

# Allgemeine Bedingungen für Supportdienstleistungen

Diese Allgemeinen Bedingungen der nterra integration GmbH (nachfolgend "nterra" genannt) für Supportdienstleistungen regeln die Erbringung regelmäßiger Serviceleistungen durch das Support Center von nterra für den Auftraggeber und gelten ergänzend zu entsprechenden Rahmenverträgen und Einzelverträgen.

Der Auftraggeber und nterra sind sich darüber einig, dass es sich bei allen Verträgen im Kontext von Supportdienstleistungen um Dienstverträge im Rechtssinne (§§ 611 ff. BGB) handelt, dessen Hauptpflicht auf Seiten von nterra darin besteht, Serviceaufträge des Auftraggebers zu bearbeiten. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages.

Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die durch den Einsatz der Services angestrebten und damit erzielten Ergebnisse. Die organisatorische Einbindung der Services von nterra in den Betriebsablauf des Auftraggebers ist von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen.

## Vertragsschluss

Rahmenverträge und Verträge über Serviceerweiterungen kommen unter Einbeziehung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Unterzeichnung zustande, spätestens jedoch mit der Entgegennahme einer von nterra auf der Grundlage eines dem Auftraggeber unterbreiteten Angebotes erbrachten Leistung. Einzelarbeitsaufträge werden formlos über die eingerichteten Meldewege erteilt. Die Anlage oder Bearbeitung des Auftrags durch nterra entspricht dabei einer Auftragsbestätigung.

Angebote von nterra sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie werden ausdrücklich als verbindlich bezeichnet oder sie erfolgen befristet.

## Leistungserbringung

### Durchführung der Leistungserbringung

nterra wird die vertragsgegenständlichen Leistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung und unter Berücksichtigung des zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten Standes der einschlägigen Wissenschaft und Technik erbringen. Die Erfolgsverantwortung trägt der Auftraggeber.

### Leistungsarten

Alle Leistungen werden ausschließlich als Dienstleistungen (im Sinne von §§ 611 ff. BGB) erbracht.

#### **Serviceleistungen**

Unter Serviceleistungen ist die Durchführung von bestimmten Aufgaben sowie die Erbringung von Beratungs- und Unterstützungsleistungen durch nterra zu verstehen.

#### **Einrichtungsleistungen**

Um die Erbringung von regelmäßiger Services durch das nterra Support Center zu ermöglichen, sind einmalig vorbereitende Arbeiten notwendig, die als Einrichtungsleistungen bezeichnet werden.

#### **Bereitstellungsleistungen**

Um zu ermöglichen, dass abgerufene Serviceleistungen zeitnah und durch kompetentes Personal geleistet werden können, erbringt nterra kontinuierlich folgende Einzelleistungen, die als Bereitstellungsleistungen bezeichnet werden:

- Sicherstellung der Verfügbarkeit einer telefonischen Servicehotline und einer zentralen Emailadresse während der vereinbarten Servicezeit
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von geschultem Personal während der vereinbarten Servicezeit
- Sicherstellung der Verfügbarkeit des zentralen Issue- und Projektmanagement-Systems

Teil der Bereitstellungsleistungen ist auch ein monatliches Jour Fixe mit dem Kunden bei dem der aktuelle Stand der Serviceleistungen besprochen, sowie anstehende Projekte und Changes, Verbesserungs- und Weiterentwicklungsvorschläge diskutiert und zeitlich geplant werden.

### Ansprechpartner

nterra wird einen zentralen Ansprechpartner für alle kaufmännischen und technischen Belange der Leistungserbringung benennen. Dieser Ansprechpartner ist berechtigt im Namen von nterra Erklärungen abzugeben und Entscheidungen zu allen Fragen des Ablaufs der Leistungserbringung zu treffen. Des Weiteren wird nterra für Phasen der Abwesenheit des Ansprechpartners einen Stellvertreter benennen.

Insbesondere bei der Position des zentralen Ansprechpartners wird nterra dafür Sorge tragen, dass eine Kontinuität in der Betreuung des Auftraggebers gegeben ist. Einen Austausch des zentralen Ansprechpartners wird nterra nur in begründeten Fällen, wie für den Fall des Endes des Dienstverhältnisses oder eines Positionswechsels, einer langfristigen Erkrankung oder aus sonstigen wichtigen Gründen sowie in Abstimmung mit dem Auftraggeber vornehmen.

