

Rahmendiensteleistungsbedingungen-Online

zwischen

RS Gesellschaft für Informationstechnik mbH & Co.KG

Auf dem Knapp 35

42855 Remscheid

und

dem „Kunden“

§ 1. Vertragsgegenstand und Grundleistungen

- 1.1. Gegenstand dieses Rahmenvertrages ist die Zusammenarbeit der Parteien auf dem Gebiet von Hard-, Softwarelösungen und Dienstleistungen hinsichtlich der im Unternehmen des Kunden zum Einsatz kommenden Hard- und Software sowie sämtlicher damit in Zusammenhang stehenden Service- und Betreuungsleistungen im laufenden Betrieb zur Sicherstellung und Aufrechterhaltung der Daten- und Informationsverarbeitung. Ebenfalls kann Gegenstand dieses Rahmenvertrages das Outsourcing, Outtasking, Housing oder Hosting von IT-Diensten oder IT-Infrastruktur des Kunden sein. Hierbei ermöglicht rgi dem Kunden eigene physikalische oder virtuelle Server und/oder andere Infrastrukturkomponenten an der bestehenden Kommunikationsinfrastruktur von rgi zu betreiben und/oder derartige Infrastruktur in das Rechenzentrum der rgi einzubringen.
- 1.2. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit ist es insbesondere Aufgabe von rgi, die in der Servicebeschreibung der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) zu diesem Vertrag aufgeführten Grundleistungen zu erbringen; darüber hinaus können in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) weitergehende Einzelleistungen vereinbart werden.
- 1.3. rgi wird bei dem Betrieb der Systeme sowie bei deren Installation und Einrichtung die Belange der Wirtschaftlichkeit, Zuverlässigkeit und der Qualität des Datenschutzes und der Datensicherheit gleichermaßen berücksichtigen.
- 1.4. Die Wartung sowie Pflege der Systeme umfasst die in den Servicebeschreibungen der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) näher beschriebenen Einzelleistungen, welche ebenfalls im Rahmen der Servicebeschreibungen der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) nach vorheriger Abstimmung der Vertragsparteien ergänzt werden können.
- 1.5. Weitergehende Leistungen durch rgi können in Einzelverträgen außerhalb dieses Rahmendiensteleistungsbedingungen vereinbart werden.
- 1.6. Gegebenenfalls anfallenden Datenverkehr rechnet rgi monatlich verbrauchsabhängig je angefangenes Gigabyte gemäß Angebot ab. Die Gebühren für den Datentransfer sind in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) aufgeführt.
- 1.7. Die nach dieser Vereinbarung und die in der Servicebeschreibung des Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) näher beschriebenen Leistungen gelten für alle seitens der Parteien noch zu schließenden Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen); soweit erforderlich, sind die Leistungen in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) auf die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen.
- 1.8. Die über die Servicebeschreibung der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) hinausgehenden Instandsetzungsarbeiten erfolgen jeweils aufgrund gesondert zu erteilender Dienstleistungsaufträge.
- 1.9. Geschäftszeiten der rgi sind die Zeiten von Montag bis Freitag 8:00 – 17:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen.
- 1.10. Die Leistungen des Helpdesk der rgi werden in den Servicebeschreibungen der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) definiert.
- 1.11. Die Laufzeiten der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) werden jeweils in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) definiert.

§ 2. Weitere Leistungspflichten der Vertragsparteien

- 2.1. Neben den in § 1 definierten Leistungsbeschreibungen ist rgi verpflichtet, die betreuten Systeme auf Kosten des Kunden jeweils auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten. rgi wird den Kunden daher jeweils über das Erfordernis eines möglichen Austausches von Systemen oder Systembestandteilen unterrichten und dem Kunden geeignete Vorschläge für den Austausch unterbreiten. Soweit der Kunde dem Vorschlag von rgi nachkommen möchte, erfolgt der Austausch nach gesonderter Vereinbarung und zu gesondert festzulegenden Bedingungen.
- 2.2. rgi ist verpflichtet, dem Kunden einen ständigen Ansprechpartner sowohl für die Abwicklung dieser Rahmendiensteleistungsbedingungen als auch für die jeweiligen Einzelaufträge benennen.

