

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Geschäftskunden – Rahmenbedingungen für IT-Dienstleistungen,
Lizenzen und Hardware

Anbieter: NCE Computer GmbH, Kurgartenstraße 37, 90762 Fürth

Stand: 17. Juni 2026 / Version 2.1

Worum es geht

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Zusammenarbeit zwischen dir als Geschäftskundin oder Geschäftskunde und uns, der NCE Computer GmbH. Wir liefern IT-Dienstleistungen – von Managed Services über Cloud, Telefonie, Backup und Sicherheit bis hin zu Beratung und individuellen Projekten. Damit beide Seiten wissen, was sie voneinander erwarten dürfen, halten wir die wichtigsten Spielregeln hier fest.

Wir versuchen, das so verständlich zu schreiben, wie es geht. Wo wir etwas juristisch klar formulieren müssen, machen wir das auch – aber wir bemühen uns, jeden Paragraphen mit einer Erklärung im normalen Sprachgebrauch zu beginnen, damit du weißt, woran du bist.

Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Für Verbraucher (§ 13 BGB) gelten sie nicht.

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner und Vertragsbestandteile

(1) Vertragspartner

Vertragspartner ist die NCE Computer GmbH, Kurgartenstraße 37, 90762 Fürth, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Fürth unter HRB 6119. Vertretungsberechtigt ist die Geschäftsführung. Wenn wir in diesen AGB von „NCE“, „uns“ oder „wir“ sprechen, ist immer dieses Unternehmen gemeint.

(2) Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Verträge zwischen dir und uns über IT-Dienstleistungen, Lizenzen, Hardware-Vermietung, Hardware-Verkauf, Beratung und damit verbundene Leistungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen deinerseits werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben. Das gilt auch dann, wenn wir in Kenntnis deiner abweichenden Bedingungen die Leistung vorbehaltlos erbringen.

(3) Vertragsbestandteile und Rangfolge

Die Vertragsbeziehung zwischen dir und uns ergibt sich aus den folgenden Dokumenten in dieser Rangfolge (bei Widersprüchen geht das jeweils oben Stehende vor):

- **Individuelle schriftliche Sondervereinbarungen**, die wir gemeinsam getroffen haben.
- **Auftragsbestätigung / Bestellschein**, inklusive der dort genannten Mengen, Preise und Sondervereinbarungen.

- **Die jeweils gebuchte Leistungsbeschreibung (LB)**, z. B. nce.care, nce.security, nce.backup, nce.hosting, nce.phone, nce.m365, nce.consulting, nce.automate, nce.archive, nce.dms, nce.sign, nce.accounting, nce.licence, nce.infrastruktur – jeweils in der bei Vertragsschluss aktuellen Fassung.
- **Diese AGB.**
- **Der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO – im Datenschutzbereich vorrangig (§ 9 Abs. 1)** – einschließlich seiner Anlagen (TOMs, Sub-Auftragsverarbeiter-Liste, Drittlandtransfer).
- **Die übrigen Anhänge** (insbesondere KI-Nutzungsbedingungen, Sicherheits- und Mitwirkungspflichten, SLA-Definitionen, Notfall- und Meldeprozesse).

Die jeweils geltenden Fassungen der LBs, des AVV und der Anhänge sind über unsere Webseite abrufbar. Auf Wunsch händigen wir dir alle Dokumente in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung in Textform aus.

§ 2 Vertragsschluss und Vertragsbeginn

(1) Angebote

Unsere Angebote sind freibleibend, sofern wir nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren. Ein Vertrag kommt zustande, sobald wir deine Bestellung schriftlich oder in Textform (E-Mail genügt) bestätigen oder mit der Leistungserbringung beginnen.

(2) Vertragsbeginn

Bei Verträgen über laufende Dienstleistungen beginnt der Vertrag zu dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum. Ist kein Datum genannt, beginnt er mit dem ersten Werktag des Monats, in dem die Leistungserbringung tatsächlich startet (z. B. erste Installation eines Agenten, erste Bereitstellung eines Cloud-Tenants). Bei Einmal-Leistungen mit der Lieferung beziehungsweise Leistungserbringung.