## Einsatz von Personal

nterra wählt zur Leistungserbringung entsprechend qualifiziertes Personal aus und sorgt dafür, dass eine entsprechende Anzahl solchen Personals für die termingerechte Leistungserbringung zur Verfügung steht. nterra ist dabei für die Auswahl und den Einsatz sowie die Beaufsichtigung, Steuerung, Kontrolle und Entlohnung der eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich.

nterra wird grundsätzlich immer darauf bedacht sein, keine unnötige Fluktuation bei dem zur Leistungserbringung eingesetzten Personal zu veranlassen. Ein Anspruch auf den Einsatz durchgehend gleichbleibenden Personals oder auf den Einsatz bestimmter Mitarbeiter besteht jedoch nicht. Insofern Mitarbeiter zur Leistungserbringung benannt werden ist dies die Widergabe des Kenntnis- und Planungsstandes zum Zeitpunkt der Benennung und begründet keinen Anspruch auf Einsatz der benannten Mitarbeiter.

## Einsatz von Unterauftragnehmern

Grundsätzlich erbringt nterra alle beschriebenen Leistungen mit eigenen Mitarbeitern. In Einzelfällen kann es jedoch notwendig werden bestimmte Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. nterra ist daher berechtigt, Dritte (z.B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer mit der Erbringung der vereinbarten Leistungen oder Teilen davon zu beauftragen. Die Verpflichtungen von nterra gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit den Leistungen, die unter diesen Bedingungen erbracht werden, bleiben hiervon unberührt. nterra wird den Kunden über den Einsatz von Unterauftragnehmern entsprechend unterrichten.

## Ort der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung findet am Standort von nterra statt. Die Leistungserbringung kann auch von Mitarbeitern im Homeoffice oder anderen Aufenthaltsorten erbracht werden, insbesondere während Bereitschaftszeiten. nterra trägt dafür Sorge, dass relevante Arbeits- und Sicherheitsvorschriften auch an diesen Standorten eingehalten werden. Die Leistungserbringung findet nur in begründeten Ausnahmefällen am Standort des Kunden statt.

## Leistungstermine und -fristen

nterra wird sich bemühen, die vertraglichen Verpflichtungen unter Einhaltung der in der Beauftragung genannten Zeitpunkte und Zeiträume zu erfüllen. Soweit im Einzelvertrag oder Arbeitsauftrag nicht abweichend geregelt, sind sich die Parteien einig, dass alle genannten Zeiträume und Zeitpunkte nur für Planungs- und Schätzungszwecke vorgesehen und nicht vertraglich bindend sind.

Vertraglich vereinbarte Leistungszeiträume und -zeitpunkte verlängern sich um den Zeitraum, in dem nterra durch nicht selbst zu vertretende Umstände (z.B. ohne Verschulden von nterra eintretende Arbeitskämpfe, höhere Gewalt, Ausfälle von Mitarbeitern, Nichtbelieferung durch Zulieferer), daran gehindert ist, die Leistungen zu erbringen, sowie um eine angemessene Anlaufzeit nach der Behinderung. Das gleiche gilt für den Zeitraum, in dem nterra auf Informationen, Mitwirkungshandlungen oder auf eine Entscheidung des Kunden zu einem Angebot wartet.

## Mitwirkungspflichten

### Allgemeines

Die Leistungserbringung durch nterra hängt von der Zusammenarbeit des Auftraggebers mit nterra und von der fristgemäßen Erfüllung sämtlicher vereinbarter Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ab. Erfüllt der Auftraggeber diese Leistungen nicht und hat er dieses zu vertreten, so gehen sich daraus ergebende Nachteile wie beispielsweise Mehraufwände oder zusätzliche Warte- und Rüstzeiten auf Seiten nterras oder auf Seiten des Auftraggebers sowie Terminverschiebungen zu seinen Lasten.

### Infrastruktur

Der Auftraggeber wird nterra ausreichenden, kostenfreien und sicheren Zugang zu seinen Systemen über eine für die geplante Leistungserbringung geeignete Remote Access Lösung seiner Wahl gewähren. Der Auftraggeber wird nterra – falls nicht bereits bei nterra vorhanden – die für diese Lösung benötigten Anschlüsse, Hardware, Systeme, Software und Lizenzen für die Dauer der Leistungserbringung zur Verfügung stellen oder die Kosten der Beschaffung, Einrichtung und des Betriebes sowie zusätzlich anfallender Telekommunikationskosten übernehmen.

