

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

[Stand: 01.01.2024]

## 1. Teil: Allgemeine Bedingungen für alle Verträge

### 1. Allgemeine Bestimmungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle zwischen Henkel & Partner (Dirk Görres & Peter Henkel), nachfolgend Görres & Henkel genannt, abgeschlossenen Verträge über die Erbringung von IT-Leistungen durch Henkel & Partner für Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen (zusammenfassend „Kunden“).
2. Diese AGB gelten ausschließlich. Mit der Erteilung eines Auftrags an Görres & Henkel erkennt der Kunde die AGB von Görres & Henkel in der im Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Fassung an, wenn der Kunde zuvor von Görres & Henkel auf die Geltung dieser AGB hingewiesen worden und dem Kunden die Kenntnisnahme von diesen AGB möglich gewesen ist. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden selbst dann nicht Vertragsbestandteil, wenn Görres & Henkel den Vertrag in Kenntnis der Geschäftsbedingungen des Kunden abgeschlossen hat; der Geltung derartiger Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Diese AGB gelten als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge zwischen Görres & Henkel und dem Kunden, ohne das hierauf in jedem Einzelfall gesondert hingewiesen werden müsste. Der Vorrang individueller Vereinbarungen der Parteien vor diesen AGB bleibt von dieser Ziff. 1.2 unberührt.
3. Görres & Henkel behält sich Änderungen dieser AGB vor. Verträge mit Kunden über eine einmalige, zeitliche begrenzte Leistung von Görres & Henkel bleiben von derartigen Änderungen unberührt; solche Verträge werden stets nach den im Zeitpunkt der Erteilung des Auftrags durch den Kunden gültigen AGB ausgeführt. Bei Verträgen, die sich nicht in einer einmaligen, zeitlich begrenzten Leistungserbringung durch Görres & Henkel („Dauerverträge“) oder innerhalb einer laufenden Geschäftsbeziehung werden Änderungen dieser AGB wirksam, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb eines Monats nach Zugang einer schriftlichen Änderungsmitteilung widerspricht und Görres & Henkel den Kunden auf das Widerspruchsrecht und die Frist in der Änderungsmitteilung hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde der Änderung, gelten die früheren AGB weiter und Görres & Henkel ist zur außerordentlichen Kündigung der betroffenen Verträge mit einer Frist von einem Monat zum Ende des nächsten Kalendermonats berechtigt. Ausgenommen von diesem Änderungsvorbehalt während eines Dauervertrags oder innerhalb einer laufenden Geschäftsbeziehung sind solche Änderungen dieser AGB, die sich auf eine Verpflichtung von Görres & Henkel oder des Kunden beziehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertraut oder vertrauen darf („wesentliche Vertragspflichten“).

4. Görres & Henkel kann die Rechte und Pflichten aus dem mit dem Kunden auf Grundlage dieser AGB geschlossenen Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen („Vertragsübernahme“). Sollte Görres & Henkel von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, wird der Kunde hiervon mindestens einen Monat vor der Vertragsübernahme durch Görres & Henkel schriftlich in Kenntnis gesetzt. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, die betroffenen Verträge, ggf. auch rückwirkend, auf den Zeitpunkt der Vertragsübernahme mit einer Frist von einem Monat ab Zugang der Mitteilung über die Vertragsübernahme schriftlich zu kündigen.
5. Die alleinige Vertragssprache ist Deutsch. Sofern von diesen AGB oder anderen vertragsbezogenen Erklärungen und Unterlagen Übersetzungen in andere Sprachen als Deutsch gefertigt worden sein sollten, ist allein die deutsche Fassung maßgeblich.
6. Die Bestimmungen des § 312g Abs. 1 S. 1 Nr. 1 bis Nr. 3, S. 2 BGB finden im Verhältnis von Görres & Henkel zum Kunden keine Anwendung.

## **2. Angebot, Vertragsgegenstand, Vertragsabschluss**

1. Sämtliche Angebote von Görres & Henkel sind stets freibleibend und unverbindlich, sofern Görres & Henkel ein Angebot nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet hat. Vorbehaltlich einer abweichenden Angabe im jeweiligen Angebot hält Görres & Henkel sich an ein verbindliches Angebot für zwei Wochen ab dem Zugang des Angebots beim Kunden gebunden.
2. Abbildungen, Zeichnungen sowie andere Materialien, die den Angeboten beigelegt sind („Produktinformationen“), dienen allein der allgemeinen Beschreibung. Änderungen und Irrtümer in Produktinformationen bleiben bis zur Erteilung des Auftrags durch den Kunden vorbehalten. Görres & Henkel steht nicht dafür ein, dass die dem Kunden offerierten Leistungen in der später vom Kunden gewählten Konfiguration zueinander kompatibel sind und mangelfrei vom Kunden gemeinsam genutzt werden können. Als durch Görres & Henkel zugesichert gelten insoweit nur solche Eigenschaften der Leistungen, die von Görres & Henkel schriftlich ausdrücklich als zugesicherte Eigenschaften bezeichnet worden sind.
3. Leistungen werden von Görres & Henkel ausschließlich auf der Grundlage eines mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags erbracht, in dem die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Parteien ergänzend zu diesen AGB geregelt werden, insbesondere die von Görres & Henkel geschuldeten Leistungen sowie die hierfür vom Kunden zu zahlende Vergütung. Ein solcher Vertrag mit dem Kunden kommt zustande, in dem der Kunde ein von Görres & Henkel erstelltes Angebot annimmt oder Görres & Henkel auf ein Angebot des Kunden eine Auftragsbestätigung verschickt.
4. Die Übertragung von Rechten und Pflichten, die dem Kunden aus einem mit Görres & Henkel abgeschlossenen Vertrag zustehen, bedarf der schriftlichen Zustimmung durch Görres & Henkel, die nur aus wichtigem Grund verweigert werden darf. Dies gilt insbesondere für Mängelansprüche des Kunden gegenüber Görres & Henkel. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
5. Görres & Henkel ist berechtigt, Leistungen unter einem Vertrag auch durch einen Subunternehmer/Vorlieferanten erbringen zu lassen. Görres & Henkel wird in diesem Fall die

vertraglichen Bestimmungen mit dem Subunternehmer/Vorlieferanten so ausgestalten, dass diese den Bestimmungen in diesen AGB und dem Vertrag mit dem Kunden entsprechen.

### **3. Zusammenarbeit mit dem Kunden**

1. Görres & Henkel und der Kunde benennen im Vertrag jeweils einen Ansprechpartner, der in allen fachlichen sowie im Rahmen des Vertrags sonst anfallenden Fragen Ansprechpartner für die jeweils andere Partei ist und sämtliche vertragsbezogenen Entscheidungen entweder selbst verbindlich treffen kann oder eine solche Entscheidung innerhalb von einer Kalenderwoche herbeiführen kann. Die Entscheidungsbefugnis der Geschäftsführung bei Görres & Henkel und dem Kunden bleibt hiervon unberührt.
2. Bei Dauerverträgen oder in einer laufenden Geschäftsbeziehung werden sich die Ansprechpartner von Görres & Henkel und dem Kunden in regelmäßigen Abständen über Fortschritte und Hindernisse in der Vertragsdurchführung verständigen und informieren. Dabei haben die Ansprechpartner jeweils darauf zu achten, dass die jeweils bestehenden Mitwirkungspflichten eingehalten werden.
3. Görres & Henkel ist berechtigt, auf der eigenen Website oder an andere Stelle den Kunden als Referenzkunden zu benennen oder die für den Kunden erbrachten Leistungen (etwa eine für den Kunden erstellte Website) anderen Kunden als Beispiel vorzustellen. Möchte Görres & Henkel von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, wird Görres & Henkel den Kunden hierüber in Kenntnis setzen; der Kunde kann dem Wunsch von Görres & Henkel innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung von Görres & Henkel aus wichtigem Grund widersprechen.
4. Görres & Henkel darf den Kunden auf ihrer Website oder in anderen Medien als Referenzkunden nennen. Görres & Henkel darf ferner die erbrachten Leistungen zu Demonstrationszwecken öffentlich wiedergeben oder auf sie hinweisen, es sei denn, der Kunde kann ein entgegenstehendes berechtigtes Interesse geltend machen.