(3) Form

Wir bevorzugen die Textform (E-Mail, PDF, digitale Signatur) für Bestellungen, Auftragsbestätigungen, Vertragsänderungen und Kündigungen. Schriftform im Sinne des BGB ist nicht erforderlich, soweit gesetzlich nicht zwingend vorgeschrieben. Mündliche Nebenabreden sind nur wirksam, wenn wir diese unverzüglich in Textform bestätigen.

§ 3 Laufzeit und Kündigung

(1) Reguläre Laufzeit

Sofern in der Auftragsbestätigung oder der jeweiligen Leistungsbeschreibung nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Mindestvertragslaufzeit für laufende Leistungen zwölf Monate ab Vertragsbeginn. Sie verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, wenn der Vertrag nicht spätestens 42 Tage vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

(2) Form der Kündigung

Eine Kündigung kann in Textform erfolgen. Eine E-Mail an unsere Vertragsadresse genügt. Wir bestätigen den Eingang innerhalb von fünf Werktagen. Diese Bestätigung ist nicht Wirksamkeitsvoraussetzung der Kündigung.

(3) Microsoft-365- und Drittlizenzen

Lizenzen, deren Laufzeit durch den Hersteller (z. B. Microsoft, Hornet, 3CX) vorgegeben ist, verlängern sich automatisch im Rhythmus des Herstellers (monatlich oder jährlich), damit du durchgehend arbeitsfähig bleibst. Eine Kündigung dieser Lizenzen ist mit einer Frist von 42 Tagen zum Ende der jeweiligen Lizenzlaufzeit möglich. Lizenzkosten, die wir aufgrund deiner Bestellung bereits an den Hersteller abgeführt haben, können wir nicht erstatten.

(4) Außerordentliche Kündigung

Beide Seiten können den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- eine Partei wesentliche Vertragspflichten trotz schriftlicher Abmahnung mit angemessener Frist nicht erfüllt;
- über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird;
- eine Partei mit fälligen Zahlungen in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten in Verzug ist;
- eine Partei wiederholt Datenschutz- oder Sicherheitsanforderungen aus diesem Vertrag verletzt.

(5) Wirkungen der Kündigung

Mit Wirksamwerden der Kündigung enden unsere Leistungspflichten. Bereits angefallene Vergütungen bleiben fällig. Die Pflichten zur Datenrückgabe und Datenlöschung (§ 16) bleiben unberührt.

§ 4 Leistungsumfang und Leistungserbringung

(1) Maßgebliche Leistungsbeschreibung

Welche Leistungen wir konkret schulden, ergibt sich aus der jeweils gebuchten Leistungsbeschreibung in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung. Diese AGB enthalten keine Leistungspflichten, sondern regeln die Rahmenbedingungen.

(2) Sorgfaltsmaßstab

Wir erbringen unsere Leistungen mit der Sorgfalt eines erfahrenen IT-Dienstleisters und nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik. Wir schulden – soweit in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist – eine sorgfältige Erbringung der Leistung (Bemühen) und keinen bestimmten Erfolg (z. B. das Ausbleiben aller Sicherheitsvorfälle, eine 100%ige Verfügbarkeit oder den fehlerfreien Betrieb fremder Software).

(3) Tools, Lieferanten, Sub-Auftragsverarbeiter

Wir setzen zur Erbringung unserer Leistungen Tools und Vorlieferanten ein, die wir sorgfältig auswählen (insbesondere im Bereich RMM, EDR, Backup, Cloud, Hosting, Spamschutz, MDR/SOC). Die jeweils eingesetzten Anbieter listen wir in einer aktuellen Sub-Auftragsverarbeiter-Übersicht (Anhang zum AVV). Wir behalten uns das Recht vor, einzelne Anbieter durch gleichwertige Alternativen zu ersetzen, ohne dass dies einen Grund zur außerordentlichen Kündigung darstellt – solange die vereinbarte Leistung in mindestens gleichem Umfang und Qualitätsniveau erbracht werden kann.

