunden rechtzeitig informieren.

FIS-ASP ist dem Kunden gegenüber zu technischer Unterstützung (Support) nur im Rahmen des vertraglich Vereinbarten verpflichtet. Darüber hinaus gewährt FIS-ASP dem Kunden keine kostenlosen Supportleistungen. FIS-ASP leistet keinen direkten Support für Kunden des Kunden, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden.

Soweit dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich FIS-ASP vor, die dem Kunden zugewiesene(n) IP-Adresse(n) zu ändern, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich werden sollte.

14 Weitere Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die von FIS-ASP zur Verfügung gestellten Ressourcen nicht für Handlungen einzusetzen, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstoßen.

Hierzu gehören insbesondere nachfolgende Handlungen:

(a) unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (z.B. Hacking);

(b) Behinderung von fremden Rechnersystemen durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (z.B. DoS-/DDoS-Attacken/Spam/Mail-Bombing);

(c) Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (z.B. Port Scanning);

(d) Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt, oder sonst ein Erlaubnistatbestand gegeben ist;

(e) das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Schadsoftware. Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt, ist FIS-ASP zur sofortigen Einstellung der Leistungen berechtigt. Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Ist mit dem Kunden die Durchleitung einer bestimmten Datenmenge pro Abrechnungszeitraum vereinbart, wird der Kunde dieses Limit überwachen. Übersteigt das auf das Angebot des Kunden entfallende Datentransfervolumen (Traffic), die für den jeweiligen Zeitabschnitt mit dem Kunden vereinbarte Höchst-

menge, stellt FIS-ASP dem Kunden den für das überschießende Volumen entfallenden Betrag zu den hierfür vereinbarten Preisen in Rechnung.

Sofern der Kunde auf den Servern Lizenzen selbst verwaltet bzw. einrichtet oder verteilt, ist ausschließlich er zur korrekten Lizensierung verpflichtet.

15 Besondere Bedingungen für Hosting-Produkte, dedizierte und virtuelle Server

Der Kunde versichert ausdrücklich, dass die Bereitstellung und Veröffentlichung der Inhalte der von ihm eingestellten Webseiten oder Daten weder gegen deutsches noch sonst einschlägiges nationales Recht, insbesondere Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrecht, verstoßen. FIS-ASP behält sich vor, Inhalte, die ihm in dieser Hinsicht bedenklich erscheinen, vorübergehend zu sperren. Das Gleiche gilt, wenn FIS-ASP von dritter Seite aufgefordert wird, Inhalte auf gehosteten Webseiten zu ändern oder zu löschen, weil sie angeblich fremde Rechte verletzen.

Gefährdet ein Kunde mittels seiner Server Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Netzen, andere Server, sowie Software und Daten Dritter oder von FIS-ASP oder steht der Kunde aufgrund objektiver Umstände in einem solchen Verdacht, ist FIS-ASP berechtigt, den Server vorübergehend zu sperren. Dies gilt insbesondere auch für sog. Denial of Service Attacken (DoS-Attacken), die der Kunde über seinen Server ausführt, und auch in dem Fall, dass der Kunde die schädliche Handlung oder den Zustand nicht zu vertreten hat, z.B. wenn der Server des Kunden manipuliert und von Dritten benutzt wird.

Eine vorsätzliche Handlung des Kunden berechtigt FIS-ASP zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses ohne vorhergehende Abmahnung.

Werden über den Server Spam-Mails (siehe Abschnitt Besondere Bedingungen für E-Mail-Dienste) versendet, kann FIS-ASP den Server ebenfalls vorübergehend sperren.

Sofern nicht abweichend vereinbart, ist FIS-ASP zur Sicherung von Kundendaten nicht verpflichtet. Beauftragt der Kunde FIS-ASP mit der Datensicherung, hat der Kunde die von FIS-ASP gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Geeignetheit zur Datenrekonstruktion zeitnah und in regelmäßigen Abständen zu überprüfen. Unregelmäßigkeiten hat der Kunde FIS-ASP unverzüglich mitzuteilen.

16 Audit/Lizenzen/Sicherheit/Sub-Hosting

FIS-ASP ist berechtigt, zur Überprüfung der Übereinstimmung der Server des Kunden mit den vertraglichen Vereinbarungen und Bestimmungen, insbesondere Lizenzbestimmungen, Audits durchzuführen. Im Rahmen dieser Audits ist FIS-ASP berechtigt zu prüfen, ob der Kunde eine ausreichende Anzahl an Software-Lizenzen bezogen hat. Der Kunde ist verpflichtet, an diesen Audits mitzuwirken.