### **4. Termine und Fristen**

1. Für Görres & Henkel verbindliche Termine und Fristen können nur schriftlich von dem Ansprechpartner nach Ziff. 3.1 benannt werden.
2. Verbindliche Termin und Fristen verlängern sich angemessen, wenn Görres & Henkel aus Gründen höherer Gewalt (Ausfall der Stromversorgung, Ausfall der Anbindung an das Telefonnetz oder das Internet, Brand, Explosionen, Erdbeben, Unwetter, Überschwemmungen, Arbeitskampfmaßnahmen) die Leistungserbringung insgesamt oder in mehr als nur unerheblichen Teilen unmöglich ist. Görres & Henkel wird den Kunden über das Vorliegen höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis setzen und diesem die neuen verbindlichen Termine und Fristen mitteilen. Die Verlängerung beläuft sich auf die Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt zuzüglich einer weiteren Woche für die Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebs durch Görres & Henkel. Die Klausel gilt entsprechend, wenn nicht Görres & Henkel, sondern ein

Subunternehmer/Vorlieferant von Görres & Henkel durch höhere Gewalt seinen Leistungspflichten gegenüber Görres & Henkel nicht nachkommen kann.

3. Die Einhaltung von Terminen und Fristen setzt stets voraus, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gegenüber Görres & Henkel nach Ziff. 11 und dem Vertrag nachgekommen ist. Hängt die Erfüllung von dem Kunden gegenüber als verbindlich bezeichneten Terminen und Fristen von Mitwirkungshandlungen des Kunden ab, wird Görres & Henkel dem Kunden diese rechtzeitig mitteilen, sofern hierüber nicht bereits im Vertrag eine Vereinbarung getroffen worden ist.

## **5. Laufzeit und Kündigung von Dauerverträgen**

1. Bei Dauerverträgen beträgt die Vertragslaufzeit vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung mindestens ein Jahr und verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit von einer der Parteien gekündigt wird.
2. Die gesetzlichen Kündigungsrechte (insbesondere §§ 643, 649 BGB) und das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund bleiben von der Vereinbarung einer Mindestlaufzeit nach Ziff. 5.1 oder im Vertrag unberührt.

## **6. Änderungsanforderungen**

1. Änderungen des im Vertrag vereinbarten Leistungsumfangs kann jede Partei jederzeit bei der anderen Partei schriftlich beantragen („Änderungsanforderung“). Solange keine Einigung der Parteien über eine Änderungsanforderung erzielt worden ist, wird Görres & Henkel weiterhin ausschließlich die nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen erbringen.
2. Eine Änderungsanforderung des Kunden muss die gewünschten Änderungen oder Ergänzungen und den vom Kunden gewünschten Ausführungstermin enthalten. Eine Änderungsanforderung von Görres & Henkel hat auch die voraussichtlichen Auswirkungen auf Termine, Fristen, Vergütung und ggf. anfallende sonstige Kosten zu enthalten.
3. Nach Zugang einer Änderungsanforderung des Kunden wird Görres & Henkel die beantragten Änderungen innerhalb einer angemessenen Frist auf Kosten des Kunden daraufhin überprüfen, ob und zu welchen Bedingungen diese durchführbar sind. Sofern technisch durchführbar und wirtschaftlich zumutbar, wird Görres & Henkel dem Kunden ein Angebot über die Umsetzung der Änderungsanforderung unterbreiten.
4. Nimmt der Kunde eine Änderungsanforderung von Görres & Henkel oder ein Angebot von Görres & Henkel zu einer Änderungsanforderung des Kunden an, werden die Parteien hierüber eine Zusatzvereinbarung zum Vertrag abschließen, die als Anlage den Vertrag ergänzt.

5. Keine Änderungsanforderung liegt vor, wenn es sich bei der Abweichung von dem im Vertrag vereinbarten Leistungsumfang nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) von Görres & Henkel und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden lediglich um eine unwesentliche Abweichung handelt und sich die im Vertrag vereinbarte Vergütung durch die Abweichung nicht erhöht; dies gilt nicht, wenn die Abweichung dem Kunden unzumutbar ist.

## **7. Vergütung, Zahlungsbedingungen**

1. Für die nach dem Vertrag von Görres & Henkel geschuldeten Leistungen gelten die im Angebot oder der Auftragsbestätigung von Görres & Henkel genannten Preise. Alle Preise verstehen sich zzgl. der Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe im Zeitpunkt der Leistungserbringung.
2. Erbringt Görres & Henkel Leistungen für den Kunden, ohne dass hierfür im Vertrag eine Vereinbarung über die vom Kunden geschuldete Vergütung getroffen worden wäre, erbringt Görres & Henkel auf Wunsch des Kunden Leistungen, die nicht Gegenstand des Vertrags sind, oder kommt es zu Mehraufwendungen bei Görres & Henkel, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach diesen AGB und dem Vertrag nicht nachgekommen ist, schuldet der Kunde hierfür die im Zeitpunkt der Beauftragung übliche Vergütung von Görres & Henkel nach der Preisliste; Görres & Henkel wird dem Kunden die Preisliste auf Anforderung jederzeit zur Verfügung stellen. Fehlt es an einer Preisliste oder sind die Leistungen von der Preisliste nicht erfasst, wird vom Kunden hierfür die am Ort der Niederlassung von Görres & Henkel übliche und angemessene Vergütung geschuldet. Hierbei handelt es sich im Zweifel um die von Görres & Henkel für derartige Leistungen üblicherweise berechnete Vergütung; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die ortsübliche und angemessene Vergütung wesentlich niedriger ist als die von Görres & Henkel üblicherweise berechnete Vergütung.
3. Für Aufwendungen von Görres & Henkel im Zusammenhang mit Reisen zum Kunden oder für den Kunden erhält Görres & Henkel die in der Preisliste bezeichneten Aufwendungen erstattet; fehlt es insoweit an einer Regelung in der Preisliste, sind die Aufwendung in Höhe derjenigen Sätze zu erstatten, die steuerlich abzugsfähig sind. Ebenfalls vom Kunden zu erstatten sind die Görres & Henkel für die von Dritten unter einem Vertrag erbrachten Leistungen entstandenen Kosten. Ist Görres & Henkel vom Kunden mit der Abwicklung von Aufträgen mit Dritten beauftragt worden, die ihre Kosten unmittelbar gegenüber dem Kunden geltend machen, kann Görres & Henkel für die Abwicklung des Auftrags eine Vergütung in Höhe von 15% der Auftragssumme geltend machen.
4. Die von Görres & Henkel gestellten Rechnungen sind sofort fällig und ohne Abzug zahlbar. Der Kunde gerät auch ohne Mahnung in Verzug, wenn die Rechnung nicht innerhalb von zwei Wochen nach dem Zugang beim Kunden ausgeglichen worden ist. Im Verzug ist Görres & Henkel berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 Abs. 2 BGB) zu berechnen. Gerät der Kunde mit der Zahlung eines Betrags in Verzug, der bei Dauerverträgen den Betrag von zwei Monatsraten oder bei Einzelleistungen 20% der Vergütung übersteigt, ist Görres & Henkel berechtigt, die weitere Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden bis zum Ausgleich des Betrags, mit dem sich der Kunde in Verzug befindet, zu sperren; dies gilt nur, wenn Görres & Henkel dem

Kunden zuvor unter Hinweis auf diese Rechtsfolge eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Kalenderwochen gesetzt hat. Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche bleibt unberührt, ebenso gegenüber Kaufleuten im Sinne des HGB der Anspruch von Görres & Henkel auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB).

5. Bei Verträgen über als Einzelleistungen zu erbringende Werkleistungen sind vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Vertrag 30% des Rechnungsbetrags mit Abschluss des Vertrags, weitere 40% mit Ablieferung der Leistung sowie weitere 30% mit erfolgreicher Abnahme oder Beschaffenheitsprüfung der Leistung fällig.
6. Bei Dauerverträgen stellt Görres & Henkel die Vergütung dem Kunden quartalsweise im Voraus jeweils bis zum dritten Werktag des jeweiligen Quartals in Rechnung. Hiervon abweichend ist Görres & Henkel berechtigt, die Vergütung jeweils für ein Jahr im Voraus zu berechnen, wenn die nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen im Schwerpunkt zu Beginn der Vertragslaufzeit von Görres & Henkel erbracht werden (z.B. Erstellung einer Website mit anschließendem Hosting) oder die monatliche Vergütung einen Betrag von 100,- EUR zzgl. Umsatzsteuer nicht übersteigt.