Der Auftraggeber wird für alle Systeme, die er bereitstellt oder die von der Leistungserbringung betroffen sind, sicherstellen, dass angemessene Betriebs- Wartungs- und Sicherheitsverfahren implementiert sind. Der Auftraggeber ist für sämtliche Daten und Systeme, die der Auftraggeber während der Leistungserbringung zur Verfügung stellt, die Auswahl von Maßnahmen und Kontrollen betreffend Betrieb, Wartung, Zugang, Sicherheit, Verschlüsselung, Nutzung und Übermittlung von Daten sowie die Sicherung und Wiederherstellung von Systemen und Daten verantwortlich.

Der Auftraggeber wird nterra alle zur Leistungserbringung erforderlichen Genehmigungen und Lizenzen für Software und Hardware beschaffen. Der Auftraggeber ist für die korrekte Lizenzierung der zur Verfügung gestellten Systeme selbst verantwortlich. Für den Fall, dass nterra im Rahmen der Leistungserbringung

Systeme im Auftrag des Kunden im eigenen Verantwortungsbereich aufsetzt und nutzt, wird der Auftraggeber eine entsprechende Lizenzierung bereitstellen und nterra von Ansprüchen Dritter freistellen.

## Informationen und Materialien

Der Auftraggeber wird nterra die Informationen, Unterlagen, Arbeitsmittel und Materialien rechtzeitig, vollständig und kostenfrei zur Verfügung stellen, die aus Sicht von nterra zur Leistungserbringung vernünftiger Weise erforderlich sind. Der Auftraggeber gewährleistet, dass sämtliche der an nterra übermittelten Informationen in allen wesentlichen Punkten richtig, präzise und nicht irreführend sind. nterra darf von der Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität dieser Informationen, Unterlagen, Arbeitsmittel und Materialien ausgehen.

Falls der Auftraggeber feststellt, dass nterra von unzutreffenden Annahmen ausgeht oder dass seine Informationen fehlerhaft oder unvollständig sind, wird er nterra darüber unverzüglich informieren.

## Arbeitsplätze

Für den Fall, dass ein Teil der Leistungen am Standort des Auftraggebers erbracht werden muss, wird der Auftraggeber den Mitarbeitern von nterra ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten gewähren. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern von nterra geeignete Arbeitsräume mit für die geplante Leistungserbringung geeigneten Arbeitsplätzen in ausreichender Anzahl und mit entsprechender Ausstattung kostenfrei zur Verfügung stellen.

## Mitarbeiter des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird für die Zeit der Leistungserbringung einen zentralen Ansprechpartner für nterra benennen, der in der Lage ist, Erklärungen und Entscheidungen bezüglich der Leistungserbringung im Namen des Auftraggebers abzugeben. Der Auftraggeber benennt ferner Mitarbeiter, die berechtigt sind, nterra über die vereinbarten Kommunikationswege Arbeitsaufträge zu erteilen.

Der Auftraggeber stellt aus Sicht von nterra ausreichend qualifizierte Mitarbeiter zur Klärung und Bearbeitung von fachlichen und organisatorischen Fragen zur Leistungserbringung zur Verfügung. Der Auftraggeber wird dabei sicherstellen, dass seine Mitarbeiter nterra im angemessenen Umfang zur Verfügung stehen und dass nterra in angemessenen Umfang auf den zentralen Ansprechpartner des Auftraggebers zurückgreifen kann, damit nterra die Leistungserbringung ermöglicht wird. Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Mitarbeiter über die dafür erforderlichen Fertigkeiten und Erfahrungen verfügen. Der Auftraggeber ist dabei für die Auswahl, die Koordination und den Einsatz sowie die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle seiner Mitarbeiter verantwortlich.

## Lieferanten und andere Dritte

Soweit die Einbeziehung oder Bereitstellung von Informationen, Unterstützung oder Materialien von durch den Auftraggeber beauftragten Dritten für die Leistungserbringung erforderlich ist beziehungsweise deren Arbeit Auswirkungen auf die Leistungserbringung durch nterra haben kann, wird der Auftraggeber durch geeignete Vereinbarungen mit dem jeweiligen Dritten sicherstellen, dass die Leistungserbringung durch nterra auch unter Einbeziehung oder Verwendung dieser Ressourcen möglich ist beziehungsweise die

jeweiligen Dritten beim Erbringen Ihrer Lieferungen und Leistungen für den Auftraggeber so kooperieren, dass die Leistungserbringung durch nterra nicht behindert wird.