- 2.3. rgi ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über Störungen des Systems oder einzelner Bestandteile zu unterrichten; dies gilt ebenfalls bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen durch Dritte oder sonstige Unregelmäßigkeiten. Der Kunde ist seinerseits verpflichtet, rgi bei Auftreten von Störungen unverzüglich zu informieren.
- 2.4. Die rgi trägt dafür Sorge, dass eine vertragsgemäß gespeicherte Internetpräsenz des Kunden weltweit abrufbar ist und jederzeit die Möglichkeit besteht, die gespeicherten E-Mails über das Internet abzurufen.
- 2.5. Die rgi ist nicht verpflichtet, die E-Mail-Kommunikation des Kunden zu überwachen oder zu kontrollieren, es sei denn, der Kunde wünscht dies ausdrücklich.
- 2.6. Die rgi wird sich bemühen, den vertragsgegenständlichen E-Mail-Account gegen den Zugriff unbefugter Dritter zu schützen und verhindern, dass die E-Mail-Kommunikation des Kunden durch Dritte überwacht wird. Eine Gewähr dafür, dass die E-Mail-Kommunikation unbefugten Dritten nicht zur Kenntnis gelangt, kann die rgi indes nach dem derzeitigen Stand der Datensicherheit im Internet nicht übernehmen.
- 2.7. rgi ist verpflichtet, eine Dokumentation nach Maßgabe der folgenden Punkte zu erstellen und diese auf Anforderung des Kunden zur Verfügung zu stellen:
- ◆ Auflistung aller im Betrieb des Kunden zum Einsatz gelangender Hard- und Software unter Angabe von Geräte- und Lizenznummern; sofern diese für die Erbringung der in der Servicebeschreibung der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) beschriebenen Leistungen notwendig sind;
 - ◆ Alle eingehenden Störungsmeldungen, welche von dem Kunden bzw. dessen Mitarbeitern gemeldet werden;
 - ◆ Auflistung von geleisteten Pflege- und Wartungsarbeiten, geordnet nach Systemen und Zeitpunkt der Maßnahmen
- 2.8. rgi wird die in diesem Rahmendiensteleistungsbedingungen festgelegten Leistungen durch qualifiziertes eigenes Personal oder durch gleichermaßen qualifizierte von rgi beauftragte Dritte durchführen lassen. Die Leistungen werden soweit nicht gesondert vereinbart innerhalb der Grundservicezeit durchgeführt.
- 2.9. Die Servicepreise entsprechen einer durchschnittlichen Nutzungszeit der Geräte von bis zu 180 Stunden pro Monat (Einschichtbetrieb). Werden die Geräte mehr als 180 Stunden pro Monat benutzt, können entsprechende Nutzungszuschläge erhoben werden. Ausgenommen sind die Server, bei denen von durchgehendem Betrieb ausgegangen wird.
- 2.10. Serviceleistungen von Dritten, die der Kunde direkt ohne Abstimmung mit rgi bewirkt hat, werden von rgi nicht vergütet. Instandhaltungs- und/oder Instandsetzungsarbeiten an den Geräten und Programmen des Kunden entsprechend der beigefügten Service Level Agreements, die durch Dritte ohne Absprache mit rgi geändert wurden, entbinden rgi von der vertraglichen Verpflichtung zur Durchführung der Serviceleistungen. Eine Umsetzung der Hardware innerhalb der Bundesrepublik Deutschland hebt diesen Rahmendiensteleistungsbedingungen nicht auf. Beeinflusst die Umsetzung den Serviceaufwand, so ist rgi berechtigt, einen neuen, den veränderten Verhältnissen entsprechenden, Servicepreis festzulegen. Dem Kunden wird in diesem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht eingeräumt. Nimmt der Kunde dieses Kündigungsrecht nicht innerhalb eines Monats nach Mitteilung des veränderten Servicepreises wahr, wird der Rahmendiensteleistungsbedingungen zu den veränderten Preiskonditionen mit identischem Leistungsgefüge fortgesetzt. Kündigt der Kunde innerhalb der Monatsfrist, ist rgi von der Verpflichtung zur Leistung für die Restlaufzeit des Reaktionszeiten-Vertrages frei. Die Vertragsparteien vereinbaren für den Fall der außerordentlichen Kündigung des Kunden, dass der Kunde für die zwischen Kündigung und Vertragsende liegende Zeit nur zwei Drittel des vereinbarten Servicepreises zu zahlen hat.
- 2.11. rgi führt nach Bedarf Instandhaltungsarbeiten durch, wobei insbesondere Verschleißteile überprüft und gegebenenfalls kostenpflichtig ausgetauscht werden, die infolge normaler Abnutzung nicht mehr den Spezifikationen von rgi oder dem jeweiligen Hersteller entsprechen. Verbrauchsmaterialien sind keine Verschleißteile im Sinne dieser Bestimmung.
- 2.12. Bei von Kunden gemeldeten Störungen führt rgi die notwendigen Instandsetzungsarbeiten durch. Die Instandsetzungsarbeiten der rgi an den in der Geräteliste der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) definierten Geräten, werden nach der gültigen Preisliste abgerechnet. Fehlermeldungen sind während der Grundservicezeit bzw. der erweiterten Serviceperiode, die in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) vereinbart sind, an das rgi-Service Desk zu richten. Außerhalb dieser Zeiten eingehende Fehlermeldungen gelten als zu Beginn der nächsten Grundservicezeit bzw. erweiterten Serviceperiode eingegangen.
- 2.13. In den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) festgelegten Servicepreisen sind insbesondere folgende Leistungen enthalten:
- ◆ Bereitschaftsdienst während der Grundservicezeit
 - ◆ Diagnose der Störungsursache
 - ◆ Die rgi beginnt innerhalb der in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) festgelegten Reaktionszeiten nach Zugang der Störungsmeldung mit den Instandsetzungsarbeiten. Als Einhalten der Reaktionszeit gilt entweder das Eintreffen des Kundendienstes beim Kunden oder der Beginn des Fernservices sowie auch die telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden, wenn dies zur Behebung und/oder Analyse der Störung notwendig und ausreichend erscheinend ist.
 - ◆ Die Bereithaltung von Werkzeugen, Testausrüstung und Wartungsmaterial insoweit, als diese Gegenstände aufgrund dieses Rahmendiensteleistungs-vertrages durchzuführenden Leistungen notwendig sind.