## **8. Aufrechnung und Zurückbehaltung durch den Kunden**

1. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, von Görres & Henkel anerkannt worden oder unstrittig sind; dies gilt nicht, wenn es sich um Mängelansprüche des Kunden gegenüber Görres & Henkel aus demselben Vertrag handelt. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur befugt, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertrag beruht.

## **9. Eigentumsvorbehalt**

1. Görres & Henkel behält sich bis zum vollständigen Ausgleich aller gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Vertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung das Eigentum an verkauften sowie an von Görres & Henkel für den Kunden hergestellten Waren vor. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat Görres & Henkel unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn und soweit Zugriffe Dritter auf die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren erfolgen.

## **10. Einräumung von Rechten an Arbeitsergebnissen**

1. „Arbeitsergebnisse“ sind alle nach dem Vertrag dem Kunden geschuldeten Ergebnisse aus den Leistungen von Görres & Henkel, insbesondere alle hergestellten körperlichen Gegenstände

(Sachen) sowie alle anderen Ergebnisse, welche entweder urheberrechtsschutzfähig oder in anderer Weise sonderrechtsschutzfähig sind.

2. Die Einräumung der Rechte an Arbeitsergebnissen in dem im Vertrag jeweils vereinbarten Umfang steht unter der aufschiebenden Bedingung vollständiger Zahlung der nach Ziff. 7 vom Kunden geschuldeten Vergütung an Görres & Henkel.
3. Ist im Vertrag eine Regelung zu den Rechten des Kunden an Arbeitsergebnissen nicht getroffen, erhält der Kunde von Görres & Henkel ein einfaches, zeitlich unbegrenztes, räumlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes und nicht auf Dritte übertragbares Recht, die Arbeitsergebnisse zu dem im Vertrag vereinbarten Zweck zu nutzen und die hierzu nach dem Vertrag erforderlichen Verwertungshandlungen vorzunehmen. Ist auch insoweit im Vertrag eine Regelung nicht getroffen worden, beschränkt sich das Recht des Kunden auf die Verwertung der Arbeitsergebnisse durch Vervielfältigung und ggf. die Verbreitung der Arbeitsergebnisse, insbesondere durch öffentliche Zugänglichmachung, wenn diese zu diesem Zweck für den Kunden hergestellt worden sind. Alle weiteren Rechte an Arbeitsergebnissen verbleiben bei Görres & Henkel.
1. Sofern Görres & Henkel als Teil des Arbeitsergebnisses oder einer unter dem Vertrag zu erbringenden Leistung Software Dritter oder "Open Source" Software („Drittsoftware“) liefert, wird dies dem Kunden einschließlich der für die Drittsoftware geltenden Nutzungs- und Lizenzbedingungen und ggf. anfallenden Lizenzgebühren oder sonstigen Kosten rechtzeitig vor der beabsichtigten Lieferung schriftlich mitgeteilt. Die Lieferung der Drittsoftware einschließlich der hierfür geltenden Bedingungen gilt als genehmigt, wenn der Kunde der Mitteilung nicht innerhalb von zwei Wochen nach deren Zugang widerspricht und Görres & Henkel den Kunden hierauf in der Mitteilung hingewiesen hat. Nach einem Widerspruch des Kunden werden die Parteien eine andere Lösung vereinbaren; hierfür gelten die Vorgaben für Änderungsanforderungen nach Ziff. 6 entsprechend.

## 11. Besondere Bestimmungen für die Fernwartung

1. Hat der Kunde Görres & Henkel im Vertrag mit der Erbringung von Leistungen im Wege der Fernwartung beauftragt, gelten für die Durchführung der Fernwartung durch Görres & Henkel die nachfolgenden Bestimmungen. Dabei meint „Fernwartung“ den Zugriff von Görres & Henkel auf die beim Kunden befindlichen oder vom Kunden betriebenen Anlagen der Informationstechnologie und der Telekommunikation („ITK-Anlagen“) über das Internet, das Telefon oder ein anderes Zugangssystem.
2. Görres & Henkel wird die Fernwartung ausschließlich dazu nutzen, auf Anfrage des Kunden oder zur Erfüllung der nach dem Vertrag dem Kunden gegenüber geschuldeten Leistungen auf die ITK-Anlagen des Kunden zuzugreifen, dies insbesondere um
  - eine Übersicht der über die Komponenten der ITK-Anlagen und der dort vom Kunden eingesetzten Software zu erhalten,

- den aktuellen Inhalt des Bildschirms eines Arbeitsplatzrechners oder Servers angezeigt zu bekommen, um eine Anfrage des Kunden nachvollziehen und diesem gegenüber den gewünschten Support erbringen zu können,
- Software auf einer ITK-Anlage des Kunden zu installieren oder zu deinstallieren,
- elektronische Dokumente auszulesen, zu verändern oder zu löschen,
- einen Arbeitsplatzrechner oder Server neu zu starten, oder
- die Steuerung eines Arbeitsplatzrechners oder Server mit oder ohne den Benutzer zu übernehmen.

Dabei werden Anzahl und Dauer der Zugriffe auf die ITK-Anlagen des Kunden auf das nach billigem Ermessen von Görres & Henkel (§ 315 BGB) erforderliche Mindestmaß beschränkt, dass zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten von Görres & Henkel erforderlich ist.

3. Art und Weise der Fernwartung, insbesondere des technischen Zugriffs auf die ITK-Anlagen des Kunden und ggf. hierbei zu beachtende Zeitfenster, werden die Parteien im Vertrag festlegen. Fehlt dort eine Regelung, wird Görres & Henkel für die grundsätzlich rund um die Uhr mögliche Fernwartung ein nach dem Stand der Technik sicheres Zugangssystem nutzen (z.B. über ein VPN oder eine verschlüsselte und durch ein Passwort geschützte Verbindung) und den Zugriff so vornehmen, dass die betrieblichen Abläufe beim Kunden nicht mehr als nur unerheblich durch die Fernwartung beeinträchtigt werden.
4. Görres & Henkel ist berechtigt, von Zugriffen auf die ITK-Anlagen des Kunden im Wege der Fernwartung Mitschnitte anzufertigen. Die Mitschnitte dienen ausschließlich der internen Dokumentation von Görres & Henkel und werden nicht für den Kunden angefertigt. Ein Anspruch des Kunden auf Herausgabe oder sonstige Überlassung der Mitschnitte besteht nicht. Im Einzelfall kann Görres & Henkel auf Verlangen des Kunden Kopien von einzelnen Mitschnitten auf einem elektronischen Datenträger fertigen und an den Kunden herausgeben; Ziff. 11.5 bleibt hiervon unberührt. Die Erstellung der Kopie ist vom Kunden nach Maßgabe der Preisliste von Görres & Henkel zu vergüten.
5. Eine Nutzung der Fernwartung durch Görres & Henkel mit oder ohne Auftrag des Kunden zu Zwecken der Verhaltens- oder Leistungskontrolle von Beschäftigten des Kunden ist Görres & Henkel untersagt, ebenso eine Auswertung von Protokolldateien oder Mitschnitten durch Görres & Henkel, um hierüber eine Verhaltens- oder Leistungskontrolle von Beschäftigten des Kunden durchzuführen oder sonst zu ermöglichen. Dies gilt nicht, wenn (a) der Betroffene in diese Maßnahmen gegenüber Görres & Henkel oder dem Kunden wirksam eingewilligt hat, (b) ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand für diese Maßnahmen vorliegt oder (c) Görres & Henkel zu dieser Maßnahme durch eine rechtskräftige oder vorläufig vollstreckbare gerichtliche oder behördliche Entscheidung verpflichtet ist.
6. Der Kunde ist verpflichtet, seine Beschäftigten sowie alle andere Benutzer der von der Fernwartung betroffenen ITK-Anlagen über die Bestimmungen im Vertrag und diesen AGB zur Fernwartung im erforderlichen Umfang rechtzeitig und umfassend zu informieren.
2. Bei der Fernwartung findet eine Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 Abs. 5 BDSG statt. Für diese Auftragsdatenverarbeitung gelten die in Ziff. 18 sowie die im Vertrag getroffenen Bestimmungen.