Der Auftraggeber ist dabei für die Auswahl und den Einsatz sowie die Koordination, Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Dritten und die Qualität ihrer Arbeitsleistung verantwortlich. Gleiches gilt für die von Dritten verwendete Hard- und Software sowie sonstige Materialien, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung eingesetzt werden.

## Vergütung

### Rechnungsstellung

Rechnungen werden monatlich gestellt (Berechnungsperiode). Beginnt oder endet ein Vertrag während einer Berechnungsperiode werden anfallende Pauschalen für Bereitstellungsleistungen anteilig berechnet. Pauschalen und Serviceleistungen sowie sonstige Kosten werden jeweils getrennt abgerechnet. Der Rechnungssteller ist die nterra integration GmbH.

### Zahlungsbedingungen

Alle Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug frei Zahlstelle fällig. Ist 30 Tage nach Fälligkeit die Zahlung nicht eingegangen, kann nterra Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen. Für den Fall, dass der Auftraggeber mit Zahlungen in Verzug gerät, ist nterra berechtigt, die weiteren Leistungen unbeschadet weiterer Rechte so lange einzustellen oder zurückzuhalten, bis der Auftraggeber Zahlung geleistet hat.

### Aufwendungen

Grundsätzlich werden alle Dienstleistungen nach Aufwand zum im Rahmenvertrag angegebenen Servicesatz vergütet. Die Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der vertraglichen Leistungen. nterra erbringt entsprechende Aufwandsnachweise in Form von Eintragungen im Incident Management System, die der Auftraggeber jederzeit einsehen kann. Die Leistungen werden viertelstundengenau aufgezeichnet und abgerechnet. Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Tagen nach Abrechnung des Aufwands detailliert schriftlich widerspricht.

Sofern auf Wunsch des Auftraggebers zusätzliche Aufwandsnachweise, besondere Aufstellungen der Aufwände oder besonders aufgeschlüsselte Rechnungen erstellt werden, wird der dafür entstehende Aufwand mit dem vereinbarten Servicesatz vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten werden wie Arbeitszeiten vergütet.

### Zuschläge

Für Arbeiten, die in Abstimmung mit dem Auftraggeber montags bis freitags außerhalb der regulären Servicezeit durchgeführt werden, wird ein Zuschlag von 50% auf den vereinbarten Servicesatz erhoben. Für Arbeiten, die in Abstimmung mit dem Auftraggeber an Samstagen, Sonntagen sowie an bundeseinheitlichen

gesetzlichen Feiertagen durchgeführt werden, wird ein Zuschlag von 100% auf den vereinbarten Servicesatz erhoben.

## Reisekosten

Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden in angemessener Höhe erstattet, mindestens nach den steuerlichen Pauschalsätzen. Reisezeiten werden dem Auftraggeber zum vereinbarten Servicesatz in Rechnung gestellt. Für die Durchführung der Jour Fixes am Standort des Auftraggebers wird nterra keine zusätzlichen Reisekosten in Rechnung stellen. Aufwendungen im Rahmen eines Jour Fixes gelten als mit der Bereitstellungspauschale abgegolten.

## Sonstige Kosten

Gegebenenfalls zusätzlich entstehende Kosten werden nach Aufwand gemäß Einzelnachweis abgerechnet. nterra wird den Auftraggeber im Einzelfall über derartige zusätzliche Kosten im Voraus informieren.

## Umsatzsteuer

Alle Vergütungen und Preise verstehen sich als Nettopreise exklusive der aktuell geltenden Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt.

## Anpassungen

nterra kann die Vergütung jährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Die Vergütung kann jedoch frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit erhöht werden. nterra wird dem Auftraggeber eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Auftraggeber hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. In diesem Fall kann der Auftraggeber innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.