- ◆ Aufspielen von Updates zu Software, welche in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) aufgeführt werden. Es werden nur die Updates installiert, die von der rgi für den Betrieb als notwendig erachtet werden und die sich im entsprechenden Patch-Support des Herstellers befinden.

- 2.14. Soweit der Kunde im Rahmen der Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten von rgi nach diesem Rahmendiensteleistungsbedingungen andere als die von rgi als notwendig erachteten Maßnahmen wünscht, werden die dabei entstehenden Mehrkosten vom Kunden getragen.
- 2.15. Wird die Durchführung von Instandhaltungs- und/oder Instandsetzungsarbeiten durch Umstände verzögert oder verhindert, die der Kunde zu vertreten hat, ist rgi berechtigt, die hieraus entstehenden Mehrkosten, insbesondere Wartezeit oder die Kosten der unnötigen Anreise, dem Kunden als Arbeit,- bzw. Fahrzeit nach der aktuellen Preisliste gesondert in Rechnung zu stellen.
- 2.16. Soweit die rgi entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit – mit Vorankündigung – eingestellt bzw. gebührenpflichtig weiter angeboten werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

§ 3. Sonstige Wartungsvoraussetzungen

- 3.1. rgi übernimmt die Verpflichtungen aus diesem Rahmendiensteleistungsbedingungen für die in den Gerätelisten der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) eingeschlossene Hardware unter der Voraussetzung, dass der Aufstellungsort den in den Bedienungsanleitungen beschriebenen Richtlinien entspricht und die Hardware zum Vertragsbeginn in mangelfreiem Zustand ist. Von mangelfreiem Zustand wird ebenfalls ausgegangen, wenn der Vertragsbeginn mit der Anlieferung der neuen Hardware zeitlich zusammentrifft. Gewährleistungsansprüche hierfür gehen auf rgi über. In allen anderen Fällen bedarf es der vorherigen kostenpflichtigen Überprüfung der Hardware (Erstinspektion) und ggf. der kostenpflichtigen Instandsetzung bzw. Aufrüstung.
- 3.2. Änderungen, Erweiterungen oder Umsetzungen der Hard- bzw. Software oder der mit dieser im Verbund arbeitenden Hard- oder Software sind rgi mit einer Frist von zwei Monaten, spätestens jedoch vor dem nächsten Serviceeinsatz schriftlich mitzuteilen. Kosten, die sich aus solchen Änderungen oder Erweiterungen ergeben, insbesondere wegen Beeinträchtigung der Betriebsbereitschaft mit der Betriebssicherheit, sind nicht Bestandteil dieses Rahmendiensteleistungsbedingungen und werden dem Kunden gesondert berechnet.
- 3.3. Wird nicht in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) eingeschlossene Hard- bzw. Software an in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) aufgeführte Hard- bzw. Software angeschlossen, so wird rgi den Kunden bei der Suche der Störungsursache unterstützen. Diese Unterstützung ist kostenpflichtig, es sei denn, die Störungsursache ist auf eine der in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) aufgeführten Hard- und/oder Software zurückzuführen oder von rgi zu vertreten.
- 3.4. Der Kunde darf von sich aus keine Hard- oder Software-Veränderungen an den in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) definierten Geräten vornehmen. Soweit der Kunde derartige Änderungen vornimmt, ist rgi von der Erbringung von Service- und Wartungsleistungen befreit.

§ 4. Eigentum

- 4.1. Sämtliche Werkzeuge, Vorrichtungen, Zubehör und Dokumentationen, die rgi dem Kunden anlässlich von Serviceleistungen leihweise überlässt, bleiben ausschließlich Eigentum von rgi und sind jederzeit auf Anforderung von rgi, spätestens jedoch nach Beendigung des Rahmendiensteleistungsbedingungen, zurückzugeben.
- 4.2. Werden bei Ausübung von Installations- und/oder Instandhaltungs- und/oder Instandsetzungsarbeiten Teile ausgetauscht, so geht das Eigentum an den ersetzten Teilen auf rgi über.

§ 5. Rücktritt

- 5.1. rgi ist vorbehalten sonstiger Ansprüche zum sofortigen Rücktritt vom Rahmendiensteleistungsbedingungen bzw. einzelner Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) berechtigt, wenn
- ◆ der Kunde seine Zahlungsunfähigkeit erklärt oder Insolvenzantrag über sein Vermögen von ihm oder einem Dritten gestellt wird.
 - ◆ Ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.
 - ◆ der Kunde eine wesentliche Verpflichtung nach diesem Rahmenvertrag trotz schriftlicher Mahnung mit Fristsetzung nicht fristgerecht erfüllt bzw. wenn er gegen eine wesentliche Bestimmung dieses Rahmenvertrages verstößt.
 - ◆ der Kunde trotz Bereitstellung des beauftragten Leistungsumfangs innerhalb von 14 Tagen keine schriftliche Abnahme des zur Verfügung gestellten Systems erklärt. Vor der schriftlichen Abnahme des zur Verfügung gestellten Systems durch den Kunden, darf dieser die in der „Kundenindividuellen Vereinbarung“ Anhang A beschriebene Leistung nicht als Produktivumgebung nutzen. Gestattet ist in diesem Fall lediglich der Betrieb zu Testzwecken.