(4) Wesentliche Änderungen

Wesentliche Änderungen am Leistungsumfang oder an der Tool-Auswahl, die zu spürbaren Abweichungen für dich führen können, kündigen wir mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden in Textform an. Sind die Änderungen nachteilig für dich, hast du das Recht, den betroffenen Vertragsbestandteil mit Wirkung zum Datum der Änderung außerordentlich zu kündigen.

(5) Servicezeiten

Soweit in der Leistungsbeschreibung nicht abweichend geregelt, erbringen wir Leistungen Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundes- und landesweit geltende Feiertage am Sitz unseres Unternehmens. Reaktionszeiten beginnen mit Eingang der Störungsmeldung über die in der Leistungsbeschreibung genannten Kanäle.

§ 5 Deine Mitwirkungspflichten

Damit wir dich optimal betreuen können, sind wir auf deine aktive Mitwirkung angewiesen. Die vereinbarten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten. Solltest du diese verletzen und uns dadurch die Leistung unmöglich machen oder verzögern, müssen wir die daraus resultierenden Nachteile, Schäden und Verzögerungen nicht vertreten; ein etwaiges Mitverschulden wird nach § 254 BGB berücksichtigt. Zudem behalten wir uns das Recht vor, die Leistung bis zur Erbringung deiner Mitwirkung vorübergehend einzustellen.

(1) Allgemein

- Du nennst uns Ansprechpersonen mit ausreichender Entscheidungskompetenz für den laufenden Betrieb und für Notfälle.
- Du gibst uns rechtzeitig alle Informationen, Zugänge und Berechtigungen, die wir zur Leistungserbringung benötigen.
- Du informierst uns unverzüglich über wesentliche Änderungen an deiner IT-Infrastruktur, an deinen Geschäftsprozessen oder an deinem Mitarbeiterbestand, soweit diese unsere Leistung beeinflussen.

(2) Sicherheit und Mitwirkung im Tagesgeschäft

- Du aktivierst Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) für administrative Zugänge, sofern technisch möglich.
- Du duldest vereinbarte Wartungsfenster, Patch-Installationen und Reboots der Endgeräte.
- Du sorgst für eine angemessene Awareness-Schulung deiner Mitarbeitenden im Umgang mit E-Mail, Internet und sensiblen Daten.
- Du meldest uns verdächtige Vorgänge (Phishing, ungewöhnliches Systemverhalten, Datenabflüsse) unverzüglich.
- Du führst – soweit Backups nicht als Zusatzleistung bei uns gebucht sind – eigenverantwortlich aktuelle Datensicherungen durch und prüfst deren Wiederherstellbarkeit.

(3) Eigene Eingriffe in betreute Systeme

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den von uns betreuten Servern, Endgeräten und Cloud-Tenants dürfen du selbst oder von dir beauftragte Dritte (z. B. interne IT, externer Dienstleister) nur nach vorheriger Abstimmung mit uns vornehmen. Selbstständige Änderungen sind in Textform anzukündigen, damit wir Verfügbarkeitsmessungen und Monitoring sauber zuordnen können. Schäden, die durch unangekündigte Eingriffe entstehen, gehen zu deinen Lasten.

(4) NIS2 und vergleichbare regulatorische Anforderungen

Bist du aufgrund der NIS-2-Richtlinie (RL [EU] 2022/2555) oder vergleichbarer Vorschriften zu erweiterten Sicherheits-, Melde- oder Dokumentationspflichten verpflichtet, informiere uns hierüber bitte bei Vertragsschluss bzw. unverzüglich bei Eintritt der Pflicht. In diesem Fall vereinbaren wir die für unsere Mitwirkung in der Lieferkette erforderlichen zusätzlichen Maßnahmen in einem separaten Sicherheitsanhang. Ohne ausdrückliche Übernahme im Vertrag schulden wir keine NIS2-Compliance für dein Unternehmen.