## 12. Mitwirkungspflicht des Kunden

1. Der Kunde wird Görres & Henkel, soweit erforderlich und dem Kunden zumutbar, bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen unterstützen und im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten sicherstellen, dass in seinem Verantwortungsbereich alle Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung rechtzeitig und für Görres & Henkel kostenfrei erfüllt werden.
2. Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden werden im Vertrag niedergelegt.

Unabhängig davon hat der Kunde stets folgende Mitwirkungspflichten zu erfüllen:

- Der Kunde stellt auf eigene Kosten geschäftliche Unterlagen, Informationen, Daten sowie die ggf. von Görres & Henkel zur Erbringung der Leistung benötigten Inhalte wie Bilder, Texte und Videos („Materialien“) jeweils rechtzeitig in dem vereinbarten oder zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang Görres & Henkel uneingeschränkt zur Verfügung und sichert Görres & Henkel zu, alle zur Nutzung des Materials in dem nach dem Vertrag erforderlichen Umfang erforderlichen Rechte zu besitzen, insbesondere Urheber-, Kennzeichen- und Namensrechte. Er sorgt für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Materialien und informiert Görres & Henkel unverzüglich, wenn sich herausstellt, dass Materialien falsch oder unvollständig (geworden) sind. Die Materialien werden als elektronische Dokumente und in einem von Görres & Henkel benannten, allgemeinüblichen Format zur Verfügung gestellt; ist eine Umwandlung der vom Kunden bereitgestellten Materialien zur Erbringung der Leistungen durch Görres & Henkel erforderlich, trägt der Kunde die hierfür anfallenden Kosten.
- Der Kunde stellt Arbeitsräume, eigenes fachkundiges Personal, Zugangs- und Zugriffsberechtigungen, technische und sonstige Arbeitsmittel, insbesondere Rechnerzeiten und Testdaten, in dem im Vertrag, im Übrigen im erforderlichen Umfang zur Verfügung. Zu den Berechtigungen gehören auch die für die Erbringung der Leistungen durch Görres & Henkel erforderlichen Rechte zur Nutzung von Software Dritter (etwa Datenbanklizenzen, Server-Betriebssystem, Individualsoftware Dritter).
- Der Kunde ist in einem ihm zumutbaren Umfang zur Erstellung von regelmäßigen Sicherungskopien („Backup“) von denjenigen Materialien und Datenverarbeitungssystemen verpflichtet, auf die Görres & Henkel anlässlich der Vertragserfüllung Zugriff nehmen muss oder die sonst von den von Görres & Henkel im Rahmen der Vertragserfüllung zu erbringenden Leistungen betroffen sein könnten. Hierzu zählen insbesondere sämtliche Materialien, die sich auf denjenigen Rechnern (Server, Arbeitsplatzrechner, mobile Geräte) befinden, mit oder an denen Görres & Henkel Arbeiten vornimmt und/oder die Görres & Henkel zu diesem Zweck vom Kunden bereitgestellt werden. Sollte es zur Beschädigung oder dem Verlust von Materialien kommen, haftet Görres & Henkel vorbehaltlich von Ziff. 12.3 nicht für diejenigen Datenverluste, die wegen eines vom Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß erstellten Backups entstanden sind.

3. Kommt der Kunde bzw. ein von ihm zu diesem Zweck eingeschalteter Dritter den Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen/Fristen nach oder ist die Mitwirkung nicht vertragsgemäß, teilt Görres & Henkel dem Kunden den Verzug bzw. die Mängel unverzüglich nach Kenntniserlangung mit. Die vereinbarten Termine/Fristen und Folgetermine verschieben sich, soweit diese Termine/Fristen Leistungen betreffen, die ohne die vertragsgemäße Mitwirkung nicht gehalten werden können, bei einer unterlassenen Mitwirkung um die Anzahl der Tage, um die die Mitwirkung verspätet erfolgt, bei einer Schlechtleistung bzgl. der Mitwirkungspflichten um die Anzahl der Tage, die zwischen mangelhafter und späterer mangelfreier Mitwirkung liegen, jeweils zuzüglich eines in Ansehung der zwischenzeitlich getroffenen Dispositionen angemessenen Wiederanlaufs der Leistungsverpflichtung von Görres & Henkel von in der Regel nicht unter drei Werktagen.

### 13. Haftung

1. Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist. Die nachfolgenden Bestimmungen geltend entsprechend für Erfüllungsgehilfen und gesetzliche Vertreter von Görres & Henkel.
2. Grundlage der Haftung von Görres & Henkel sind die Bestimmungen im Vertrag.

Erbringt Görres & Henkel die Leistungen nach Entwürfen, Anweisungen oder sonstigen Vorgaben des Kunden, entfallen Haftungsansprüche des Kunden insoweit, wie eine geltend gemachte Schlechtleistung auf Entwürfe, Anweisungen oder sonstige Vorgaben des Kunden zurückzuführen ist. Dies gilt entsprechend, soweit die Schlechtleistung auf einer unterbliebenen Mitwirkung des Kunden beruht.

3. Die Mängelansprüche des Kunden setzen bei Kaufleuten voraus, dass diese ihren gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 Abs. 2 HGB) nachgekommen sind. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist Görres & Henkel hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von zwei Wochen erfolgt, wobei zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Unabhängig von dieser Untersuchungs- und Rügepflicht hat der Kunde offensichtliche Mängel (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) innerhalb von zwei Wochen ab Lieferung schriftlich anzuzeigen, wobei auch hier zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist die Haftung von Görres & Henkel für den nicht angezeigten offensichtlichen Mangel ausgeschlossen. Andere als offensichtliche Mängel hat der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Entdeckung Görres & Henkel schriftlich mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, stehen ihm wegen dieser Mängel die Mängelansprüche insgesamt uneingeschränkt zu. Sollte es durch die unterbliebene Mitteilung anderer als offensichtlicher Mängel zu Nachteilen bei Görres & Henkel gekommen sein, behalten wir uns die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen wegen der unterbliebenen Mitteilung gegen den Kunden vor. Dies lässt jedoch die gesetzlichen Mängelansprüche des Kunden unberührt.

4. Bei einfacher Fahrlässigkeit wird nur gehaftet für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, ausgeschlossen und die Haftung im Übrigen auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt ist.
5. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von Görres & Henkel die Rechte des Dritten verletzt, wird der Kunde unverzüglich Görres & Henkel schriftlich benachrichtigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, derartige Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er Görres & Henkel eine angemessene Möglichkeit gegeben hat, die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche auf andere Art und Weise abzuwehren. Werden durch eine Leistung von Görres & Henkel tatsächlich Rechte Dritter verletzt, wird Görres & Henkel nach eigener Wahl und auf eigene Kosten unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden entweder a) dem Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte am betroffenen Recht des Dritten verschaffen oder b) die eigene Leistung so gestalten, dass diese nicht mehr das betroffene Recht des Dritten verletzt. Ist dies nicht möglich, gelten die gesetzlichen Vorschriften.
6. Nicht der Mängelhaftung unterfallen solche Schäden, die nach Gefahrübergang aufgrund ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung oder fehlerhafter Inbetriebnahme durch den Kunden oder Dritte, entstehen, sofern Görres & Henkel das Eintreten dieser Schäden nicht ausnahmsweise zu vertreten haben sollte. Hat der Kunde selbst oder durch einen von ihm beauftragten Dritten den Versuch einer Mängelbeseitigung unternommen, durch den nach Gefahrübergang oder Abnahme ein neuer Schaden an der Ware entstanden ist, unterfällt auch dies nicht der Mängelhaftung von Görres & Henkel.
7. Die Mängelhaftungsfrist für die von Görres & Henkel erbrachten Leistungen beträgt ein Jahr.
8. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Arglist, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, beim Verbraucherregress nach den §§ 478, 479 BGB sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
4. Etwaige über die gesetzliche Mängelhaftung hinausgehende Garantien Dritter oder von Görres & Henkel bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt. Ebenso werden die dem Kunden gesetzlich zustehenden Mängelansprüche durch etwaige Garantien nicht berührt.

## **14. Betriebshaftpflichtversicherung**

5. Zur Absicherung des Kunden hat Görres & Henkel eine allgemeine Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen. Macht der Kunde Ansprüche gegen Görres & Henkel geltend, tritt Görres & Henkel auf Verlangen des Kunden etwaige Ansprüche gegen die Betriebshaftpflichtversicherung an den Kunden ab. Die Ansprüche des Kunden gegen Görres & Henkel bleiben hiervon unberührt.