- ◆ der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet und sich dieser über mehr als einen Monat erstreckt und die rgi gemahnt und auf die Rechtsfolgen hingewiesen hat. Die rgi ist berechtigt, in diesem Fall auch die Leistung nicht mehr zu erbringen.
- ◆ erhöhter Wartungsaufwand dadurch entsteht, dass von rgi nicht autorisierte Personen Eingriffe an der in den Gerätelisten der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) stehenden Equipment vornehmen (z.B. Reparatur) oder dieses ohne Abstimmung mit rgi an nicht durch die in den Gerätelisten der Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) abgedeckte Hardware angeschlossen wird.
- ◆ der Kunde die in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) eingeschlossene Hardware ändert oder dergestalt erweitert, dass dadurch die Wartung erheblich erschwert wird und der Kunde trotz schriftlicher Aufforderung von rgi den originalen Zustand innerhalb 14 Tagen nicht wiederherstellt.
- ◆ der Aufstellungsort nicht mehr den Richtlinien gemäß der entsprechenden Bedienungsanleitungen entspricht, und der Kunde trotz schriftlicher Aufforderung durch rgi diesen Mangel nicht innerhalb 14 Tagen abstellt.

§ 6. Gewährleistung und Haftung

- 6.1. rgi haftet gegenüber dem Kunden für alle bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verursachten Schäden. Dies gilt auch für Schäden die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch gesetzliche Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen von rgi verursacht werden.
- 6.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet rgi im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet rgi nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr.
- 6.3. Die verschuldensunabhängige Haftung von rgi auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. § 10.1 und 10.2 bleiben unberührt.
- 6.4. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 6.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt jeweils 12 Monate ab Abnahme der Leistungen durch den Kunden.
- 6.6. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, welche auf eine nicht sachgemäße Bedienung der zum Einsatz gelangenden Hard- und Software durch den Kunden zurückzuführen sind oder welche darauf beruhen, dass der Kunde von den vertraglich zugrunde gelegten Einsatzbedingungen abweicht.
- 6.7. Die Vertragsparteien sind jeweils verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung abzuschließen bzw. zu unterhalten und das Bestehen der Versicherung auf Verlangen nachzuweisen.
- 6.8. Sämtliche Ersatzansprüche aus diesem Vertrag unterliegen einer Verjährungsfrist von 12 Monaten; die Frist beginnt ab Kenntnis von der Schadensentstehung. Ersatzansprüche sind innerhalb dieser Frist schriftlich bei dem jeweils anderen Vertragspartner geltend zu machen. Ansprüche, welche innerhalb dieser Frist nicht geltend gemacht worden sind, sind von der Verfolgung und Geltendmachung dauerhaft ausgeschlossen. Dies gilt nicht für gesetzliche Haftungsansprüche infolge vorsätzlichen und grob fahrlässigen Handelns.
- 6.9. rgi kann nicht haftbar gemacht werden für die Verletzung etwaiger Patent- oder sonstiger Schutzrechte. Ebenso ist rgi nicht verantwortlich für den Inhalt der übertragenen und gespeicherten Daten.
- 6.10. Im Übrigen haftet rgi nicht für den etwaigen Verlust oder Verstümmelung von Daten bei nicht ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden. rgi haftet nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von rgi tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat. rgi übernimmt darüber hinaus keinerlei Haftung oder Garantien, insbesondere für irgendeine Mindestverfügbarkeit bzw. verfügbare Kapazität, weder in qualitativer, noch in zeitlicher Hinsicht, bezüglich der Nutzung bzw. der Nutzbarkeit über die in den einzelnen SLA spezifizierten Kennzahlen hinaus.
- 6.11. rgi behält sich das Recht vor, bei trotz Hinweis nichtbebobenen groben Sicherheitslücken auf der Hosting-Maschine, diesen nach den allgemeinen rgi-Tarifen umzukonfigurieren bzw. ohne Haftung jeglicher Art die Maschine aus dem Netzwerk zu trennen. Der Kunde hat die Maschine versichert.
- 6.12. Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von rgi liegende und von rgi nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von rgi unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden rgi für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von rgi oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von rgi autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (POPs) eintreten. Sie berechtigen rgi, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