Der Kunde ist verpflichtet, den üblichen Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, z.B. Passwörter und Zugangsdaten geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben und vor dem unberechtigten Zugriff durch Dritte zu schützen und, sofern erforderlich, für deren Änderung Sorge zu tragen, sowie dem Missbrauch eigener Anlagen durch Dritte vorzubeugen. Der Nutzer wird FIS-ASP unverzüglich informieren, sofern ihm Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten/Passwörter bekannt sind. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort regelmäßig – wenigstens alle 6 Monate – zu ändern.

Die Weitervermietung des Servers an Dritte (Sub-Hosting) bedarf der vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung der FIS-ASP. Im Falle des Einverständnisses durch FIS-ASP sind dem Untermieter die in dieser Bestimmung enthaltenen Nutzungsbestimmungen aufzuerlegen.

17 Nutzung von Virtuellen Servern

Maßgeblicher Gegenstand der Nutzung von virtuellen Servern ist die Überlassung von Speicherplatz in den Serveranlagen von FIS-ASP an den Kunden zum Zweck des Betriebs eines virtuellen Servers. Zusätzliche Leistungen, die im Zusammenhang mit virtuellen Servern erbracht werden – insbesondere Beratung, Unterstützung, Installation und/oder Konfiguration von Software – bedürfen einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und FIS-ASP

FIS-ASP stellt dem Kunden den vertraglich zugesagten, Server in seinen Serveranlagen zur Verfügung. Der Kunde ist berechtigt, diesen Server im Rahmen des Vertragszwecks sowie nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften frei zu nutzen.

Für das Aufspielen von Daten und Software ist der Kunde, soweit nichts anderes vereinbart ist, selbst verantwortlich.

Auch bestimmt der Kunde frei über die zu installierende Betriebs- und Anwendungssoftware, für deren Lizenzierung er allein verantwortlich ist. FIS-ASP verpflichtet sich zur Bereithaltung des Anschlusses und zum sachgerechten Bemühen um die Herstellung der Verbindung ins Internet, damit der virtuelle Server für eingehende Anfragen ansprechbar und die Daten des Kunden abrufbar (Datendownstream), sowie Kundendaten speicherbar sind (Datenupstream).

FIS-ASP weist darauf hin, dass aufgrund begrenzter Leistungskapazitäten und Übertragungsgeschwindigkeiten kein störungsfreier Zugang zum Internet geleistet werden kann. FIS-ASP übernimmt deshalb keine Verpflichtung, für das jederzeitige Zustandekommen einer Verbindung in das Internet oder das jederzeitige Bestehen einer bestimmten Datenübertragungsgeschwindigkeit zu sorgen. Zugangsbeeinträchtigungen im üblichen Rahmen stellen keine Verletzung der Leistungspflicht seitens FIS-ASP dar.

Der Kunde ist für das Laden (Speichern) der eigenen Daten auf dem virtuellen Server selbst verantwortlich. Dem Kunden werden zu diesem Zweck die Internet-Adresse und das Passwort mitgeteilt.

18 Nutzung von Serverhousing Rackspace

FIS-ASP vermietet dem Kunden im Rechenzentrum von FIS-ASP Rackspace für das im Einzelvertrag beschriebene System. Soweit nichts anderes vereinbart wird, wird das System des Kunden in einem Serverraum gemeinsam mit Systemen anderer Kunden aufgestellt. Art, Größe und Beschaffenheit des Rackspace, maximale Leistungsaufnahme und Wärmeabgabe sowie sonstige relevante Umgebungsbedingungen sind im Einzelvertrag beschrieben.

Der Kunde ist für das Laden (Speichern) der eigenen Daten auf dem System selbst verantwortlich.

Als System-Administrator ist der Kunde allein verantwortlich für die Sicherheit des Systems vor ungewollten Zugriffen und Manipulationen durch Dritte über das Internet. FIS-ASP hat keine reguläre Möglichkeit, den Inhalt des Systems zu bestimmen, insbesondere keinen administrativen Zugang. Sollte die FIS-ASP feststellen, dass das System im erheblichen Maße missbräuchlich durch Dritte genutzt wird, ist die FIS ASP berechtigt, das System ohne Vorankündigung vom Netz zu trennen.