## 15. Abnahme von Werkleistungen

1. Erbringt Görres & Henkel gegenüber dem Kunden Werkleistungen nach § 631 BGB, gelten für die Abnahme die gesetzlichen Vorschriften, soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist.
2. Görres & Henkel wird den Kunden darüber informieren, wenn die nach dem Vertrag geschuldete Leistung von Görres & Henkel vertragsgemäß zur Abnahme bereitgestellt worden ist („Bereitstellungserklärung“). Der Kunde hat die von Görres & Henkel angebotene Leistung sodann in angemessener Frist abzunehmen („Abnahmefrist“). Dabei gilt ohne Regelung im Vertrag eine Abnahmefrist von einem Kalendermonat als vereinbart, gerechnet ab dem Tag des Zugangs der Bereitstellungserklärung beim Kunden.
3. Der Kunde darf die Abnahme nur wegen mehr als nur unerheblicher Mängel verweigern. Während der Abnahme festgestellte Mängel hat der Kunde Görres & Henkel schriftlich mitzuteilen. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn (a) der Kunde die Abnahme ausdrücklich erklärt hat, (b) Görres & Henkel dem Kunden nachgewiesen hat, dass es sich bei von ihm festgestellten Mängeln nicht um mehr als nur unerhebliche Mängel handelt oder (c) innerhalb der Abnahmefrist keine Beanstandung des Kunden wegen mehr als nur unerheblicher Mängel erfolgt ist, sofern Görres & Henkel den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Bereitstellungserklärung hingewiesen hat. Erfolgt die Bereitstellung zur Abnahme vor einem im Vertrag vereinbarten Bereitstellungstermin, ist die Bereitstellungserklärung für den Kunden nur verbindlich, wenn diesem die frühere Abnahme zumutbar ist.
6. Sofern die nach dem Vertrag von Görres & Henkel geschuldeten Leistungen in sich abgeschlossene Leistungsbereiche oder selbständig abgrenzbare Zwischenstände vorsehen, werden diese spätestens zu den im Vertrag vereinbarten Bereitstellungstermin von Görres & Henkel zur Abnahme bereitgestellt und endgültig abgenommen, sofern dem Kunden eine solche Teilabnahme von Leistungen nicht ausnahmsweise unzumutbar sein sollte.

## 16. Geheimhaltung

7. Die Parteien sind zur vertraulichen Behandlung aller Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse einschließlich eines etwaigen besonderen, nicht allgemein zugänglichen technischen oder organisatorischen Know-how der jeweils anderen Partei verpflichtet. Über Umfang und Reichweite der Geheimhaltungspflichten werden die Parteien ggf. eine gesonderte Geheimhaltungsvereinbarung abschließen.

## 17. Datenschutz

1. Görres & Henkel stellt die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz sicher.
2. Görres & Henkel setzt für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten („Datenverarbeitung“) nur solche Beschäftigten oder sonstigen Personen ein, die entsprechend §

5 BDSG unter Hinweis auf die ordnungswidrigkeits- und strafrechtlichen Folgen auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet worden sind.

3. Die Datenverarbeitung durch Xo Görres & Henkel 7 findet ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung der Datenverarbeitung außerhalb dieses Gebiets darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der §§ 4b, 4c BDSG erfüllt sind.
4. Nicht mehr erforderliche personenbezogene Daten sind von Görres & Henkel unverzüglich an den Kunden herauszugeben oder zu löschen. Auf jederzeitiges Verlangen des Kunden, spätestens aber mit Beendigung des Vertrags, wird Görres & Henkel alle ihr insoweit von dem Kunden übergebenen und bis dahin noch nicht gelöschten Daten an den Kunden zurückgeben bzw. den Nachweis einer datenschutzgerechten Vernichtung führen, soweit ausnahmsweise nicht berechtigte Gründe von Görres & Henkel im Sinne von § 35 Abs. 3 BDSG einer Löschung entgegenstehen.
8. Über bei der Datenverarbeitung für den Kunden auftretende, wesentliche technische oder organisatorische Störungen und beim Verdacht auf Datenschutzverletzungen wird der Kunde von Görres & Henkel unverzüglich benachrichtigt und die weitere Behandlung der betroffenen personenbezogenen Daten mit dem Kunden abgestimmt.

## **18. Auftragsdatenverarbeitung (§ 11 BDSG)**

Sofern und soweit Görres & Henkel personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG erhebt, verarbeitet oder nutzt, gelten die folgenden Bestimmungen:

1. Die Auftragsdatenverarbeitung erfolgt durch Görres & Henkel im Auftrag des Kunden gemäß § 11 BDSG. Der Kunde bleibt die für die Auftragsdatenverarbeitung verantwortliche Stelle gemäß § 3 Abs. 7 BDSG. Gegenstand des Auftragsverhältnisses ist der zwischen den Parteien abgeschlossene Vertrag. In diesem Vertrag oder einer Zusatzvereinbarung hierzu werden die Parteien die Angaben nach § 11 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 BDSG (Gegenstand und Dauer des Auftrags) sowie § 11 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 BDSG (Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Auftragsdatenverarbeitung, Art der Daten und Kreis der Betroffenen) festlegen. Eine hiervon abweichende Auftragsdatenverarbeitung der Görres & Henkel vom Kunden überlassenen personenbezogenen Daten ist ausdrücklich ausgeschlossen.
2. Weisungen hat der Kunde Görres & Henkel schriftlich mitzuteilen. Mündlich durch den Kunden erteilte Weisungen bedürfen der späteren schriftlichen Bestätigung. Görres & Henkel verpflichtet sich, die Auftragsdatenverarbeitung ausschließlich im Rahmen des Vertrags und der Weisungen des Kunden durchzuführen. Görres & Henkel wird den Kunden unverzüglich davon in Kenntnis setzen, wenn eine Weisung des Kunden nach Ansicht von Görres & Henkel gegen das BDSG oder andere gesetzliche Vorschriften verstößt. Görres & Henkel ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis der Kunde die Weisung

überprüft und gegenüber Görres & Henkel als auszuführende Weisung bestätigt hat. Werden durch eine Weisung des Kunden die Leistungspflichten von Görres & Henkel nach dem Vertrag erweitert oder sonst geändert, sind die durch die Ausführung der Weisung Görres & Henkel entstandenen Kosten von dem Kunden zu ersetzen.

3. Der Kunde informiert Görres & Henkel unverzüglich, wenn der Kunde Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsdatenverarbeitung oder einer der Kontrollen nach Ziff. 18.5 feststellt. Hierbei handelt es sich um Mitwirkungspflicht des Kunden nach Ziff. 12 dieser AGB.
4. Görres & Henkel stellt sicher, bei der Auftragsdatenverarbeitung die gemäß § 9 BDSG und Anlage hierzu erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf ihre Kosten zu treffen. Diese Maßnahmen sind in einem Datensicherheitskonzept von Görres & Henkel festgeschrieben, dass Görres & Henkel dem Kunden jederzeit auf Anfrage zur Verfügung stellt. Das Datensicherheitskonzept von Görres & Henkel ist wegen Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie zwingender gerichtlicher oder behördlicher Vorgaben gegenüber einer der Parteien fortzuschreiben. Görres & Henkel gewährleistet, dass durch derartige Fortschreibungen das im Zeitpunkt der Unterzeichnung des Vertrags bestehende Sicherheitsniveau nicht unterschritten, sondern aufrechterhalten oder ggf. erhöht wird.
5. Der Kunde, dessen Datenschutzbeauftragter oder ein sonst von dem Kunden beauftragter und von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichteter Dritter nehmen bei Görres & Henkel (a) die gemäß § 11 Abs. 2 S. 4, S. 5 BDSG zu dokumentierende erstmalige Überprüfung vor Beginn der Auftragsdatenverarbeitung vor, ob Görres & Henkel die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG für die Auftragsdatenverarbeitung im Auftrag des Kunden getroffen hat („Erstkontrolle“), ferner (b) die gemäß § 11 Abs. 2 S. 4, S. 5 BDSG zu dokumentierende, in regelmäßigen Abständen nach der Erstkontrolle erfolgende Überprüfung, ob Görres & Henkel die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG für die Auftragsdatenverarbeitung getroffen hat („regelmäßige Kontrolle“). Die Kontrolldichte für die regelmäßigen Kontrollen bestimmt der Kunde nach pflichtgemäßem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen von Görres & Henkel sowie der Bedeutung der durch Görres & Henkel im Auftrag zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Kunden; die Parteien gehen übereinstimmend davon aus, dass die regelmäßige Kontrolle nicht mehr als einmal in zwei Jahren erforderlich ist. Görres & Henkel verpflichtet sich, Erstkontrolle und regelmäßige Kontrolle zu dulden. Zu diesem Zweck räumt Görres & Henkel dem Kunden das Recht ein, sich nach rechtzeitiger Anmeldung zu Prüfwegen in den Betriebsräumen von Görres & Henkel während der üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der von Görres & Henkel getroffenen organisatorischen und technischen Maßnahmen zur Einhaltung der Erfordernisse der für die Auftragsdatenverarbeitung einschlägigen Bestimmungen zu überzeugen sowie geschäftliche Unterlagen, für den Kunden verarbeitete personenbezogene Daten sowie die für die Auftragsdatenverarbeitung verwendeten Datenverarbeitungseinrichtungen von Görres & Henkel einzusehen und die zu diesem Zweck erforderlichen Auskünfte in einem Görres & Henkel zumutbaren Umfang einzuholen. Kann Görres & Henkel durch Testate, Berichte oder Gutachten (insbesondere von Wirtschaftsprüfern, Compliance-Beauftragten, Datenschutzbeauftragten) oder eine geeignete Zertifizierung durch Dritte (beispielsweise Datenschutzaudit, IT-Sicherheitsaudit) dem Kunden nachweisen, dass die