§ 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1. Der Kunde ist verpflichtet, rgi bei sämtlichen auszuführenden Leistungen zu unterstützen; hierzu zählt insbesondere die Zutrittsgewährung zu den Systemen, die kostenlose Bereitstellung von Telekommunikationseinrichtungen sowie Beistellung von Material und Personal nach Bedarf und Anforderung durch rgi.
- 7.2. Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, Störungen des Systems, von Systemkomponenten oder der in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) vereinbarten Leistungen unverzüglich an rgi unter näherer Beschreibung der Störung zu melden; Verzögerungen bei der Fehlersuche und -beseitigung, welche auf eine Verletzung der Anzeigepflicht durch den Kunden beruhen, sind von rgi nicht zu vertreten und gesondert zu vergüten. Der Kunde ist verpflichtet nach Abgabe einer Störungsmeldung der rgi durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.
- 7.3. Der Kunde ist weiter verpflichtet, rgi sämtliche Informationen – Handbücher, Beschreibungen und sonstige Unterlagen – hinsichtlich der zum Einsatz kommenden Software zur Verfügung zu stellen.
- 7.4. Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf der vertragsgegenständlichen Infrastruktur speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder die Rechte Dritter verstößt. Wenn und soweit der Kunde die vertragsgegenständliche Infrastruktur entgegen dieser Zusicherung für die Verbreitung rechtswidriger Inhalte nutzt, ist rgi berechtigt, Zugriff auf diese Inhalte über das Internet durch geeignete Maßnahmen zu sperren. Wenn und soweit der Kunde die vertragsgegenständliche Infrastruktur entgegen dieser Zusicherung für die Speicherung rechtswidriger Inhalte nutzt, ist rgi berechtigt, den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Kunden Dritten mitzuteilen, um auf diese Weise behördliche oder gerichtliche Maßnahmen zu ermöglichen.
- 7.5. Der Kunde verpflichtet sich, die rgi von Ansprüchen Dritter gleich welcher Art freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von Inhalten resultieren, die der Kunde auf der vertragsgegenständlichen Infrastruktur gespeichert hat. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, die rgi von Rechtsverteidigungskosten (z.B. Gerichtskosten) freizustellen.
- 7.6. Der Kunde ist ferner verpflichtet, auf eigene Kosten die erforderliche Strom und sonstigen Kabelverbindungen zwischen den einzelnen „Systemen“ bereitzustellen und für deren dauernde Verfügbarkeit Sorge zu tragen. Durch Fehlen oder Ausfall der erforderlichen Strom und sonstiger Kabelverbindungen auftretenden Verzögerungen bei Wartungs-, Pflege- und Störungsbeseitigungsmaßnahmen hat rgi nicht zu vertreten; derartige Verzögerungen sind ebenfalls gesondert zu vergüten.
- 7.7. Der Kunde wird rgi oder von rgi beauftragten Dritten zur Vornahme der Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten sowie aller damit in unmittelbarem Zusammenhang stehenden Tätigkeiten ohne Wartezeit während der Geschäftszeiten der rgi ungehinderten Zugang zur Hardware und zur IT-Infrastruktur verschaffen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist nach Absprache Zutritt zu gewähren.
- 7.8. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Hardware einschließlich der stationären Verbindung besondere Auflagen oder Zugangshindernisse, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für rgi die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.
- 7.9. Auf Anforderung von rgi stellt der Kunde die aus Gründen des Unfallschutzes erforderliche zweite Person ohne Kosten für rgi zur Verfügung.
- 7.10. Änderungen an der Hard- bzw. Software, den Betriebsbedingungen sowie dem Aufstellungsort sind rgi unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Führen die mitgeteilten Änderungen an der Hard- bzw. Software, den Betriebsbedingungen und/oder dem Aufstellungsort bei Kunden zu einer Änderung der Geschäftsgrundlage, gelten § 2, Nr. 10, Satz 4.
- 7.11. Der Kunde stellt rgi eine Fernsprechverbindung in Gerätenähe und die Nutzung vorhandener Übertragungsstrecken, soweit diese zur Erfüllung der Arbeiten notwendig sind, kostenlos zur Verfügung.
- 7.12. Für die Hardware, bei der Wartungsleistungen mit Hilfe von Ferndiagnose erfolgen, stellt der Kunde einen durch rgi definierten Internetzugang sowie die dazu gehörige Hardware auf seine Kosten zur Verfügung. Zur Durchführung der Ferndiagnose stellt der Kunde Personal (z.B. Operator) auf seine Kosten zur Verfügung bereit.
- 7.13. Im Bedarfsfall wird der Kunde rgi die Möglichkeit zur geschützten Lagerung von für vereinbarungsgemäß zu erbringende Instandhaltungs- und/oder Instandsetzungsarbeiten notwendige Materialien in Anlagennähe einräumen.
- 7.14. Der Kunde hat einfache Reinigungs- und Pflegearbeiten, insbesondere die Reinigung von Magnetbandgeräten, Druckern und Bildschirmgeräten, selbst vorzunehmen sowie für die Bereitstellung und den Ersatz von Druckbändern, Papier sowie ähnlichen Verbrauchsmaterialien zu sorgen.
- 7.15. Der Kunde verpflichtet sich, Anweisungen von rgi, die nach der telefonischen Störungsmeldung mit dem Ziel erfolgen, die Betriebsbereitschaft wiederherzustellen, in zumutbarem Umfang nachzukommen. Dazu gehört insbesondere das wiederholte Inbetriebsetzen von Systemen, die Aufzeichnung von Fehlerinformationen, die Durchführung von Testläufen usw.

- 7.16. Bevor der Kunde ein Gerät für den Service übergibt, hat er alle Programme, Daten und nicht fest verbundene Datenträger zu entfernen. Des Weiteren hat der Kunde selbst für eine ausreichende, weitergehende Sicherung aller der von ihm verwandten Daten zu sorgen, um den gesetzlichen Datensicherheitsbestimmungen zu entsprechen oder seine Sicherheitsstrategie einhalten zu können. Eine gesonderte Aufforderung seitens rgi zur Vornahme von Datensicherungen ist nicht erforderlich.
- 7.17. rgi benötigt die E-Mail-Adresse und den Namen des IT-Administrators des Kunden, um relevante Informationen an die benannte Person weiterleiten zu könne. Darüber hinaus stehen im Kundenbereich Informationen zum Abruf für die benannte Person bereit. Der Kunde stellt diese Informationen in den Service Level Agreements bereit.
- 7.18. Weitere mitwirkungspflichtige Punkte, die in den spezifischen Einzelverträgen benötigt werden, werden in den Einzelverträgen jeweils aufgeführt.