§ 6 Vergütung, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

(1) Vergütung

Die Vergütung für laufende Leistungen wird, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, monatlich im Voraus zum ersten Werktag eines Monats fällig. Einmal-Leistungen werden nach Erbringung in Rechnung gestellt. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Rechnungsstellung

Rechnungen werden ausschließlich elektronisch im PDF-Format an die uns bekannte Rechnungsadresse versandt. Eine papierhafte Rechnungsstellung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch und gegen einen kostendeckenden Aufschlag.

(3) Zahlungsfrist und Verzug

Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei laufenden Verträgen erteilst du uns ein SEPA-Firmenlastschriftmandat. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen (§ 288 BGB). Wir behalten uns vor, weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen und Leistungen bis zum Ausgleich offener Rechnungen zurückzubehalten, soweit dies zumutbar und verhältnismäßig ist.

(4) Aufrechnung und Zurückbehaltung

Du bist zur Aufrechnung mit Gegenforderungen nur berechtigt, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dir nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

§ 7 Preisanpassung

(1) Mengenbedingte Anpassungen

Erhöht sich der Mengenbestand der vertraglich vereinbarten Leistungen (z. B. zusätzliche Endpoints, Postfächer, Benutzer), gelten für die zusätzlichen Mengen die Preise des

bisherigen Vertrags. Eine Preiserhöhung der bestehenden Positionen ist mit der Mengenerhöhung nicht verbunden. Reduzierungen werden zum Folgemonat berücksichtigt.

(2) Anpassung an Kostenbasis

Wir sind berechtigt, die vereinbarten Preise jährlich, frühestens jedoch zwölf Monate nach Vertragsbeginn, an die Entwicklung unserer Kostenbasis anzupassen. Maßgeblich sind die Veränderungen bei Personalkosten (Tarifsteigerungen, gesetzliche Sozialabgaben), Lizenzkosten unserer Vorlieferanten und Betriebskosten (Energie, Rechenzentrum, Versicherungen). Die Anpassung darf die durchschnittliche prozentuale Veränderung des Verbraucherpreisindex (Statistisches Bundesamt) im vorangegangenen Kalenderjahr um höchstens drei Prozentpunkte überschreiten. Sinkt unsere maßgebliche Kostenbasis nachhaltig, geben wir die Senkung im selben Verfahren und in gleichem Umfang an dich weiter.

(3) Verfahren

Wir kündigen Preisanpassungen mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform an und begründen sie nachvollziehbar. Übersteigt eine einzelne Anpassung 10 % des bisherigen Preises der betroffenen Position oder kumuliert mit früheren Anpassungen 20 % innerhalb von 24 Monaten, hast du das Recht, den betroffenen Vertragsbestandteil mit Wirkung zum geplanten Anpassungsdatum außerordentlich zu kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von vier Wochen nach Zugang unserer Anpassungsmitteilung zugehen. Erfolgt keine Kündigung, gilt die Anpassung als akzeptiert.

(4) Externe Lizenzen

Preisänderungen, die ein Hersteller für von uns weiterveräußerte Lizenzen vornimmt (z. B. Microsoft, Hornet, 3CX), geben wir mit einer Frist von mindestens vier Wochen 1:1 an dich weiter, ohne dass dies eine Anpassung im Sinne von Absatz 2 darstellt. Auch hier weisen wir auf dein Sonderkündigungsrecht hin, wenn die Erhöhung 10 % der betroffenen Position übersteigt.

§ 8 Haftung

(1) Grundsatz

Wir haften nach den folgenden Regelungen, die für alle vertraglichen, vorvertraglichen und gesetzlichen Schadensersatzansprüche gelten – gleich aus welchem Rechtsgrund.

(2) Unbeschränkte Haftung

Wir haften unbeschränkt:

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen;
- für Schäden, die unter das Produkthaftungsgesetz fallen;
- soweit wir eine Garantie übernommen oder das Beschaffungsrisiko gemäß § 276 BGB ausdrücklich übernommen haben;
- bei arglistig verschwiegenen Mängeln.