von ihm nach Ziff. 18.4 getroffenen organisatorischen und technischen Maßnahmen den gesetzlichen Anforderungen des BDSG entsprechen, sieht der Kunde von Kontrollen vor Ort bei Görres & Henkel ab.

6. Ist der Kunde aufgrund geltender Datenschutzgesetze gegenüber einer natürlichen Person verpflichtet, dieser Person Auskünfte zur Auftragsdatenverarbeitung zu erteilen, wird Görres & Henkel den Kunden bei der Ermittlung der zu diesem Zweck benötigten Informationen unterstützen, soweit dies Görres & Henkel zumutbar ist. Die Kosten hierfür trägt der Kunde. Wendet sich eine auskunftsberechtigte Person unmittelbar an Görres & Henkel zwecks Beauskunftung, Berichtigung, Sperrung oder Löschung der bei der Auftragsdatenverarbeitung über diese Person verarbeiteten personenbezogenen Daten, wird Görres & Henkel diese Anfrage unverzüglich an den Kunden weiterleiten. Ohne vorherige Zustimmung und eine entsprechende Weisung des Kunden wird Görres & Henkel die Anfrage nicht bearbeiten, insbesondere keine personenbezogenen Daten berichtigen, sperren oder löschen.
9. Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach dem BDSG oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Auftragsdatenverarbeitung durch Görres & Henkel erleidet, bleibt der Kunde gegenüber dem Betroffenen als verantwortliche Stelle im Sinne des BDSG vorbehaltlich Ziff. 12.3 verantwortlich.

## **19. Auftragsdatenverarbeitung (§ 11 BDSG)**

1. Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrags und für die Dauer von einem Jahr nach Beendigung des Vertrags, bei einer laufenden Geschäftsbeziehung nach Beendigung des letzten Vertrags zwischen den Parteien, es zu unterlassen, Beschäftigte der Görres & Henkel für das eigene Unternehmen abzuwerben. Dies gilt nur, sofern der betroffene Beschäftigte für den Kunden an dem Vertrag, in einer laufenden Geschäftsbeziehung an einem der Verträge der Parteien, beteiligt (gewesen) ist. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung wird der Kunde an Görres & Henkel eine nach billigem Ermessen von Görres & Henkel festzusetzende, der Höhe nach durch das zuständige Gericht überprüfbare Vertragsstrafe zahlen; dies gilt nicht, wenn der Kunde die Zuwiderhandlung nicht zu vertreten hat.
10. Ein über Ziff. 19.1 hinausgehender Kundenschutz wird nicht geschuldet.

## **20. Schlussbestimmungen**

1. Für diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen Görres & Henkel und dem Kunden auf der Grundlage dieser AGB gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und des Kollisionsrechts.
2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher, auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Sitz von Görres &

Henkel. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Görres & Henkel ist abweichend hiervon berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand gerichtlich in Anspruch zu nehmen.

3. Mündliche Nebenabreden zu diesen AGB und dem Vertrag mit dem Kunden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB und des Vertrags sowie alle vertragsbezogenen Erklärungen und Mitteilungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform. Die Schriftform nach diesen AGB wird durch die Textform (§ 126b BGB, insbesondere Fax und E-Mail) gewahrt.
4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

## 2. Teil: Besondere Bedingungen für das Hosting

Ist Gegenstand der von Görres & Henkel gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen auch das Hosting von Inhalten des Kunden (z.B. durch Bereitstellung des Speicherplatzes auf einem Server für die Website des Kunden), gelten ergänzend die folgenden besonderen Bedingungen.

### 21. Leistungsgegenstand

1. Görres & Henkel stellt dem Kunden den im Vertrag vereinbarten Speicherplatz mit der dort bezeichneten Verfügbarkeit des Speicherplatzes zur Verfügung. Der Speicherplatz ist für den Kunden über das Internet zugänglich.
2. Die Bereitstellung eines Zugangs zum Internet wird von Görres & Henkel nicht geschuldet.
3. Wartungsarbeiten wird Görres & Henkel nach Möglichkeit in der Zeit von 19.00 Uhr bis 7.00 Uhr morgens durchführen. Umfangreiche Wartungsarbeiten, die außerhalb dieser Zeiten stattfinden, sind dem Kunden rechtzeitig vorab mitzuteilen und bedürfen außer bei Gefahr im Verzug der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Kunden. Während der Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen in der Zugriffsgeschwindigkeit oder zur kurzfristigen Nichtverfügbarkeit der Server kommen; diese werden auf die Zeiten der Nichtverfügbarkeit nach nicht angerechnet.
4. Für Wartungsarbeiten und deren zeitliche Durchführung von zur Leistungserbringen notwendig beteiligten Dritten (wie zum Beispiel Rechenzentren), hat Görres & Henkel keinen Einfluss.

### 22. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde wird die ihm von Görres & Henkel zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim halten. Dies gilt auch für solche Zugangsdaten, die vom Kunden selbst gesetzt oder geändert werden. Hierbei hat der Kunde nach dem Stand der Technik sichere Passwörter zu verwenden.



Der Kunde wird Görres & Henkel unverzüglich informieren, wenn Dritte Kenntnis von den Zugangsdaten des Kunden erlangt haben sollten oder der Kunde dies vermutet.

2. Der Kunde wird den ihm von Görres & Henkel bereitgestellten Speicherplatz nicht zur Speicherung oder Verbreitung von Inhalten nutzen, die gegen geltende gesetzliche Bestimmungen in Deutschland verstoßen. Dies gilt insbesondere für Inhalte, durch die gewerbliche Schutzrechte (wie Kennzeichenrechte) oder Urheberrechte Dritter verletzt oder Straftaten begangen werden. Wird Görres & Henkel von einem Dritten darauf hingewiesen oder erlangt sonst Kenntnis davon, dass sich auf dem Speicherplatz des Kunden rechtswidrige Inhalte befinden, kann Görres & Henkel den Zugriff auf die betroffenen Inhalte oder, sofern eine Sperrung der betroffenen Inhalte nicht möglich ist, den betroffenen Speicherplatz des Kunden bis zur Klärung der Rechtslage sperren. Hierüber wird Görres & Henkel den Kunden unverzüglich in Kenntnis setzen und dem Kunden die Möglichkeit einräumen, die betroffenen Inhalte selbst zu löschen oder zu sperren. Anschließend wird Görres & Henkel die Sperrung aufheben, sofern Görres & Henkel nicht durch eine vorläufig vollstreckbare gerichtliche Entscheidung oder behördliche Anordnung zur Aufrechterhaltung der Sperrung oder einer erneuten Sperrung gezwungen ist.