## Aufrechnung und Zurückbehaltung

Der Auftraggeber kann nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

## Laufzeit und Kündigung

### Laufzeit und ordentliche Kündigung

Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam. Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

### Außerordentliche Kündigung

Der Auftraggeber und nterra können eine Vereinbarung aus wichtigem Grund fristlos schriftlich kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen auch nach Einräumung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist zur Behebung bzw. Einstellung der Vertragsverletzung nicht erfüllt. Hinsichtlich der Nachfrist gilt Folgendes: In jedem Fall sind innerhalb von 30 Tagen angemessene Maßnahmen einzuleiten, um den Kündigungsgrund zu beseitigen. Bei unerheblichen Vertragsverletzungen ist eine Kündigung aus wichtigem Grund jedoch ausgeschlossen.

Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Auftraggebers, seine vertraglichen Pflichten gegenüber nterra zu erfüllen, kann nterra bestehende Austauschverträge mit dem Auftraggeber durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Auftraggebers. Die §321 BGB und §112 InsO bleiben unberührt. Der Auftraggeber wird nterra frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

### Folgen der Kündigung

Im Falle der Kündigung des Vertrages bezahlt der Auftraggeber alle bis zur Beendigung des Vertrages erbrachten Leistungen. Leistungen und Aufwendungen, die im Falle einer Kündigung durch den Auftraggeber im Zusammenhang mit der Rückführung der Aufgaben an den Auftraggeber oder beauftragte Dritte entstehen, werden zum vereinbarten Servicesatz in Rechnung gestellt.

Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

## Vertraulichkeit

### Geschäftsgeheimnisse

Die Parteien sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrages beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung.

Ausgenommen von dieser Geheimhaltungspflicht sind nur solche Informationen, die zur Zeit ihres Bekanntwerdens bereits offenkundig, d.h. jedem Dritten ohne weiteres zugänglich sind, einem Vertragspartner nach Bekanntwerden rechtmäßig von einem Dritten zugänglich gemacht wurden, der diesbezüglich keiner Geheimhaltungspflicht gegenüber dem anderen Vertragspartner unterliegt, auf Verlangen eines berechtigten Dritten wie z.B. einer Behörde diesem zwingend mitzuteilen sind, sowie Rechts- und Steuerberatern des jeweiligen Vertragspartners notwendigerweise mitgeteilt werden müssen.

Die Parteien werden diese Verpflichtungen auch Ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

### Referenzen

Der Auftraggeber ist grundsätzlich damit einverstanden, dass nterra die Leistungsbeziehung mit dem Auftraggeber als Referenz nennt und insbesondere in Webseiten, Printmedien und sonstigen Werbematerialien sowie in Vertriebsgesprächen auf die Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber hinweist.

nterra wird dabei die auferlegten Geheimhaltungspflichten beachten und eine Nennung der Leistungsbeziehung mit dem Auftraggeber abstimmen. Der Auftraggeber hat das Recht, einer Nennung der Leistungsbeziehung begründet zu widersprechen.

Die Parteien stimmen überein, dass keine der Parteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen.

## Personenbezogene Daten

### Verpflichtung auf das Datengeheimnis

nterra stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die Mitarbeiter von nterra sind in den Grundsätzen des Bundesdatenschutzgesetzes unterwiesen und nach §53 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet. Die Verpflichtungserklärungen kann der Auftraggeber auf Verlangen einsehen.

### Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Der Auftraggeber willigt ein, dass nterra seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die nterra durch den Auftraggeber zugänglich gemacht werden und die zur Abwicklung des Vertrages benötigt werden; insbesondere Namen, Berufs- oder Positionsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie Emailadressen von Mitarbeitern des Auftraggebers.

Der Auftraggeber erlaubt eine Nutzung der Kontaktdaten, insbesondere Name, Geschäftsadresse, geschäftliche Telefonnummer sowie Emailadressen von Mitarbeitern des Auftraggebers, zur Eigenwerbung durch nterra. Dies beinhaltet die Einladung zu Veranstaltungen, Newslettern oder Hinweise zu für den Auftraggeber als relevant zu erachtenden Angeboten von nterra. Ein Widerruf der Datenverarbeitung für Eigenwerbung ist jederzeit formlos über den zentralen Ansprechpartner von nterra möglich.

