

Servicevereinbarung - SLA Managed Services Übersicht

Präambel

Die abl solutions GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Gunter Mühlöder, Marienbergstraße 82, 90411 Nürnberg, Amtsgericht Nürnberg, HRB 33639 (im Folgenden „abl“ genannt) stellt Geschäftskunden (im Folgenden „**Auftraggeber**“ und gemeinsam mit abl im Folgenden auch die „Parteien“ genannt) Lösungen und Dienste zur Verfügung, mit denen sie ihr Netzwerk erweitern können. Auf Grundlage dieser Vereinbarung soll abl gegenüber dem Auftraggeber Supportleistungen in Bezug auf technische Geräte, Software oder technische Geräte mit entsprechender Software erbringen. Diese Geräte bzw. Software wurden dem Auftraggeber im Rahmen eines **Miet-Vertrags** oder **Service-Vertrags** – im Folgenden „**Basis-Vertrag**“ - überlassen.

1. GEGENSTAND

1.1 Gegenstand dieser Vereinbarung sind die in **Ziffer 1.2** bezeichneten Leistungen in Bezug auf die in im Basis-Vertrag genannte Hard- und Software („**Komponenten**“) und – im Falle eines Austauschs von technischen Geräten durch abl – in Bezug auf deren Nachfolge- bzw. Ersatzgeräten.

1.2 Die Vereinbarung erstreckt sich auf den folgenden Leistungsumfang („**Support**“):

SLA - Managed-Service

SLA	Basic	Professional	Premium	Premium +
Leistung				
Ferndiagnose und Fehlerbehebung	Kostenpflichtig, nach Aufwand (3)	✓	✓	✓
Vor-Ort-Entstörung (schnellstmöglich)	-	✓	✓	✓
Support innerhalb der Servicezeiten	-	✓	✓	✓
Fernwartung und -betrieb (1)	-	✓	✓	✓
Aktive Netzwerk-Überwachung (2)	-	✓	✓	✓
Aktive Störungsmeldung (2)	-	✓	✓	✓

Firmware-Verwaltung / -Aktualisierung	-	✓	✓	✓
SLA Bericht: 1x pro Quartal (per E-Mail)	-	✓	✓	✓
Erfüllungsort Fern: enthalten	Kostenpflichtig, nach Aufwand (3)	✓	✓	✓
Erfüllungsort Vor-Ort: enthalten	Kostenpflichtig, nach Aufwand (3)	✓	✓	✓
Servicezeiten				
Telefon	✓	✓	✓	✓
E-Mail	✓	✓	✓	✓
Ticket-System	-	-	✓ (auf Anfrage)	✓ (auf Anfrage)
Supportzeiten	Mo.-Fr. 08:00-20:00 Uhr	Mo.-Fr. 08:00-20:00 Uhr	Mo.-Sa. 08:00-20:00 Uhr	Mo.-Sa. 08:00-20:00 Uhr
Max. Reaktionszeit innerhalb der Supportzeit:	8 Stunden	4 Stunde	2 Stunde	1 Stunde
Hardwareersatz	Kostenpflichtig	Nächster Arbeitstag bei Bestätigung des Hardwaredefekt bis 12:00 Uhr des Vortags ⁽⁴⁾	Nächster Arbeitstag bei Bestätigung des Hardwaredefekt bis 12:00 Uhr des Vortags ⁽⁴⁾	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung des Hardwaredefekt bis 14 Uhr ⁽⁴⁾
Mittlere Wiederherstellungszeit bei Fern-Entstörungen	5 Arbeitstage	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag



Mittlere Zeit für Konfigurations-Änderungen	-	8 Stunden innerhalb der Servicezeit	4 Stunden innerhalb der Servicezeit	4 Stunden innerhalb der Servicezeit
---	---	---	---	---

(1) Betrieb als Managed Service enthält Konfigurations-Änderungen im Falle von Umzug, Hinzufügen, Verändern und Abbau (Löschen) von Hard- oder Software

(2) Administrativer kostenloser Fernzugriff auf Kundensysteme erforderlich. Nur innerhalb der Supportzeit.