## **23. Verantwortlichkeit für Informationen**

1. Beim Hosting von Inhalten für den Kunden wird Görres & Henkel lediglich als technischer Dienstleister in dem im Vertrag vereinbarten Umfang für den Kunden tätig. Die vom Kunden auf der Website (ggf. auch durch Görres & Henkel) eingestellten Inhalte sind für Görres & Henkel fremde Inhalte, die von Görres & Henkel nicht ausgewählt oder verändert, sondern lediglich für den Kunden gespeichert werden. Görres & Henkel ist deshalb weder für die Richtigkeit und Vollständigkeit noch für die Rechtmäßigkeit derartiger Informationen verantwortlich (§ 10 TMG).
2. Der Kunde stellt Görres & Henkel von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte gegenüber Görres & Henkel wegen einer Verletzung von Rechten an den in Ziff. 23.1 bezeichneten Inhalten geltend machen. Dabei übernimmt der Kunde die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung von Görres & Henkel einschließlich der Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Das gilt nicht, wenn der Kunde die fragliche Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.
3. Für den Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte ist der Kunde verpflichtet, Görres & Henkel unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche in Kenntnis zu setzen und Görres & Henkel alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Rechtsverteidigung von Görres & Henkel erforderlich sind; das gilt nicht, wenn dem Kunden dies nicht zumutbar ist.

## **24. Haftung für die Bereitstellung von Speicherplatz**

1. Abweichend von Ziff. 13.3 gelten für die Bereitstellung von Speicherplatz die §§ 535 ff. BGB.

2. Die verschuldensunabhängige Haftung von Görres & Henkel für bereits bei Vertragsschluss bestehende Mängel wird ausgeschlossen.

### **3. Teil: Besondere Bedingungen für die Beschaffung von Domains**

Ist Gegenstand der von Görres & Partner gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen auch die Beschaffung von Domains für den Kunden, gelten ergänzend die folgenden besonderen Bedingungen.

#### **25. Pflichten von Görres & Henkel**

1. Görres & Henkel wird für den Kunden prüfen, ob die vom Kunden gewünschte Domain bereits an einen Dritten vergeben ist. Ist dies der Fall, wird Görres & Henkel den Kunden hiervon unterrichten. Weitergehende Leistungen werden von Görres & Henkel in diesem Fall nicht geschuldet.
2. Ist die vom Kunden gewünschte Domain nicht an einen Dritten vergeben, wird Görres & Henkel bei der für die jeweilige Top-Level-Domain zuständigen Registrierungsstelle (etwa für die Top-Level-Domain „.de“ die DENIC eG mit Sitz in Frankfurt/Main) die Registrierung der vom Kunden gewünschten Domain beantragen. Dabei wird Görres & Henkel den Kunden gegenüber der Registrierungsstelle als Domain-Inhaber sowie eine vom Kunden benannte natürliche Person als administrativen Ansprechpartner (bei der DENIC der sog. Admin-C) benennen.
3. Bei der Beschaffung von Domains ist Görres & Henkel lediglich Vermittler zwischen dem Kunden und der jeweils zuständigen Registrierungsstelle; an dem Vertrag über die Registrierung der Domain ist Görres & Henkel nicht beteiligt. Görres & Henkel schuldet dem Kunden gegenüber deshalb nicht die erfolgreiche Registrierung der vom Kunden gewünschten Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle.
4. Für die Registrierung der Domain gelten die Geschäftsbedingungen der jeweils zuständigen Registrierungsstelle, die dem Kunden auf jederzeitiges Verlangen von Görres & Henkel zugänglich gemacht werden; Hierfür genügt die Bereitstellung eines Links zu den im Internet abrufbaren Geschäftsbedingungen der Registrierungsstelle. Mit der Beauftragung von Görres & Henkel erkennt der Kunde die Geschäftsbedingungen der jeweiligen Registrierungsstelle als verbindlich für den Vertrag mit der Registrierungsstelle an.
5. Kommt es zu Rückfragen der Registrierungsstelle wegen der Registrierung der Domain auf den Kunden, wird Görres & Henkel den Kunden hierüber in Kenntnis setzen und die Rückfrage in Abstimmung mit dem Kunden beantworten.

#### **26. Pflichten der Parteien bei Beendigung des Vertrages**

1. Mit Beendigung des Vertrags ist Görres & Henkel verpflichtet, auf Kosten des Kunden alle ggf. erforderlichen Erklärungen abzugeben und Handlungen vorzunehmen, die erforderlich sind, damit der Kunde die Domain(s) auf einen Dritten übertragen oder von einem anderen Dienstleister verwalten lassen kann. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von Görres & Henkel, insbesondere wegen einer vom Kunden noch nicht gezahlten Vergütung, bleiben hiervon unberührt.
2. Unterlässt der Kunde nach Beendigung des Vertrags die erforderlichen Handlungen und Erklärungen zur Übertragung der Domains auf einen Dritten oder zur Verwaltung durch einen anderen Dienstleister, ist Görres & Henkel berechtigt, gegenüber der zuständigen Registrierungsstelle die Domain mit sofortiger Wirkung zur Registrierung durch Dritte freizugeben und den Kunden als Domain-Inhaber zu löschen, wenn Görres & Henkel den Kunden zuvor auf diese Rechtsfolge hingewiesen und dem Kunden eine Nachfrist von mindestens einem Kalendermonat gesetzt hat.

## 4. Teil: Besondere Bedingungen für die Lieferung oder Erstellung von Software

Ist Gegenstand der von Görres & Henkel gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen auch die Lieferung von Software oder die Erstellung von Software für den Kunden, gelten ergänzend die folgenden besonderen Bedingungen.

### 27. Leistungsgegenstand

1. Görres & Henkel verpflichtet sich, die Software für den Kunden nach Maßgabe des vom Kunden erstellten Pflichtenhefts oder der sonst vom Kunden erstellten Leistungsbeschreibung („Konzept“) zu erstellen. Etwaige technische Spezifikationen sind dem Vertrag als Anlage beizufügen. Trifft der Kunde keine Wahl, erfolgt die Erstellung der Software in der von Görres & Henkel nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) für geeignet erachteten Programmiersprache.
2. Die Erstellung der Software erfolgt in drei Phasen:
  - Erste Phase – Planung:** Görres & Henkel prüft auf Kosten des Kunden das von diesem erstellte Pflichtenheft oder Konzept auf deren technische Umsetzbarkeit. Auf Verlangen des Kunden wird Görres & Henkel diesen bei der Erstellung des Pflichtenhefts oder Konzepts beraten.
  - Zweite Phase – Entwurf:** Görres & Henkel wird nach Fertigstellung des Pflichtenheftes oder Konzepts eine erste Basisversion der Software erstellen, die bereits wesentliche Grundfunktionalitäten aus dem Pflichtenheft oder Konzept enthält, die dort ausdrücklich für die Entwurfsphase festgehalten sind. Dabei muss die Software in dieser zweiten Phase nur soweit lauffähig sein, dass dem Kunde eine Überprüfung der bereits fertiggestellten Funktionalitäten der Software, insbesondere durch Testläufe, möglich ist. Die zweite Phase endet mit einer ersten Beschaffenheitsprüfung der Software.

**Dritte Phase – Fertigstellung:** Görres & Henkel erstellt ausgehend von der Entwurfsversion der Software die Endversion der Software, die alle im Pflichtenheft oder im Konzept aufgestellten Anforderungen enthält. Die dritte Phase endet mit der abschließenden Beschaffenheitsprüfung der Software.

3. Görres & Henkel wird dem Kunden die Software nach deren Fertigstellung auf einem für den Kunden lesbaren Datenträger oder auf einem Server des Kunden zur Verfügung stellen.

## **28. Besondere Mitwirkungspflicht des Kunden**

1. Ergänzend zu Ziff. 12 treffen den Kunden die folgenden besonderen Mitwirkungspflichten.
2. Der Kunde stellt für die Software ein Pflichtenheft oder ein Konzept bereit.
3. Der Kunde wird nach Maßgabe von Ziff. 30.2 sowohl die erste als auch die abschließende Beschaffenheitsprüfung vornehmen. Etwaige Änderungsanforderungen sind vom Kunden spätestens mit Abschluss der ersten Beschaffenheitsprüfung geltend zu machen; spätere Änderungsanforderungen kann Görres & Henkel ohne Angabe von Gründen zurückweisen.

