

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von nicos AG Services

**nicos AG**, Robert-Bosch-Str. 17a, D-48153 Münster  
- nachfolgend kurz **nicos** genannt

Version 2.1  
Stand: 05.07.2022



Informationssicherheits-  
Managementsystem  
ISO/IEC 27001:2017  
Registrier-Nr. 548772

## Inhalt

1. Vertragsgegenstand und Geltungsumfang .....	2
1.1 Parteien .....	6
1.2 Vertrag .....	6
1.3 Rangfolge.....	6
1.4 Definitionen.....	6
1.5 Vertragsschluss.....	6
1.6 Ausschluss .....	6
2. Bereitstellung von Services .....	6
2.1 Servicestandards.....	6
2.2 Zeitpunkt der Zurverfügungstellung von Servicebestandteilen.....	7
2.3 Erfüllungsort.....	7
2.4 Sicherheit.....	7
2.5 Änderungen der Services .....	7
2.6 Änderungen der Konditionen.....	7
2.7 Änderungen dieser AGB .....	8
2.8 Subdienstleister .....	8
2.9 Datenschutz .....	8
2.10 Überlassung von neuen Programmständen .....	8
2.11 Wartungsarbeiten.....	8
3. Mitwirkungspflichten .....	8
3.1 Zurverfügungstellung von Informationen; Unterstützung .....	8
3.2 Zugang .....	9
3.3 Fehlende Erbringung der Unterstützungsleistungen.....	9
3.4 Vertragliche Hauptpflichten.....	9
3.5 Rechtsfolgen bei Verletzung von Mitwirkungspflichten .....	9
4. Hardwarekauf .....	9
4.1 Allgemein.....	9
4.2 Incoterms .....	9
4.3 Eigentumsvorbehalt.....	9
5. Hardwaremiete.....	10
5.1 Allgemein.....	10

5.2	Bestimmungsgemäßer Einsatz und Lieferkosten .....	10
5.3	Meldepflicht .....	10
5.4	Besichtigung und Untersuchung .....	10
5.5	Rechte Dritter .....	10
5.6	Leasing .....	10
6.	Rechte .....	10
6.1	Rechte an den Inhalten des Auftraggebers .....	10
6.2	Rechte an den Services, Reports, Feedback .....	10
7.	Abnahme.....	11
7.1	Allgemein .....	11
7.2	Abnahmeverfahren .....	11
7.3	Erneute Abnahme.....	11
7.4	Teilabnahme.....	11
7.5	Unmöglichkeit.....	11
8.	Vergütung, Zahlungsbedingungen und Steuern .....	11
8.1	Allgemein .....	11
8.2	Zahlungsbedingungen .....	12
8.3	Vergütung nach Aufwand .....	12
8.4	Steuern .....	12
8.5	Währungsklausel .....	12
9.	Verzug .....	12
9.1	Termine .....	12
9.2	Mahnung.....	12
9.3	Vorrang der SLA im Betrieb .....	13
9.4	Verzögerungsschaden, Vertragsstrafe .....	13
10.	Gewährleistung .....	13
11.	Haftungsregelungen .....	13
11.1	Leichte Fahrlässigkeit .....	13
11.2	Begrenzung bei Managed Services .....	13
11.3	Haftung für den Verlust von Daten .....	14
11.4	Einschränkungen der Haftungsbeschränkungen .....	14
11.5	Haftungsausschluss für Ansprüche aus entgangenem Gewinn .....	14
11.6	Geltendmachung von Ansprüchen.....	14