(3) Kosten Support: Innerhalb der Servicezeiten, 15 min Einheiten gemäß Stundensätze, Rechnungsstellung monatlich

(4) Hersteller-Service muss zusätzlich abgeschlossen werden

Im SLA Managed-Service-Premium sind grundsätzlich Fahrtkosten und Personalaufwendungen für vor Ort-Einsätze enthalten. Falls Störungen durch Dritte verursacht wurden, für die abl keine Verantwortung trägt, fallen folgende Pauschalen an:

Fahrtkostenpauschalen:

Artikel	Artikel Beschreibung	Pauschale
ABL-M-F0	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 1-20km	89,00 €
ABL-M-F1	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 20-100km	179,00 €
ABL-M-F2	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 100-200km	349,00 €
ABL-M-F3	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 200-300km	529,00 €
ABL-M-F4	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 300-400km	699,00 €
ABL-M-F5	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 400-500km	879,00 €
ABL-M-F6	Fahrtkosten-Pauschale inkl. Hin-u. Rückfahrt, Entfernung zum Kunden 500-600km	999,00 €

Ausgangspunkt für die Entfernungsberechnung ist die abl Firmenzentrale in 90411 Nürnberg, Marienbergstraße 82

**Stundensätze:**

Artikel	Artikel Beschreibung	Stundensatz
ABL-AZ-T001-P001	IT Consultant Onsite-Stundensatz	159,00 €
ABL-AZ-T001-P002	IT Consultant Offsite-Stundensatz	149,00 €
ABL-AZ-T002-P001	Senior IT Consultant Onsite-Stundensatz	179,00 €
ABL-AZ-T002-P002	Senior IT Consultant Offsite-Stundensatz	169,00 €
ABL-AZ-T003-P001	IT Project Assistant Onsite-Stundensatz	99,00 €
ABL-AZ-T003-P002	IT Project Assistant Offsite-Stundensatz	89,00 €
ABL-AZ-T004-P001	IT Project Manager Onsite-Stundensatz	129,00 €
ABL-AZ-T004-P002	IT Project Manager Offsite-Stundensatz	119,00 €
ABL-AZ-T005-P001	Senior IT Proj. Manager Onsite-Stundensatz	149,00 €
ABL-AZ-T005-P002	Senior IT Proj. Manager Offsite-Stundensatz	139,00 €
ABL-AZ-T006-P001	IT Monteur/in Onsite-Stundensatz	89,00 €
ABL-AZ-T006-P002	IT Monteur/in Offsite-Stundensatz	79,00 €
ABL-AZ-T007-P001	IT Techniker/in Onsite-Stundensatz	129,00 €
ABL-AZ-T007-P002	IT Techniker/in Offsite-Stundensatz	119,00 €
ABL-AZ-T008-P001	IT Spezialist Onsite-Stundensatz	209,00 €
ABL-AZ-T008-P002	IT Spezialist Offsite-Stundensatz	199,00 €
ABL-AZ-T009-P001	IT Support Manager Onsite-Stundensatz	109,00 €
ABL-AZ-T009-P002	IT Support Manager Offsite-Stundensatz	99,00 €



Berechnung nach tatsächlichem Aufwand, je angefangene 15 Minuten
Die Bezeichnung Onsite/Offsite bezieht sich auf die „Kundensicht“
Onsite: Vor-Ort beim Kunden // Offsite = Remote bei/durch abl solutions GmbH

1.3 Bestehende Mängelansprüche des Auftraggebers auf Grundlage des Basis-Vertrags bleiben unberührt.

1.4 abl behält sich das Recht vor Leistungen per Fern-Zugriff zu erbringen, auch wenn das Service Paket Vor-Ort Leistungen umfasst.