(3) Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung du regelmäßig vertrauen kannst (Kardinalpflicht). In diesen Fällen ist die Haftung der Höhe nach beschränkt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch:

- **pro einzeltem Schadenereignis:** das Zwölfwache der monatlichen Nettovergütung des betroffenen Vertragsbestandteils;
- **pro Vertragsjahr und Kunden insgesamt:** das Vierundzwanzigfache der monatlichen Nettovergütung des betroffenen Vertragsbestandteils. Diese Höchstbeträge unterschreiten nicht den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Über den Bestand und die jeweils aktuelle Deckungssumme unserer Cyber-/Vermögensschadenhaftpflichtversicherung informieren wir dich auf Wunsch.

Auf Wunsch nennen wir dir die jeweils aktuelle Deckungssumme. Eine darüber hinausgehende Haftung im Bereich der leichten Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

(4) Datenverlust

Bei einem Verlust oder einer Beschädigung von Daten haften wir nach den vorstehenden Maßstäben, jedoch nur in dem Umfang, der bei einer ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung durch dich für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Hast du ein Datensicherungs-Produkt bei uns gebucht (z. B. nce.backup), gilt diese Beschränkung nur, wenn der Datenverlust trotz vertragsgemäßem Funktionieren unseres Backup-Dienstes eingetreten ist.

(5) Sicherheitsdienste, MDR/SOC, EDR

Sicherheitsdienste (z. B. EDR, MDR/SOC, Web- oder DNS-Filter) reduzieren die Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkungen von Cybervorfällen, können diese aber nicht vollständig ausschließen. Wir schulden bei diesen Diensten nur ein sorgfältiges Bemühen, keinen konkreten Erfolg. Eine Haftung für das Eintreten oder Nichteintreten konkreter Sicherheitsvorfälle besteht nur in dem Rahmen, der in den Absätzen 2 und 3 bestimmt ist.

(6) Drittstörungen, höhere Gewalt

Wir haften nicht für Störungen, die auf Umständen beruhen, die wir nicht zu vertreten haben – insbesondere auf höherer Gewalt, Streiks, behördlichen Anordnungen, Cyberangriffen auf unsere Vorlieferanten oder dem Ausfall von Telekommunikations- und Stromnetzen. § 17 (Force Majeure) bleibt unberührt.

§ 9 Datenschutz und Auftragsverarbeitung**(1) Auftragsverarbeitungsvertrag**

Soweit wir im Rahmen der vertragsgegenständlichen Leistungen personenbezogene Daten in deinem Auftrag verarbeiten, schließen wir mit dir den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO. Dieser ist Bestandteil des Vertrags und geht den Regelungen dieser AGB im Datenschutzbereich vor.

(2) Sub-Auftragsverarbeiter

Eine aktuelle Liste der von uns eingesetzten Sub-Auftragsverarbeiter, einschließlich der jeweiligen Sitzländer und Drittlandtransfer-Garantien, halten wir online verfügbar (Anhang B zum AVV). Wir informieren dich über Änderungen mit einer Frist, die dir die Ausübung der Widerspruchsrechte gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO ermöglicht.

(3) Drittlandtransfer

Soweit eine Verarbeitung personenbezogener Daten in einem Drittland (außerhalb des EWR) erfolgt, stellen wir die Einhaltung der Vorgaben des Kapitel V DSGVO sicher (z. B. Angemessenheitsbeschluss, Standardvertragsklauseln, Transfer-Impact-Assessment).

§ 10 Einsatz Künstlicher Intelligenz**(1) Einsatzbereich**

Wir setzen zur Erbringung unserer Leistungen Künstliche Intelligenz (KI) ein, insbesondere zur Erkennung von Sicherheitsvorfällen (z. B. EDR, MDR), zur Automatisierung

wiederkehrender Verwaltungsaufgaben, zur Unterstützung des Helpdesks, zur Erstellung von Berichten und Dokumentationen sowie zur Analyse von Logs und Telemetriedaten.