11.7 Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen .....	14
12 Zurückbehaltung von Services .....	14
12.1 Zurückbehaltungsrecht .....	14
12.2 Auswirkungen einer Zurückbehaltung von Services .....	14
13. Laufzeit, Kündigung .....	15
13.1 Beginn der Laufzeit.....	15
13.2 Vertragslaufzeit.....	15
13.3 Kündigung einzelner Servicebestandteile .....	15
13.4 Kündigung aus wichtigem Grund .....	15
13.5 Folgen der Beendigung eines Services.....	16
13.6 Rücksetzungsrecht .....	16
14. Vertraulichkeitsregelungen .....	16
14.1 Geheimhaltungspflichten .....	16
14.2 Offenlegungspflicht.....	17
14.3 Bekanntmachung der Zusammenarbeit .....	17
15. Haftpflichtversicherung .....	17
16. Exportkontrolle und Sanktionen .....	17
16.1 Einhaltung von Exportkontrollvorgaben .....	17
16.2 Keine Sanktionierte Person .....	17
16.3 Recht zur Leistungsverweigerung .....	18
16.4 Kündigungsrecht .....	18
17. Allgemeine Bestimmungen .....	18
17.1 Übertragung .....	18
17.2 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht.....	18
17.3 Höhere Gewalt.....	18
17.4 Servicezeiten .....	18
17.5 Anwendbares Recht .....	18
17.6 Gerichtsstand .....	18
17.7 Wirksamkeit, Durchsetzbarkeit.....	19
17.8 Gesamter Vertrag.....	19
17.9 Schriftform .....	19
18. Definitionen.....	19
Anlagen.....	22

Anlage 1: Auftragsverarbeitungsvereinbarung .....	23
Anlage 2: Unterauftragnehmer .....	25
Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland .....	25
Anlage 3: Technische und organisatorische Maßnahmen der nicos .....	26
18.1.1 Zutrittskontrolle .....	26
18.1.2 Zugangskontrolle .....	26
18.1.3 Zugriffskontrolle.....	26
18.1.4 Trennungskontrolle.....	27
18.2 Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO) .....	27
18.2.1 Weitergabekontrolle: .....	27
18.2.2 Eingabekontrolle .....	27
18.3 Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO) .....	28
18.3.1 Verfügbarkeitskontrolle .....	28
18.4 Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DSGVO) .....	28
18.5 Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung.....	28
18.5.1 Datenschutz-Management .....	28
18.5.2 Auftragskontrolle.....	28

## Vertragsgegenstand und Geltungsumfang

### 1.1 Parteien

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten zwischen der nicos AG, Robert-Bosch-Str. 17a, 48153 Münster (nachfolgend „nicos“) und der vertragschließenden natürlichen oder juristischen Person (nachfolgend „Auftraggeber“), die im jeweiligen Einzelvertrag angegeben ist.

### 1.2 Vertrag

Diese AGB gelten für alle Verträge über die Erbringung von Managed WAN Services, Managed WAN Optimization Services und Managed Firewall Services einschließlich damit verbundener Beratungsdienstleistungen und etwaiger Bereitstellung von Hardware und Software (einzeln nachfolgend jeweils **Service**, gemeinsam nachfolgend **Services**, bezeichnet), einschließlich der jeweiligen Bestandteile der Services, wie z.B. die Zurverfügungstellung einer Leased Line oder redundanten Leased Line (nachfolgend als **Servicebestandteile** bezeichnet). Die nicos erbringt die Services auf Grundlage der in diesem Dokument niedergelegten **Bedingungen** und auf der Grundlage der abgeschlossenen **Einzelverträge**. Die Bestimmungen dieser Bedingungen gemeinsam mit sämtlichen Einzelverträgen werden zusammen als **Vertrag** bezeichnet. Mit einer Bestellung bei nicos erkennt der Auftraggeber die AGB in der im Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung an.

### 1.3 Rangfolge

Im Falle eines Konflikts oder eines Widerspruchs zwischen Regelungen in einzelnen Dokumenten, gelten die Dokumente in der folgenden, absteigenden Reihenfolge:

- die aufgrund der AGB geschlossenen Einzelverträge,
- die anwendbaren Produkt- oder Leistungsbeschreibungen,
- diese AGB

### 1.4 Definitionen

Bestimmte Begriffe, die in diesen AGB verwendet werden, werden in Ziffer 18 oder an anderer Stelle in diesen AGB definiert

### 1.5 Vertragsschluss

nicos ist erst dann verpflichtet, gegenüber dem Auftraggeber die in einer Bestellung beauftragten Services zu erbringen, wenn der Einzelvertrag geschlossen wurde. In der Regel erfolgt dies, wenn die nicos die Bestellung mittels einer Auftragsbestätigung bestätigt hat.