1.5 Nicht in den Leistungen des Supports enthalten sind:

(a) Leistungen außerhalb vereinbarter Servicezeiten;

(b) Leistungen für Fehler an Komponenten, die darauf beruhen, dass im Falle von Hardware

(i) die Betriebsanleitung oder sonstige technische Vorgaben des Herstellers vom Auftraggeber nicht eingehalten wurden,

(ii) der Auftraggeber mit der Hardware nicht sachgemäß umgegangen ist, oder

(iii) vorgegebene Einsatzbedingungen nicht vom Auftraggeber beachtet wurden.

(c) Leistungen, die aus einer vollständigen oder teilweisen Beschädigung von Komponenten resultieren, die abl nicht zu vertreten hat. Dazu zählen insbesondere Beschädigungen durch äußere Gewalteinwirkungen, Wasser, Feuer, Überschwemmung.

(d) Leistungen für Komponenten, die durch Kunden-Konfiguration verändert wurden, die nicht von abl vorher freigegeben wurden;

(e) Leistungen für Produkte, Computerprogramme oder Teile davon, die nicht von abl dem Auftraggeber überlassen wurden und nicht Vertragsgegenstand sind;

(f) Leistungen für Komponenten, für die von abl bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde, es sei denn deren Installation ist dem Auftraggeber aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar;

(g) Leistungen, die erforderlich werden, weil der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt; und

(h) Die informationstechnische Sicherheit der Komponenten und Supportleistungen. Insbesondere gibt abl keine Gewähr bezüglich Datensicherheit durch von ihr unverschuldeten Zugriffen Dritter, wie Hackerangriffen.

1.6 Erbringt abl in den vorgenannten Fällen (**Ziffer 1.5**) Leistungen, wird abl die Kosten hierfür dem Auftraggeber nach der jeweils geltenden Preisliste von abl gesondert in Rechnung stellen.

2. HERSTELLERSUPPORT

2.1 Der Support kann Leistungen umfassen, die nicht von abl selbst, sondern durch einen oder unter Beteiligung eines oder mehrerer Hersteller bzw. Anbieter der Komponenten („**Hersteller**“) erbracht werden. Dazu gehören Leistungen des Herstellers (einschließlich etwaige Hardwarelieferungen und der Erfüllung von Gewährleistungsansprüchen), zu deren Erbringung der Hersteller gegenüber dem Auftraggeber auf Grundlage der im Basis-Vertrag aufgelisteten Hard- oder Software und damit verbundener Verträge („**Herstellerverträge**“) verpflichtet ist.

2.2 Der Auftraggeber sichert zu, dass vorgenannte Herstellerverträge wirksam abgeschlossen werden. Der Auftraggeber wird abl informieren, sobald der Auftraggeber Kenntnis davon erlangt, dass ein Herstellervertrag ausläuft oder gekündigt wird, sofern die Vertragslaufzeiten der Herstellerverträge nicht bereits im Basisvertrag geregelt wurden.

2.3 abl wird durch diese Vereinbarung weder Partei eines Herstellervertrags noch durch diesen (insbesondere nicht finanziell) verpflichtet. Der Auftraggeber ermächtigt hiermit jedoch abl, die Leistungen des Herstellers aus den Herstellerverträgen zum Zwecke der Erfüllung dieser Vereinbarung und soweit dies für die Erbringung des Supports erforderlich ist im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers zu



beauftragen bzw. abzurufen. Der Auftraggeber verpflichtet sich diejenigen Erklärungen oder Handlungen gegenüber dem Hersteller abzugeben bzw. vorzunehmen, die erforderlich sind damit abl die Leistungen zur Erbringung der Supportleistungen beauftragten bzw. abrufen kann.

2.4 Daneben kann der Support auch Leistungen umfassen, die vom Hersteller erbracht werden, auf Grundlage gesonderter Vereinbarung zwischen Hersteller und abl.

3. VERFÜGBARKEIT DES SUPPORTS, REAKTIONSZEITEN

3.1 Support wird während den **unter 1.2** vereinbarten Zeiten erbracht. Für die Zeiträume der Supportbereitschaft gelten die Zeiten der Zeitzone am Sitz von abl.