(2) Menschliche Kontrolle

Sicherheitsrelevante oder geschäftsrelevante Empfehlungen, die KI-Systeme generieren (z. B. Empfehlungen zur Konfiguration, Skripte, automatisierte Eingriffe), unterliegen vor produktivem Einsatz einer Freigabe durch qualifiziertes Fachpersonal. Eine Gewährleistung oder Haftung für KI-Output, der ohne menschliche Freigabe direkt zur Anwendung gelangt, übernehmen wir nicht.

(3) Trainingsdaten und Vertraulichkeit

Personenbezogene Daten und vertrauliche Geschäftsinformationen unserer Kunden werden nicht zum Training generischer KI-Modelle verwendet. Wir setzen ausschließlich KI-Dienste ein, die vertraglich oder technisch ausschließen, dass Kundendaten in Modelltrainings einfließen, sofern wir solche Daten an die jeweiligen Anbieter übermitteln.

(4) EU AI Act

Wir beachten die für uns jeweils anwendbaren Anforderungen des EU AI Act (Verordnung [EU] 2024/1689) nach Maßgabe der geltenden Übergangsfristen, insbesondere die Transparenz-, Dokumentations- und Risikoklassifizierungspflichten für die von uns eingesetzten und ggf. bereitgestellten KI-Systeme. Bist du nach dem EU AI Act selbst „Betreiber“ eines Hochrisiko-KI-Systems, das wir dir bereitstellen, vereinbaren wir die wechselseitigen Pflichten in einem separaten Anhang.

(5) Eigene KI-Nutzung des Kunden

Setzt du eigene KI-Systeme oder KI-Funktionen Dritter (z. B. Microsoft Copilot, OpenAI APIs) auf Systemen ein, die wir betreuen, bist du für die rechtskonforme Nutzung selbst verantwortlich. Wir unterstützen dich auf Wunsch im Rahmen separater Beratungsleistungen, übernehmen aber keine Verantwortung für die KI-Outputs Dritter.

§ 11 Informationssicherheit und Lieferkettensicherheit

(1) Sicherheitsniveau

Wir betreiben unsere internen Systeme und die Infrastruktur, die wir zur Erbringung der Leistungen nutzen, nach dem anerkannten Stand der Technik. Die konkreten technisch-organisatorischen Maßnahmen sind in Anhang A zum AVV beschrieben.

(2) Vorfallsmeldung

Wir informieren dich über Sicherheitsvorfälle, die deine Daten oder die für dich betriebenen Systeme betreffen, unverzüglich nach Kenntnisnahme – spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden. Diese Frist soll dir ermöglichen, eigene gesetzliche Meldepflichten (z. B. Art. 33 DSGVO, NIS2) fristgerecht zu erfüllen. Die Meldung enthält die uns bis zu diesem Zeitpunkt bekannten Informationen; Folgeinformationen ergänzen wir laufend.

(3) Auditrechte

Du hast das Recht, die Einhaltung unserer vertraglichen Sicherheitspflichten zu überprüfen. Zur Vermeidung unnötigen Aufwands genügen hier im Regelfall aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Prüfer (z. B. Datenschutzauditoren, ISO-Auditoren). Vor-Ort-Audits sind nach rechtzeitiger Vorankündigung und Terminabstimmung möglich, soweit sie zur Wahrnehmung deiner gesetzlichen oder vertraglichen Kontrollrechte erforderlich sind; betriebliche Abläufe und die Geheimhaltungsinteressen Dritter sind dabei zu wahren.

§ 12 Geheimhaltung

(1) Allgemeine Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, technischen Informationen und sonstigen geschützten Inhalte der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht für andere Zwecke als die Vertragsdurchführung zu verwenden. Die Pflicht gilt während der Vertragslaufzeit sowie für einen Zeitraum von drei Jahren nach Vertragsende.

(2) Ausnahmen

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die:

- nachweislich bereits vor ihrer Mitteilung allgemein bekannt waren,
- ohne Verschulden der empfangenden Partei nach der Mitteilung allgemein bekannt geworden sind,
- der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten zugänglich gemacht wurden oder
- von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Rückgriff auf die vertraulichen Informationen entwickelt wurden.