### 1.6 Ausschluss

Nicht von den Services umfasst sind Leistungen (Hardware, Software und Dienstleistungen), die nach dem Vertrag nicht ausdrücklich als von nicos zu erbringende Leistungen genannt sind.

## 2. Bereitstellung von Services

### 2.1 Servicestandards

nicos erbringt die Services im Wesentlichen gemäß der Leistungsbeschreibung wie in dem Einzelvertrag aufgeführt.

## 2.2 Zeitpunkt der Zurverfügungstellung von Servicebestandteilen.

Sofern nicht abweichend im Einzelvertrag vereinbart, informiert nicos den Auftraggeber mit angemessener Vorlaufzeit über den Zeitpunkt der Zurverfügungstellung einzelner Servicebestandteile.

Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen ist die nicos berechtigt, die in einem Einzelvertrag aufgeführten Betriebsdienstleistungen (Servicebestandteile) als Teilleistungen (z. B. Betriebsdienstleistungen für den jeweils beauftragten Standort des Auftraggebers) zu erbringen. Eine Pflicht zur Erstellung des Gesamtsystems als sachliche, wirtschaftliche und rechtliche Einheit bedarf der gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung in Schriftform.

## 2.3 Erfüllungsort

Sofern nicht in den Leistungsbeschreibungen anders vereinbart, erbringt nicos ihre Services bis zu der vom Auftraggeber zur Verfügung zu stellenden Schnittstelle zu seinem Local Area Network (LAN).

## 2.4 Sicherheit

nicos verfügt über ein Sicherheitsprogramm, das entwickelt wurde, um die **Inhalte des Auftraggebers** vor Sicherheitsgefährdungen und -bedrohungen zu schützen und den unberechtigten Zugriff auf die Inhalte des Auftraggebers zu verhindern. Die Cloud-Infrastruktur der nicos basiert auf einem Sicherheitsprogramm, das u.a. den Anforderungen von ISO 27001 oder einem etwaigen Nachfolge-Standard der ISO 27001 im Wesentlichen entspricht und das zumindest das gleiche Schutzniveau bietet, das durch die ISO 27001-Zertifizierung des Lieferanten dokumentiert wird. Dieser Abschnitt regelt die Verpflichtungen der nicos in Bezug auf die Sicherheit der Services und der Inhalte des Auftraggebers abschließend. Die Inanspruchnahme der Services der nicos garantiert dem Auftraggeber daher nicht, dass er vor Cyber-Security-Angriffen oder -Vorfällen sicher ist, dass nicos die Herkunft von Cyber-Security-Angriffen identifizieren kann oder die von einem Cyber-Security-Vorfall betroffenen Systeme und/oder Daten wiederherstellen kann.

## 2.5 Änderungen der Services

Während eines laufenden Bestellzeitraums darf nicos die Funktionsfähigkeit ihrer Services nur aus folgenden Gründen einschränken oder beenden, nachdem sie den Auftraggeber mit angemessener Vorlaufzeit - soweit möglich - darüber informiert hat: (i) rechtliche Anforderungen; (ii) durch Subdienstleister der nicos verursachte Änderungen bei den Leistungen; (iii) die Beendigung der Zusammenarbeit mit einem Lieferanten von Software, Hardware und/oder Dienstleistungen, die für die Erbringung der Leistungen wesentlich sind; und/oder (iv) Sicherheitsrisiken. Im Fall einer Beschränkung kann der Auftraggeber die betroffene Leistung bis 30 Tage vor dem von nicos angekündigten Datum des Inkrafttretens der Einschränkung kündigen. Im Falle einer solchen Einschränkung oder Beendigung einer Leistung wird nicos dem Auftraggeber einen etwaigen für die betreffende Leistung vorausbezahlten Betrag in angemessenem Umfang anteilig erstatten.