§ 8. Vergütung und Abrechnung

- 8.1. Für die von rgi aufgrund dieses Rahmenvertrages erbrachten Leistungen ist eine Vergütung in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) definiert. Die Leistungen werden entweder pauschal (Fix-Entgelte) oder anhand der vom Kunden vorgenommenen Nutzung (variable Entgelte) abgerechnet. Darüber hinausgehende Leistungen werden gemäß der in Anlage A beigefügten Preisliste berechnet.
- 8.2. rgi behält sich das Recht vor, die nach Ziffer 1 vereinbarte Vergütung zu ändern, wenn sich die der Preiskalkulation zugrundeliegenden Kostenfaktoren ändern sollten; hierzu zählt insbesondere ein Anstieg der Löhne und Gehälter, der Treibstoffkosten und der Kosten für die Ersatzteilbeschaffung. Die Änderung wird wirksam mit Beginn des ersten Monats nach Ablauf des Monats, in dem die Änderung dem Kunden mitgeteilt wurde, und zwar auch dann, wenn die Pauschale im Voraus bezahlt wurde. Der Kunde erhält ein Sonderkündigungsrecht, wenn die Preiserhöhung oberhalb der zum Zeitpunkt der Preiserhöhung aktuellen Inflationsrate liegt.
- 8.3. Der Rechnungsbetrag ist gemäß der individuell "vereinbarten Zahlungsbedingungen zur Zahlung" fällig. In diesem wird die die Zahlungsweise durch ankreuzen der gewünschten Vergütungsmethode fest vereinbart. Der entsprechend vermerkte Aufschlag der gewählten Option gilt als ebenfalls fest vereinbart.
- 8.4. Widerruft der Kunde die erteilte Einzugsermächtigung, so erhöht sich das auf der Grundlage der Einzugsermächtigung vereinbarte monatliche Entgelt für die mit rgi in den Service Level Agreements vereinbarte Leistungen um den der Einzugsermächtigung zum vorliegenden Dienstleistungsrahmenvertrag vereinbarten Prozentbetrag.
- 8.5. rgi ist berechtigt, die als Pauschale vereinbarten Leistungen dieses Rahmenvertrages monatlich im Voraus zu berechnen und dem Kunden eine Rechnung auszustellen. Die Berechnung der variablen Entgelte erfolgt jeweils für den abgelaufenen Abrechnungs-/ Leistungszeitraum.
- 8.6. Die rgi hat das Recht, Abrechnungsunterlagen innerhalb von sechs Monaten nach Versand der betreffenden Abrechnung zur vernichten, es sei denn, hinsichtlich der Abrechnung besteht wegen eines fristgerechten Widerspruchs des Kunden noch Klärungsbedarf.
- 8.7. Der Abrechnungsmonat ist der volle Kalendermonat (erster bis letzter eines Monats).
- 8.8. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Rahmenvertrag und/oder aus den erteilten Einzelaufträgen nicht innerhalb der Zahlungsfrist nach, ist rgi berechtigt, sämtliche Serviceleistungen bis zur Bezahlung nach vorheriger Anmahnung mit Fristsetzung einzustellen, ohne dass der Kunde hieraus ein Zurückbehaltungsrecht ableiten kann.
- 8.9. Bei Zahlungsverzug ist rgi im Übrigen berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszins zu berechnen; die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt hiervon unberührt.
- 8.10. Eine Aufrechnung des Kunden gegen Ansprüche von rgi wird ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist anerkannt oder rechtskräftig festgestellt. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus dem abgeschlossenen Vertrag zu.
- 8.11. Alle in den Service Level Agreements (Einzelbeauftragungen) vereinbarten Preise beinhalten die Servicepauschale zzgl. der Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe.
- 8.12. Die Berechnung der Servicepauschale beginnt mit dem Vertragsbeginn der Service Level Agreements und wird im Voraus für das laufende Quartal in Rechnung gestellt, ansonsten an jedem ersten Werktag eines Vierteljahres im Voraus für das beginnende Vierteljahr; die Tagespauschale ist 1/30 der Monatspauschale.
- 8.13. rgi ist berechtigt, dem Kunden eine papierlose Rechnung über das Internet zur Verfügung zu stellen. rgi benötigt zu diesem Zweck die entsprechenden E-Mail-Kontaktdaten. Der Kunde stellt diese in der Einzugsermächtigung bereit.

§ 9. Netiquette

- 9.1. Eingesandte Nachrichten, Informationen und Daten über die angebotenen Dienste dürfen nicht
- ◆ gegen geltendes Recht verstoßen;
 - ◆ zum Bruch bestehender Gesetze und Rechtsprechung auffordern;
 - ◆ beleidigenden oder verletzenden Inhalt haben;

- ◆ zur Aufforderung und/oder zur Verherrlichung von Gewalt dienen;
- ◆ Hetze gegen Ausländer oder Minderheiten darstellen;
- ◆ Volksverhetzung und/oder rassistisches, religiöses, faschistisches oder sonst extremistisches Gedankengut beinhalten;
- ◆ eine sittliche Gefährdung, insbesondere Minderjähriger, befürchten lassen;
- ◆ sexistische Inhalte haben;
- ◆ die technischen Kapazitäten des Systems überschreiten.