(3) Separate NDA

Bei Bedarf schließen die Parteien eine separate Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) mit weitergehenden Pflichten und ggf. einer Vertragsstrafe ab. Diese geht den Regelungen dieses § 12 vor.

(4) Werbung mit der Kundenbeziehung

Wir verwenden deine Firma, dein Logo oder Beschreibungen unserer Zusammenarbeit für Marketingzwecke (z. B. Referenzliste, Pressemitteilungen, Webseite) nur nach deiner vorherigen schriftlichen Zustimmung im Einzelfall. Eine erteilte Zustimmung kannst du für die Zukunft jederzeit widerrufen.

§ 13 Eigentumsvorbehalt und Software-Nutzungsrechte

(1) Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns das Eigentum an gelieferter Hardware bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung vor. Eine Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung der Vorbehaltsware erfolgt für uns als Hersteller im Sinne des § 950 BGB.

(2) Software

Du erhältst ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an der von uns bereitgestellten oder vermittelten Software. Dieses Recht gilt für die Dauer und im vertraglich vereinbarten Umfang des jeweiligen Vertrags. Die Lizenzbedingungen der jeweiligen Hersteller (z. B. Microsoft Cloud Agreement, 3CX EULA, Hornet-Lizenzbedingungen) gelten ergänzend und bei Widersprüchen vorrangig.

(3) Verwendung außerhalb der Vereinbarung

Eine über den vertraglichen Umfang hinausgehende Nutzung – insbesondere die Weitergabe an Dritte, das Reverse Engineering oder das Erstellen von Programmkopien außerhalb der zulässigen Sicherungskopien – ist untersagt.

§ 14 Beauftragung Dritter

Wir dürfen zur Erbringung unserer Leistungen Dritte als Subunternehmer einsetzen. Wir wählen diese sorgfältig aus und verpflichten sie zur Einhaltung unserer Qualitäts-, Geheimhaltungs- und Datenschutzstandards. Soweit es sich um Subauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO handelt, gelten die Regelungen des AVV (insbesondere die

Sub-AV-Liste im Anhang B). Im Verhältnis zu dir bleiben wir auch beim Einsatz Dritter für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.

§ 15 Vertragsübertragung und Change of Control

(1) Übertragung durch NCE

Wir sind berechtigt, einzelne Rechte und Pflichten oder den Vertrag insgesamt im Rahmen einer Unternehmenstransaktion (insbesondere Asset Deal, Share Deal, Verschmelzung, Spaltung, Ausgliederung) auf einen Rechtsnachfolger oder ein verbundenes Unternehmen zu übertragen, sofern dieser Rechtsnachfolger die vertraglichen Pflichten in mindestens gleichem Umfang und Qualitätsniveau übernimmt. Wir informieren dich über eine solche Übertragung mindestens 30 Tage im Voraus in Textform. Ist die Übertragung für dich nicht nur unwesentlich nachteilig, hast du das Recht, den betroffenen Vertragsbestandteil innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Übertragungszeitpunkt außerordentlich zu kündigen.

(2) Wechsel der Kontrolle beim Kunden

Wechselt bei dir die Mehrheit der Geschäftsanteile oder Stimmrechte, oder verschmilzt du mit einem unmittelbaren Wettbewerber von uns, sind wir berechtigt, den Vertrag innerhalb von 90 Tagen nach Kenntnis des Kontrollwechsels außerordentlich zu kündigen oder die Konditionen für die verbleibende Vertragslaufzeit mit dir neu zu verhandeln. Du informierst uns unverzüglich, sobald ein solcher Kontrollwechsel beabsichtigt oder vollzogen ist.

(3) Übertragung durch den Kunden

Eine Übertragung deiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung. Wir werden die Zustimmung nicht ohne wichtigen Grund verweigern.