3.2 Nach Erhalt:

(a) einer ausreichend spezifizierten Fehlerbeschreibung, die Fehlerverhalten, betroffene Komponenten und bereits unternommene Schritte beinhaltet

(b) der WLAN-Informationen, Geräteinformationen (Seriennummer, MAC-Adresse, Bezeichnung),

(c) von Informationen zum schematischen Aufbau,

(d) der Kontaktdaten zu internen Ansprechpartnern für technische und kaufmännische Fragen

gelten die je nach Support Paket vereinbarten Reaktionszeiten von abl.

3.3 Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der vollständigen Meldung des Fehlers bei abl und der ersten Reaktion von abl an den Auftraggeber („**Reaktion**“). Die Einhaltung vertraglicher Reaktionszeiten bemisst sich anhand der **unter 1.2** vereinbarten Servicezeiten.

3.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen, kann die Reaktion nach Wahl von abl, per Telefon oder E-Mail erfolgen. Die Reaktion gilt bei telefonischer Nichterreichbarkeit des Auftraggebers, mit dem Versand der Information per E-Mail als erfolgt.

4. LAUFZEIT, KÜNDIGUNG

4.1 Die Laufzeit dieser Vereinbarung richtet sich nach der im Basis-Vertrag vereinbarten Laufzeit. Bei Verlängerung der Laufzeit des zugrundeliegenden Basis-Vertrags, verlängert sich die Vereinbarung entsprechend.

4.2 Diese Vereinbarung endet mit dem Ende des Basis-Vertrags. Gleiches gilt, wenn der Basis-Vertrag außerordentlich gekündigt wird. Betrifft der beendete Basis-Vertrag nur einen Teil der Komponenten, bleibt diese Vereinbarung hinsichtlich der nicht betroffenen Komponenten unberührt und die Vergütung wird um die gekündigten Komponenten entsprechend reduziert. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, wird diese Vereinbarung nach Maßgabe von **Ziffer 4.1** fortgeführt.

4.3 Die Erbringung des Supports durch abl, setzt regelmäßig eine Zurverfügungstellung von herstellerseitigen Leistungen voraus. Für den Fall, dass herstellerseitig kein Support mehr zur Verfügung gestellt wird, werden sich abl und der Vertragspartner bemühen, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte eine solche Einigung nicht zu erzielen sein, steht abl ein Sonderkündigungsrecht mit sofortiger Wirkung zu. Werden für Komponenten,

(i) im Falle von Software vom Hersteller, keine Softwareupdates mehr zur Verfügung gestellt (sog. End of Support),

(ii) im Falle von Hardware, vom Hersteller keine Ersatzgeräte oder Ersatzteile bereitgestellt (End of Sale) oder

(iii) endet der Herstellervertrag,

werden die Parteien versuchen, zunächst einvernehmlich eine Lösung zu finden, den Support fortzuführen, wie etwa der (kostenpflichtige) Austausch der betroffenen Hardware. Kommt eine einvernehmliche Lösung nicht zustande oder scheitert die alternative Lösung, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zu kündigen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.



4.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

5. VERGÜTUNG, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, AUFRECHNUNG; ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT

5.1 Die Vergütung für den Support und deren Fälligkeit ergibt sich aus dem dieser Vereinbarung zugrundeliegenden Basis-Vertrag.

5.2 Soweit der Auftraggeber in Zahlungsverzug gerät, wird der ausstehende Betrag mit 9 Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz verzinst. Dies lässt die Geltendmachung weiterer Rechte unberührt.

5.3 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs des Supports sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten.

5.4 Vorbehaltlich einer ausdrücklich abweichenden Regelung verstehen sich sämtliche Beträge als Nettobeträge, d.h. zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.5 Der Auftraggeber kann nur mit solchen Forderungen aus dem vorliegenden Vertragsverhältnis aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder von abl schriftlich anerkannt worden sind.