9.2. Der Kunde ist im Sinne des Pressegesetzes für den Inhalt seiner Nachrichten, Informationen, Daten und Dateien selbst verantwortlich und stellt rgi von jeglichen hieraus resultierenden Ansprüchen frei.

9.3. Der Kunde ist verpflichtet, den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Passworte geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.

9.4. Eine direkte oder mittelbare Nutzung des rgi-Dienstes durch Dritte (z.B. durch Weitervermietung) ist nicht zulässig. Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch unbefugte Nutzung Dritter entstanden sind.

9.5. Kunde verpflichtet sich, alle Dateien und Informationen vor dem Bereitstellen mit einem aktuellen Viren-Scanner auf die Freiheit von Viren-Befall zu prüfen.

§ 10. Vertraulichkeit und Datenschutz

10.1. Beide Parteien verpflichten sich und ihre jeweiligen Mitarbeiter, Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Kundendaten und sonstige Unterlagen, welche ihnen im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln und diese weder anderweitig zu verwenden, zu verwerten oder sonst bekannt zu machen.

10.2. Hiervon ausgenommen ist die Weitergabe der Informationen an Personen und/oder Unternehmen, welche von den Vertragsparteien zur Erfüllung der ihnen nach diesem Reaktionszeiten-Vertrag obliegenden Pflichten eingeschaltet werden.

10.3. Die Parteien sind verpflichtet, nach Vertragsbeendigung sämtliche ihnen überlassenen Informationen und Unterlagen nach Wahl des jeweils anderen Vertragspartners herauszugeben oder zu vernichten; im Übrigen sind die Parteien auch nach Vertragsbeendigung hinsichtlich der ihnen bekanntgewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des jeweils anderen Vertragspartners zur Vertraulichkeit verpflichtet.

10.4. Von der Vertraulichkeitsregelung ausgenommen sind Informationen, welche dem jeweils anderen Vertragspartner bereits vor Vertragsschluss bekannt gewesen sind und später allgemein bekannt werden, ohne dass dies auf einer Verletzung der Vertraulichkeitsregelung beruht oder von dem überlassenden Vertragspartner zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind.

10.5. rgi ist im Übrigen verpflichtet, bei der Leistungserbringung seiner Aufgaben die Grundsätze und Rechtsvorschriften zur Datenverarbeitung und insbesondere des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

10.6. Der Kunde ist damit einverstanden, dass personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes durch rgi gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies für die Durchführung dieses Reaktionszeiten-Vertrages erforderlich und/oder zweckmäßig ist.

10.7. Die Parteien vereinbaren hiermit für die Dauer des Vertrages und darüber hinaus für zwei Jahre nach Vertragsende, dass sie nicht direkt oder indirekt Mitarbeiter der jeweils anderen Partei oder mit ihr verbundenes Unternehmen abwerben und zum Wechsel überzeugen oder verleiten werden. Die Parteien haben darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen, dass die Einstellung des früheren Mitarbeiters der jeweils anderen Partei nicht auf einer gezielten Abwerbung beruht. Dies gilt nicht, wenn die jeweils andere Partei ausdrücklich ihr Einverständnis erklärt hat. Bei Zuwiderhandlungen gegen diese Vereinbarung sind in jedem Einzelfall EUR 20.000,00 an die Partei zu zahlen, von der der Mitarbeiter abgeworben wurde.

§ 11. Recht zur Vervielfältigung

Alle Unterlagen, Drucksachen und Dokumentationen, die rgi dem Kunden zur Verfügung stellt, oder gestellt hat, dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung von rgi und/oder dem jeweiligen Copyrightinhaber vervielfältigt werden und auch nur unter der Voraussetzung, dass der ggf. vorhandene Copyrightvermerk auf allen Vervielfältigungsstücken enthalten ist.

§ 12. Abtretung

Der Kunde kann seine Ansprüche aus diesem Rahmendiensteleistungsbedingungen ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von rgi weder ganz noch teilweise auf einen Dritten übertragen.