## **29. Geltung der Lizenzbestimmungen für die Software**

1. Ergänzend zu diesen AGB gelten für den Verkauf oder die sonstige Bereitstellung von Software die hierfür ggf. von Görres & Henkel oder dem Hersteller der Software gesondert bereitgestellten Nutzungs- oder Lizenzbedingungen, aus denen sich die im Zusammenhang mit der Nutzung der vom Kunden erlangten Software maßgeblichen Rechte und Pflichten des Kunden und Görres & Henkel oder des sonstigen Herstellers der Software ergeben. Die für die Software geltenden Nutzungs- oder Lizenzbedingungen werden dem Kunden spätestens mit Überlassung der Software im Ausdruck oder als elektronische Datei zur Verfügung gestellt. Mit Entsiegelung, spätestens jedoch mit Installation der Software erkennt der Kunde die für die Software geltenden Nutzungs- oder Lizenzbedingungen an. Ein Erwerb von über die jeweils gültigen Nutzungs- oder Lizenzbedingungen hinausgehenden Rechten an der Software durch den Kunden ist mit dem Kauf oder der sonstigen Bereitstellung der Software durch Görres & Henkel nicht verbunden.
2. Sofern für die Nutzung einer von Görres & Henkel verkauften oder sonst dem Kunden bereitgestellten Software ein Internetzugang erforderlich ist, erfolgen Bereitstellung des Internetzugangs sowie die hierzu ggf. erforderliche Installation von weiterer Software zur Nutzung desselben durch den Kunden und auf dessen Kosten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei ihm unter Beachtung der durch Görres & Henkel zu der vom Kunden erworbenen oder diesem sonst bereitgestellten Software erteilten Vorgaben die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Software gegeben sind, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Hardware, des erforderlichen Betriebssystems sowie einer ggf. erforderlichen Verbindung zum Internet. Im Falle der Weiterentwicklung oder Änderung der Software (etwa bei Updates) obliegt es dem Kunden, die notwendigen Anpassungen bei der von ihm eingesetzten Soft- und Hardware

vorzunehmen. Es besteht kein Anspruch des Kunden darauf, dass Weiterentwicklungen oder Änderungen der Software beim Kunden lauffähig sind; Mängelansprüche des Kunden nach Ziff. 13 bleiben unberührt.

### **30. Beschaffenheit der Software**

1. Für die Lieferung von Software findet Ziff. 15 über die Abnahme keine Anwendung; dies gilt auch, wenn es sich um eine von Görres & Henkel selbst hergestellte (entwickelte) Software oder um die individuelle Anpassung einer Standardsoftware durch Görres & Henkel für den Kunden handelt. Stattdessen gilt das in Ziff. 30.2 beschriebene Verfahren als vereinbart.
2. Der Kunde wird die ihm von Görres & Henkel abgelieferte Software oder nach dem Vertrag vereinbarte Milestones der Software innerhalb einer angemessenen Frist („Prüfungsfrist“) auf Mangelfreiheit, insbesondere eine dem Vertrag entsprechende Beschaffenheit untersuchen („Beschaffenheitsprüfung“). Dabei gilt vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im Vertrag eine Prüfungsfrist von einem Kalendermonat als vereinbart, gerechnet ab dem Tag der Ablieferung der Software beim Kunden. Zur Durchführung der Beschaffenheitsprüfung wird der Kunde für die Software praxistgerecht geeignete Testfälle und Testdaten einsetzen. Görres & Henkel kann sich mit dem Kunden hinsichtlich des Testverfahrens bei der Beschaffenheitsprüfung abstimmen sowie die Beschaffenheitsprüfung vor Ort begleiten und unterstützen. Von der Beschaffenheitsprüfung unberührt bleiben die Verpflichtungen des Kunden aus Ziff. 13.3. Während der Beschaffenheitsprüfung festgestellte Mängel hat der Kunde Görres & Henkel schriftlich mitzuteilen; Ziff. 13.3 gilt hierfür entsprechend. Die Beschaffenheitsprüfung gilt erst als endgültig gescheitert, wenn in Bezug auf den beanstandeten Mangel zwei Nachbesserungsversuche von Görres & Henkel erfolglos geblieben sind.
3. Im Übrigen gilt neben der Beschaffenheitsprüfung Ziff. 13.

### **31. Dokumentation der Software und Schulung des Kunden**

1. Eine Benutzerdokumentation oder Schulung des Kunden wird ohne ausdrückliche Vereinbarung im Vertrag von Görres & Henkel nicht geschuldet.

Eine Entwicklerdokumentation wird von Görres & Henkel nur geschuldet, wenn Görres & Henkel ausnahmsweise zur Überlassung des Quellcodes an den Kunden verpflichtet ist. Hierfür genügt eine Kommentierung der wesentlichen Variablen, Schnittstellen und Funktionalitäten im Quelltext, die so beschaffen ist, dass ein fachkundiger Programmierer mit Kenntnissen der entsprechenden Programmiersprache innerhalb angemessener Zeit in der Lage ist, die Software mit dem Quelltext zu bearbeiten.

### **32. Pflege und Wartung der Software**

1. Wartung und Pflege der von Görres & Henkel gelieferten Software wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich im Vertrag vereinbart ist. Mängelhaftungsansprüche des Kunden nach Ziff. 13 bleiben hiervon unberührt.

### **33. Rechte an der von Görres & Henkel für den Kunden erstellten Software**

1. Handelt es sich bei dem Arbeitsergebnis um ein Computerprogramm oder um eine Datenbank, erhält der Kunde von Görres & Henkel ein einfaches, zeitlich und räumlich unbegrenztes und nicht auf Dritte übertragbares Nutzungsrecht an dem durch Görres & Henkel nach dem Vertrag zu liefernden Computerprogramm im Objekt-Code bzw. an der Datenbank. Eine Überlassung des Quell-Codes ist nur geschuldet, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist. Das Nutzungsrecht beschränkt sich für Computerprogramme auf die Nutzungsart Vervielfältigung, während insbesondere eine Bearbeitung, Umgestaltung, Übersetzung und/oder öffentliche Zugänglichmachung ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch Görres & Henkel untersagt ist.
2. Die gesetzlichen Rechte des Kunden aus §§ 69d, 69e UrhG bleiben unberührt.
3. Görres & Henkel ist berechtigt, an geeigneter, die Nutzung der Software und deren Funktionalitäten nicht beeinträchtigender Stelle einen Hinweis auf die Urheberschaft von Görres & Henkel anzubringen. Der Kunde ist zur Entfernung dieses Hinweises nicht berechtigt.

## **5. Teil: Besondere Bedingungen für die Erbringung von Beratungsdienstleistungen**

Ist Gegenstand der von Görres & Henkel gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen auch die Beratung des Kunden (beispielsweise bei der Analyse von Websites, IT-Systemen oder Digitalisierungs- und Marketingmaßnahmen), gelten ergänzend die folgenden besonderen Bedingungen.

### **34. Erbringung und Qualität der Leistungen von Görres & Henkel**

1. Von Görres & Henkel erbrachte Beratungsleistungen sind Dienstleistungen.
2. Görres & Henkel bestimmt Ort, Arbeitszeit und Arbeitsablauf für die zu erbringenden Leistungen grundsätzlich selbst. Dabei wird Görres & Henkel auf die Belange des Kunden Rücksicht nehmen, soweit dies Görres & Henkel zumutbar ist. Sofern nichts anderes vereinbart ist, erbringt Görres & Henkel die Leistungen innerhalb des eigenen Unternehmens.

3. Görres & Henkel erbringt die Leistungen selbständig und eigenverantwortlich. Die Mitarbeiter von Görres & Henkel und die von Görres & Henkel ggf. beauftragten Subunternehmer/Vorlieferanten unterliegen allein der Aufsicht und den Weisungen von Görres & Henkel. Soweit ein zur Erbringung der Leistungen ein von Görres & Henkel eingesetzter Mitarbeiter oder Subunternehmer/Vorlieferant durch einen anderen ersetzt werden muss, bestimmt allein Görres & Henkel dessen Auswahl; dabei wird Görres & Henkel die Wünsche und Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen, soweit ihr dies möglich und zumutbar ist.