5.6 Der Auftraggeber kann Zurückbehaltungsrechte nur ausüben, soweit fällige Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder von abl schriftlich anerkannt worden sind und auf demselben rechtlichen Verhältnis beruhen.

6. SUBUNTERNEHMER

abl darf die von ihr zu erbringenden Leistungen auch durch Subunternehmer durchführen lassen. Hat der Auftraggeber Einwände hiergegen, wird abl ihm Gelegenheit zur Stellungnahme geben und die Einwände bei Unzumutbarkeit der Leistungserbringung durch Subunternehmer berücksichtigen.

7. MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS; SORGFALTSPFLICHT; VERSICHERUNG; DATENSICHERUNG; ORTSWECHSEL

7.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, abl die vertragsgegenständlichen Leistungen zu ermöglichen und alles zu unterlassen, was die Erbringung der Leistungen vereiteln kann. Insbesondere ist er verpflichtet:

(a) an der Beseitigung von Störfällen mitzuwirken und erforderliche Maßnahmen, die ihm nicht unzumutbar sind, nach Anweisung von abl durchzuführen;

(b) alle erforderlichen Maßnahmen zu veranlassen, um die Geltendmachung der Rechte aus dem Hersteller-Vertrag zu ermöglichen, soweit abl den jeweiligen Hersteller-Vertrag abschließt oder soweit der Auftraggeber den Hersteller-Vertrag abschließt und abl ihn bei der Abwicklung unterstützt;

(c) das Komponenten mit vorherigem Einverständnis von abl funktional zu ersetzen, wenn es veräußert wurde, untergegangen oder anderweitig nicht verfügbar ist, soweit nicht abl selbst zum Ersatz im Rahmen eines Miet-Vertrags verpflichtet ist;

(d) soweit erforderlich, abl die Komponente innerhalb der üblichen Geschäftszeiten gefahrlos zugänglich zu machen, beispielsweise den Zutritt zu den Räumen zu gewähren, in denen sich die Komponente befindet, Kennworte oder sonstige Zugangsvoraussetzungen zu verschaffen sowie Remote-Zugriff zu ermöglichen;

(e) Erfüllungsgehilfen oder Vertreter von abl von ausgehenden Störungen Dritter zu schützen, soweit sie aus der Sphäre des Auftraggebers herrühren.

(f) Kontaktdaten zu internen Ansprechpartnern für technische und kaufmännische Fragen der abl mitzuteilen.

Soweit der Auftraggeber den vorgenannten Verpflichtungen nicht nachkommt, verliert er sein Recht, betroffene Leistungen von abl zu fordern. Dies hat keine Auswirkung auf die Gegenleistung. abl behält sich vor, weitergehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen. § 326 BGB bleibt hiervon unberührt.

7.2 Beziehen sich die Leistungen dieser Vereinbarung auf einen Basis-Vertrag mit Mietmodell, hat der Auftraggeber, soweit nicht im Miet- Vertrag vorrangig geregelt, die Mietsachen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes, die er in eigenen Dingen anzuwenden pflegt, zu behandeln. Der Auftraggeber hat für die hinreichende Einweisung und Schulung oder auf andere Art und Weise dafür zu sorgen, dass seine Erfüllungsgehilfen die Mietsachen dem üblichen Einsatz entsprechend einsetzen und bedienen.

7.3 Sofern vereinbart, ist der Auftraggeber für eine Rückversicherung des Herstellers verantwortlich und schließt diese ab. Hiermit tritt der Auftraggeber seine Rechte gegen den Versicherer an abl ab. abl nimmt die Abtretung hiermit an.

7.4 Dem Auftraggeber obliegt es, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns in regelmäßigen Zeitabständen zu sichern, insbesondere unmittelbar vor jedem Eingriff durch abl oder ihren Erfüllungsgehilfen. Dabei ist eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vorzunehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

7.5 Der Support umfasst nur Komponenten, die an Installationsorten installiert sind, die der Auftraggeber abl zuvor schriftlich mitgeteilt hat. Jeder Wechsel des Installationsortes ist abl vorher rechtzeitig, schriftlich mitzuteilen. abl wird Support für an einem neuen Installationsort installierten Komponente nur aus wichtigem Grund ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsortes bei der Erbringung des Supports entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

8. HAFTUNG

8.1 abl haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen.