§ 13. Schlussbestimmungen

- 13.1.** Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB ist oder im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat, für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten einschließlich Scheck-, Wechsel- und Urkundenprozesse, Wuppertal. Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches Recht Anwendung. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
- 13.2.** Auf Einzelbeauftragungen, die auf der Grundlage dieses Vertrages geschlossen werden, findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- 13.3.** Der Kunde ist verpflichtet, sich im Geschäftsverkehr in Fach- und Vertragsangelegenheiten an die rgi zu wenden, sofern nicht für fachliche Fragen im Grundvertrag eine andere bzw. zusätzliche Ansprechstelle benannt wurde.
- 13.4.** An die Verpflichtungen aus Einzelbeauftragungen, die auf der Grundlage dieses Vertrages geschlossen werden, sind auch die Rechtsnachfolger der rgi-Kunden gebunden.
- 13.5.** Jede Vertragspartei hat die Kosten, die ihr im Zusammenhang mit dem Abschluss und Vollzug dieses Vertrages und unter diesem getroffener sonstiger Vereinbarungen entstehen, selbst zu tragen, sofern nicht abweichend vereinbart.
- 13.6.** Es bestehen keine mündlichen Vereinbarungen zu diesem Vertrag. Änderungen oder Ergänzungen zum Vertrag oder der übrigen Vertragsdokumente bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der Unterschrift der hierzu berechtigten Ansprechpartner beider Vertragsparteien. Gleiches gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis. Bei Abweichungen von diesem Vertrag ist in der jeweiligen Vereinbarung die Bestimmung des Vertrags, von der abgewichen werden soll, explizit zu nennen. Im Übrigen gilt das Änderungsverfahren. Sofern nicht abweichend gesetzlich geregelt, entspricht die E-Mail nicht der Schriftform.
- 13.7.** Ihre Bestellung stellt eine verbindliche Anfrage zum Abschluss eines Vertrages dar. Der Vertrag kommt erst dann zustande, wenn wir die von Ihnen getätigte Bestellung bestätigen oder spätestens, wenn wie von Ihnen gewünscht, die Ware geliefert wird oder die Dienstleistung erbracht wird.
- 13.8.** Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der rechtlichen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, welche die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen.
- 13.9.** Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von rgi auf Dritte übertragen. rgi ist hingegen berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an ein Konzernunternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen.
- 13.10.** Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht.
- 13.11.** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses selbst. Mündliche Nebenabreden haben keine Gültigkeit, es sei denn, diese werden von den Vertragsparteien übereinstimmend schriftlich bestätigt.
- 13.12.** Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit und Wirksamkeit dieses Vertrages im Übrigen nicht. Die Vertragsparteien sind in diesem Fall verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, welche wirtschaftlich und rechtlich dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Zweck und den Vorstellungen der Parteien am nächsten kommt.
- 13.13.** Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Wuppertal. Die Parteien sind vor Einleitung gerichtlicher Maßnahmen verpflichtet, eine gütliche Einigung über den oder die streitigen Punkte zu versuchen.
- 13.14.** Diese Rahmendiensteleistungsbedingungen entgegenstehende Einkaufs-, Lieferungs- und sonstige Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten nur dann, wenn dies in den Einzelaufträgen ausdrücklich vereinbart worden ist.

§ 14. Nutzungsrechte und Haftung des Kunden

- 14.1.** Sämtliche im Rahmen dieses Vertrages zum Einsatz kommende Software ist ausschließlich durch den Kunden zu beschaffen, soweit die Parteien nicht ausdrücklich im Rahmen von Einzelaufträgen eine Beschaffung durch rgi vereinbaren.
- 14.2.** Die Nutzungsrechte an der zum Einsatz kommenden Software stehen ausschließlich dem Kunden zur Verfügung. Dies gilt auch für Anpassungen an Standardsoftware, welche durch rgi im Rahmen dieses Vertrages vorgenommen wird.
- 14.3.** Der Kunde übernimmt die Gewähr dafür, dass die eingesetzte Software frei von Rechten Dritter ist; der Kunde stellt rgi insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, welche diese im Zusammenhang mit dem Einsatz, der Bearbeitung oder Nutzung der Software geltend gemacht werden; dies gilt insbesondere für Ansprüche Dritter, welche darauf beruhen, dass rgi auf Anforderung des Kunden Änderungen an der Software vorgenommen hat.

§ 15. Höhere Gewalt

- 15.1.** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von rgi liegende und von rgi nicht zu vertreten-de Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von rgi unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden rgi für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von rgi oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von rgi autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern(POPs) eintreten. Sie berechtigen rgi, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.
- 15.2.** Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

§ 16. Leistungsänderungsvorbehalte

Die rgi ist in der Gestaltung der angebotenen Leistung (z.B. für Optimierungs- und Innovationszwecke) grundsätzlich frei. Darüber hinaus ist die rgi im Hinblick auf den technischen Fortschritt, internationale Vereinbarungen und Empfehlungen sowie dispositive gesetzliche und verordnungsrechtliche Vorgaben berechtigt, Änderungen in ihrem Leistungsangebot sowie damit verbundene Änderungen der vereinbarten Leistung vorzunehmen. Ist durch eine hierdurch bedingte Veränderung eine Beeinträchtigung oder Veränderung der Leistungsmerkmale der vereinbarten Leistungen zu erwarten, so ist die rgi zur Veränderung der Leistung nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden berechtigt. Der Kunde darf die Zustimmung nicht verweigern, wenn ihm die jeweiligen Änderungsmaßnahmen, gegebenenfalls unter Berücksichtigung einer angemessenen Kompensation, zumutbar sind und der wesentliche Inhalt der Leistungspflicht nicht beeinträchtigt wird. Durch die Änderung der Leistung entstehen dem Kunden zusätzliche Leistungs-, insbesondere Zahlungsverpflichtungen nur, soweit er solchen Pflichten vorher ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

§ 17. Vertragsbeginn und –laufzeit, Kündigung

Sowohl der Vertragsbeginn als auch die Laufzeit und die Kündigung der Leistungen werden in den einzelnen Service Level Agreements festgelegt.