### Umgang mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers

Grundsätzlich wird nterra keine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne des §63 BDSG, die der Auftraggeber erhoben hat, für diesen vornehmen. Soweit nterra vorübergehend auf Daten und/oder Speichermedien des Auftraggeber zugreift, wird der Auftraggeber dafür sorgen, dass dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird. Ist dieses nicht möglich, muss der Auftraggeber mit nterra eine ergänzende Vereinbarung für die Auftragsbearbeitung von Kundendaten gemäß §63 BDSG schließen. Die Kosten für Maßnahmen, die im Rahmen einer solchen Vereinbarung entstehen, trägt der Auftraggeber.

## Rechte an Arbeitsergebnissen

### Definition von Arbeitsergebnissen

Arbeitsergebnisse sind Schriftwerke oder andere urheberrechtlich oder in sonstiger Weise geschützten oder schutzrechtsfähigen Werke und Erfindungen in schriftlicher, maschinenlesbarer oder anderer Darstellungsform, wie z. B. Programme, Dokumentationen, Protokolle, Zeichnungen, Schulungsunterlagen und ähnliche Werke.

### Arbeitsergebnisse im Rahmen von Serviceleistungen

Sämtliche Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen, die nterra im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen für den Auftraggeber erzielt, fallen mit Entstehung dem Auftraggeber zu. Soweit die Arbeitsergebnisse schutzrechtsfähig sind, ist der Auftraggeber berechtigt, hierfür Schutzrechte im In- und Ausland im eigenen Namen anzumelden, diese weiterzuverfolgen und auch jederzeit fallen zu lassen. Hierfür wird nterra dem Auftraggeber alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen und alles unterlassen, was für die Erteilung oder Aufrechterhaltung der nachgesuchten Schutzrechte schädlich sein könnte. nterra nimmt schutzrechtsfähige Erfindungen, die ihre Arbeitnehmer bei der Durchführung dieses Vertrages machen, durch Erklärung gegenüber dem Erfinder unbeschränkt in Anspruch und wird diese auf Verlangen des Auftraggebers auf den Auftraggeber übertragen.

An den vorstehend beschriebenen Urheberrechten räumt nterra dem Auftraggeber das ausschließliche, übertragbare, räumlich und zeitlich unbegrenzte Nutzungsrecht für alle gegenwärtig und zukünftig bekannten Nutzungsarten ein. Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt, wird dem Auftraggeber auch der dazugehörige Sourcecode übergeben.

### Arbeitsergebnisse im Rahmen der Bereitstellungsleistungen

Sämtliche Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen, die nterra im Rahmen der Erbringung von Bereitstellungsleistungen und Leistungspaketen erzielt, verbleiben bei nterra. Soweit diese Arbeitsergebnisse Bestandteil der dem Auftraggeber überlassenen Arbeitsergebnisse sind oder werden, gewährt nterra dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, abgegoltene, räumlich und zeitlich unbefristete Recht, diese Arbeitsergebnisse innerhalb seines Unternehmens und verbundener Unternehmen zu nutzen.

### Vorbestehende Arbeitsergebnisse

Sämtliche Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte an vorbestehenden und/oder außerhalb dieser Vereinbarung entstandenen Arbeitsergebnissen, die in den Arbeiten von nterra enthalten sind (einschließlich etwaiger im Rahmen dieser Vereinbarung hieran vorgenommener Erweiterungen oder Änderungen) verbleiben bei nterra. Soweit diese Arbeitsergebnisse Bestandteil der dem Auftraggeber überlassenen Arbeitsergebnisse sind oder werden, gewährt nterra dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, abgegoltene, räumlich und zeitlich unbefristete Recht, diese Arbeitsergebnisse innerhalb seines Unternehmens und verbundener Unternehmen zu nutzen.

## Leistungsstörungen

Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat nterra dies zu vertreten, so ist nterra verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist

vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Diese Pflicht besteht nur, wenn der Auftraggeber die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt. Der Auftraggeber wird dazu die Dienstleistungserbringung durch nterra angemessen beobachten.

Hat nterra eine nicht vertragsgemäße Dienstleistung nicht zu vertreten, wird nterra dem Auftraggeber im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten deren vertragsgemäße Erbringung anbieten. Nimmt der Auftraggeber dieses Angebot an, kann nterra den damit verbundenen Aufwand und nachgewiesene Kosten geltend machen.

Rechte des Auftraggeber aus Leistungsstörung erlöschen, sobald der Auftraggeber in die Leistung eingreift oder das Leistungsergebnis verändert, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass diese Veränderung oder dieser Eingriff für die Leistungsstörung nicht ursächlich ist. Im Übrigen erlöschen die Rechte aus Leistungsstörung zwölf Monate nach Erbringung der von der Leistungsstörung betroffenen Dienstleistung, es sei denn eine längere Frist ist gesetzlich vorgeschrieben.