8.2 In sonstigen Fällen haftet abl – soweit in Ziffer 8.3 nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (so genannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist die Haftung von abl vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 8.3 ausgeschlossen.

8.3 Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse in **Ziffer 8.2** gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei Übernahme einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie, für die Haftung für Ansprüche des Auftraggebers aufgrund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Auftraggebers. Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen dieser **Ziffer 8** gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von abl.

8.4 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet der abl nur, soweit abl die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von abl ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung nach Ziffer 7.4 durch den Auftraggeber entstanden wäre.

8.5 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den Regelungen in dieser **Ziffer 8** nicht verbunden.

8.6 Mit Ausnahme von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung verjähren Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, für die nach dieser **Ziffer 8** die Haftung von abl beschränkt ist, in einem Jahr gerechnet ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

9. SELBSTBELIEFERUNG, HÖHERE GEWALT

9.1 abl haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistungen oder für Lieferverzögerungen, soweit diese auf nicht rechtzeitiger Belieferung durch Lieferanten trotz eines von abl geschlossenen kongruenten Deckungsgeschäfts verursacht worden sind, die abl nicht zu vertreten hat.

9.2 Sollte es aus Gründen höherer Gewalt zu nicht durch abl zu vertretenden Belieferungsstörung kommen, werden vereinbarte Termine und Fristen angemessen verlängert oder ausgesetzt, bis die Belieferungsstörung beseitigt ist. Ist die Dauer der Belieferungsstörung erheblich und/oder deren Ende nicht absehbar, sind beide Parteien zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

9.3 Als höhere Gewalt im Sinne dieser Bestimmung gelten alle vorhersehbaren Ereignisse oder solche Ereignisse, die – selbst wenn sie vorhersehbar waren – außerhalb des Einflussvermögens der Vertragspartner liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragspartner nicht verhindert werden können. Hierzu zählen u.a. Pandemien (z.B. Corona-Pandemie), Epidemien, Naturkatastrophen, Krieg und kriegsähnliche Zustände, Ausschreitungen, Embargos oder Blockaden, hoheitliche Eingriffe (insbesondere durch Quarantänebestimmungen), soweit solche Ereignisse zur Verlängerung von Lieferfristen führen.

10. VERTRAULICHKEIT

10.1 Im Rahmen dieser Vereinbarung bezeichnet der Begriff „**vertrauliche Informationen**“ einer Partei die Informationen über die Geschäftstätigkeit der offenlegenden Partei oder ihrer Verbundenen Unternehmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Quellcodes, Beurteilungen, Unterlagen, Angaben, Aufzeichnungen auf elektronischen Datenträgern und Know-how, soweit sie im Rahmen dieser Vereinbarung an den Empfänger weitergegeben wurden, sowie alle sonstigen Informationen, von denen der Empfänger wusste oder vernünftigerweise hätte wissen müssen, dass sie vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei waren mit Ausnahme derjenigen Informationen, die

- (i) sich im Besitz des Empfängers befanden, bevor er sie von der offenlegenden Partei erhalten hat,
- (ii) der Allgemeinheit ohne Verschulden des Empfängers bekannt geworden sind oder werden,
- (iii) an den Empfänger in rechtmäßiger Weise von einem Dritten weitergegeben wurden, der keinen Beschränkungen bezüglich der Weitergabe unterliegt, oder
- (iv) vom Empfänger ohne Nutzung der vertraulichen Informationen entwickelt worden sind, wobei diese eigenständige Entwicklung mit Dokumenten nachgewiesen werden kann.