§ 16 Datenrückgabe und Datenlöschung bei Vertragsende

(1) Anspruch auf Datenrückgabe

Bei Beendigung des Vertrags – gleich aus welchem Grund – händigen wir dir auf deinen Wunsch alle bei uns vorhandenen Daten in einem marktüblichen, möglichst herstellerunabhängigen Format aus (z. B. ZIP-Container, CSV, PST, Standard-Backup-Format). Den Wunsch musst du spätestens 30 Tage vor Vertragsende oder, bei außerordentlicher Kündigung, innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende in Textform äußern.

(2) Aufwand

Eine einmalige Datenrückgabe in einem von uns angebotenen Standardformat ist im Vertrag enthalten. Über das Standardformat hinausgehende Exportwünsche (z. B. proprietäre Konvertierungen, Migrationsunterstützung) berechnen wir nach Aufwand zu unseren jeweils gültigen Tagessätzen.

(3) Löschung

Nach erfolgter Datenrückgabe oder, falls du keine Rückgabe wünschst, nach Ablauf der 30-Tage-Frist löschen wir die Daten aus unseren produktiven Systemen. Die Löschung aus Backups erfolgt nach den dort geltenden Aufbewahrungsfristen, längstens jedoch innerhalb von sechs Monaten. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Auf Wunsch stellen wir ein Löschprotokoll aus.

§ 17 Höhere Gewalt

Beide Parteien sind von ihren Leistungspflichten befreit, soweit ihnen die Erfüllung wegen eines Ereignisses höherer Gewalt unmöglich oder unzumutbar wird. Als höhere Gewalt gelten insbesondere: Krieg, Aufruhr, Embargos, behördliche Anordnungen, Naturkatastrophen, Pandemien, großflächige Cyberangriffe auf zentrale Vorlieferanten, langanhaltende Energie- und Telekommunikationsausfälle. Die betroffene Partei informiert die andere unverzüglich über Beginn, Art und voraussichtliche Dauer des Hindernisses und unternimmt zumutbare Anstrengungen, das Hindernis zu überwinden. Vertragliche Fristen verlängern sich um die Dauer des Hindernisses. Dauert die höhere Gewalt länger als 90 Tage an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Vertragsbestandteil außerordentlich zu kündigen.

§ 18 Änderung dieser AGB

Wir können diese AGB von Zeit zu Zeit anpassen, um sie an gesetzliche Entwicklungen, geänderte Marktbedingungen, neue Technologien oder veränderte Geschäftsabläufe anzugleichen. Geplante Änderungen kündigen wir dir mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform an und weisen dich ausdrücklich auf die geplante Änderung hin. Sind die Anpassungen nachteilig für dich und nicht nur unwesentlich, hast du das Recht, den Vertrag innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Mitteilung zum geplanten Änderungsdatum außerordentlich zu kündigen. Übst du das Sonderkündigungsrecht nicht aus, gelten die geänderten AGB ab dem Wirksamkeitsdatum als vereinbart. Auf diese Folge weisen wir dich in der Änderungsmitteilung gesondert hin.

§ 19 Schlussbestimmungen

(1) Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (E-Mail, PDF mit Signatur, Schriftform). Das gilt auch für eine Aufhebung oder Änderung dieser Textformklausel selbst. Individuell zwischen den Parteien getroffene Vereinbarungen haben Vorrang (§ 305b BGB) und sind auch dann wirksam, wenn sie diese Form nicht einhalten.

(2) Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. An die Stelle unwirksamer oder undurchführbarer Bestimmungen sowie zur Ausfüllung von Regelungslücken treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 Abs. 2 BGB). Eine geltungserhaltende Reduktion unwirksamer Klauseln findet nicht statt.

(3) Anwendbares Recht

Auf diesen Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausgeschlossen.

(4) Gerichtsstand

Bist du Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Sitz unseres Unternehmens in Fürth ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag. Wir sind jedoch berechtigt, auch an deinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

(5) Mehrere Vertragspartner

Sind auf deiner Seite mehrere Personen Vertragspartner, haften diese als Gesamtschuldner.