Weitergehende Ansprüche des Auftraggeber wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

## Rechtsmängel

Für Verletzungen von Rechten Dritter durch die Leistungen haftet nterra nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. nterra haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung.

Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung von nterra seine Rechte verletzt, wird der Auftraggeber nterra unverzüglich benachrichtigen. Der Auftraggeber und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er nterra angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

Werden durch eine Leistung von nterra Rechte Dritter verletzt, wird nterra nach eigener Wahl und auf eigene Kosten dem Auftraggeber das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder die Leistung unter Erstattung der dafür vom Auftraggeber geleisteten

Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknehmen, wenn der Auftraggeber keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Auftraggebers werden dabei angemessen berücksichtigt. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers wegen einer Verletzung von Rechten Dritter sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Soweit der Auftraggeber den Rechtsmangel selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen nterra ausgeschlossen.

## Haftung

### Allgemeine Haftung

nterra haftet dem Auftraggeber stets für die von nterra sowie den gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen von nterra vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die nterra, die gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von nterra zu vertreten haben sowie in allen weiteren Fällen, in denen die Haftung zwingend gesetzlich unbegrenzt ist.

### Beschränkte Haftung

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass nterra keine Verantwortung für die Verfügbarkeit und Funktionalität des Gesamtsystems des Auftraggebers übernehmen kann. nterra haftet daher nicht für Sach- und Vermögensschäden, die sich aus einer Fehlfunktion oder der Nichtverfügbarkeit eines Systems ergeben. Die Haftung von nterra ist insofern auf die sorgfältige Ausführung der vertragsgegenständlichen Arbeiten und Services beschränkt.

nterra haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer nterra hat eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen sowie für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für jeden einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung im Vertragsjahr. Die Vertragsparteien können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung gegen gesonderte Vergütung vereinbaren.

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

nterra haftet nicht für Verluste, Schäden oder Mängel im Zusammenhang mit der Leistungserbringung, die auf ungenaue, unvollständige oder anderweitig fehlerhafte Informationen und Materialien des Auftraggebers zurückzuführen sind.

## Umgang mit Streitigkeiten

Sollte es zwischen dem Auftraggeber und nterra zu Streitigkeiten kommen, werden beide Parteien versuchen, eine gütliche Beilegung der Streitigkeiten durch Verhandlungen zu erreichen. Halten beide Parteien eine Mediation für vorteilhaft, werden die Parteien versuchen, die Streitigkeiten im Rahmen einer nicht bindenden Mediation beizulegen. Den Parteien steht es dennoch ohne Einschränkung für den Fall der Geltendmachung eines Unterlassungsanspruchs zur Vermeidung von Verstößen oder Verletzungen der Vertraulichkeitsverpflichtung oder des Einzugs aller ausstehenden und überfälligen Verbindlichkeiten im Rahmen dieser Vereinbarung weiterhin frei, gerichtliche Schritte zu unternehmen.

## Schlussbestimmungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von nterra gelten ausschließlich. Entgegenstehenden oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichenden Bedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen, es sei denn, nterra hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Das gilt auch, wenn nterra in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Allgemeinen

Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Auftraggebers Leistungen vorbehaltlos ausführt. Die Annahme von Leistungen von nterra durch den Auftraggeber gilt als Anerkennung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Verzicht auf widersprechende Bedingungen.

Falls nterra Bedingungen des Auftraggebers akzeptiert hat, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzend.

Nebenabreden sind nicht getroffen worden. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der anderen Bestimmungen. Die ungültige Klausel ist durch eine solche zu ersetzen, die dem ursprünglich angestrebten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Haftungsansprüche sowie Ansprüche aus Leistungsstörungen und Rechtsmängeln verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, außer es sind längere Fristen zwingend gesetzlich vorgeschrieben.

Dieser Vertrag unterliegt der Schriftform, Änderungen und Ergänzungen müssen schriftlich erfolgen, dies gilt insbesondere für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

Sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Darmstadt. nterra hat das Recht, auch an dem Gerichtsstand des Kunden oder an jedem anderen zuständigen Gerichtsstand zu klagen.