Für die Zwecke dieser Vereinbarung schließt der Begriff vertrauliche Informationen Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) ein. Diejenige Partei, die sich auf eine Ausnahme nach (i)-(iv) beruft, trägt die Beweislast für das Vorliegen der tatsächlichen Voraussetzungen der jeweiligen Ausnahmeregelung.

10.2 Der Empfänger verpflichtet sich,

- (i) vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln und angemessene Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der jeweiligen vertraulichen Informationen zu treffen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Vorkehrungen, die er hinsichtlich seiner eigenen vertraulichen Materialien trifft),
- (ii) keine vertraulichen Informationen an Dritte (außer Mitarbeitern oder, Vorständen, Führungskräften, Beratern oder anderen Auftragnehmern, wie nachstehend erläutert) weiterzuleiten und
- (iii) keine im Rahmen dieser Vereinbarung weitergegebenen Materialien zu kopieren oder zu rekonstruieren, sofern er nicht aufgrund zwingender Bestimmungen des anwendbaren Rechts dazu berechtigt ist, und keine Hinweise auf Schutzrechte oder sonstige Kennzeichnungen bezüglich der Vertraulichkeit oder des Eigentums von vertraulichen Informationen zu entfernen.

10.3 Eine Geheimhaltungspflicht besteht nicht, soweit eine Partei gesetzlich verpflichtet ist, Vertrauliche Informationen weiterzugeben oder zu veröffentlichen. In diesem Fall muss die gesetzlich verpflichtete Partei die andere Partei von der beabsichtigten Weitergabe bzw. Veröffentlichung der betroffenen Vertraulichen Informationen unterrichten, soweit dies nicht von Gesetzes wegen zu unterbleiben hat, um der anderen Partei die Möglichkeit zu geben, Rechtsmittel gegen die Weitergabe bzw. Veröffentlichung der betroffenen Vertraulichen Informationen einzulegen.

10.4 Die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung in Bezug auf den Umgang mit vertraulichen Informationen bleiben für einen nach einem Zeitraum von zwei (2) Jahren nach Beendigung des Basis-Vertrags wirksam. Dies gilt nicht für vertrauliche Informationen, die nach den anwendbaren Gesetzen eines Landes ein Geschäftsgeheimnis darstellen; in diesem Fall bleiben die Verpflichtungen bis zu dem Zeitpunkt wirksam, an



dem die betreffenden vertraulichen Informationen ihren Schutz als Geschäftsgeheimnis verlieren, ohne dass dies auf ein Handeln oder Unterlassen des Empfängers oder seiner Repräsentanten zurückzuführen ist.

11. ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

11.1 Diese Vereinbarung und alle Ansprüche und Rechte aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung unterliegen ausschließlich deutschem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

11.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, seinem Zustandekommen oder seiner Durchführung ist Nürnberg.

11.3 Die Regelungen dieser Vereinbarung haben bei Widersprüchen zu ergänzenden, allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers Vorrang.

11.4 Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen für ihre Wirksamkeit der Schriftform, soweit nicht gesetzlich die notarielle Beurkundung vorgeschrieben ist, sowie der ausdrücklichen Bezugnahme auf diese Vereinbarung. Das gilt auch für eine Vereinbarung, von diesem Formerfordernis abzuweichen oder es aufzuheben.

11.5 Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nichtig, unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar („Fehlerhafte Bestimmung“) sein oder werden, so werden die Wirksamkeit und die Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich vielmehr bereits jetzt, anstelle der Fehlerhaften Bestimmung eine solche zu vereinbaren, die im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck dieser Vereinbarung vereinbart hätten, wenn sie die Fehlerhaftigkeit der Bestimmung erkannt hätten. Beruht die Fehlerhaftigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Maß der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Maß am nächsten kommenden rechtlich zulässigen Maß zu vereinbaren. Gleiches gilt für etwaige Regelungslücken in dieser Vereinbarung. Es ist der ausdrückliche Wille der Parteien, dass diese salvatorische Klausel keine bloße Beweislastumkehr zur Folge hat, sondern § 139 BGB insgesamt abbedungen ist.