## 2.6 Änderungen der Konditionen

Für den Bestellzeitraum sind die vereinbarten Konditionen fix. Bis zu 6 Monaten vor dem Zeitpunkt der Verlängerung eines Bestellzeitraums (Ziffer 13.2) kann nicos dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung mit geänderten Konditionen schicken, die für den Verlängerungszeitraum gelten. Sollte der Auftraggeber alle oder einzelne Services zu den geänderten Konditionen nach Ablauf des Bestellzeitraums nicht beziehen wollen, kann er die von den Änderungen betroffenen Services innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Auftragsbestätigung mit Wirkung zum Ende des laufenden Bestellzeitraums kündigen.

## 2.7 Änderungen dieser AGB

Die zum Datum der Auftragsbestätigung geltenden AGB gelten bis zum Ende des Bestellzeitraums, einschließlich etwaiger Verlängerungszeiträume gemäß Ziffer 13.2, für die mit dieser Auftragsbestätigung bestellten Services, es sei denn, eine Änderung ist durch eine Änderung der Rechtslage erforderlich oder nach den Regelungen dieses Vertrags erlaubt. Sollte eine Änderung eine wesentliche nachteilige Auswirkung auf die Nutzung der Services durch den Auftraggeber haben, kann er den von der Änderung betroffenen Service innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung der Änderung kündigen. In einem solchen Fall wird nicos den für den Zeitraum nach Wirksamwerden der Kündigung den für betroffenen Service vorausbezahlten Betrag anteilig erstatten.

## 2.8 Subdienstleister

Für die Erbringung der Services nutzt nicos Subdienstleister. Soweit in den Produkt- oder Leistungsbeschreibungen der nicos der jeweilige Subdienstleister als Leistungserbringer der Services benannt ist, kommt, vorbehaltlich ausdrücklicher abweichender Vereinbarungen, kein Vertrag zwischen diesem Subdienstleister und dem Auftraggeber zustande. Eine Vertragsbeziehung besteht insofern nur zwischen dem Auftraggeber und nicos.

## 2.9 Datenschutz

Soweit nicos bei der Erbringung der Services personenbezogene Daten verarbeiten, die sich auf den IT-Systemen des Auftraggebers einschließlich der Netzwerkverbindung befinden, ist nicos für den jeweiligen Bestellzeitraum als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber tätig. Insoweit finden die Bestimmungen der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (**Anlage 1**) Anwendung.

Soweit der Auftraggeber die Übermittlung personenbezogener Daten von nicos verlangt, garantiert und bestätigt der Auftraggeber hiermit, dass nicos zur Übermittlung der Daten gegenüber den betroffenen Personen berechtigt sind.

## 2.10 Überlassung von neuen Programmständen

Zur Überlassung neuer Programmstände ist die nicos nur verpflichtet, wenn dieses gesondert schriftlich vereinbart wurde.

## 2.11 Wartungsarbeiten

In besonderen Fällen können Wartungsarbeiten nicht verschoben werden (z.B. vom ISP Provider angekündigte Wartungsarbeiten) oder müssen unverzüglich durchgeführt werden (z.B. Emergency Changes zur Abwehr eines Major Incidents oder möglichen Schäden). In solchen Fällen ist nicos berechtigt, die Wartungsarbeiten auch ohne Zustimmung des Auftraggebers durchzuführen.

Die nicos ist verpflichtet, den Auftraggeber rechtzeitig über geplante Wartungsarbeiten zu informieren.

# 3. Mitwirkungspflichten

## 3.1 Zurverfügungstellung von Informationen; Unterstützung

Der Auftraggeber stellt nicos die für die Erbringung der Services notwendigen, einschließlich der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten, Informationen, Daten und Unterlagen, rechtzeitig vor Beginn der Erbringung der Services zur Verfügung. Ferner gewährt er die von nicos erbetene angemessene Unterstützung zur Erbringung der Services.



### 3.2 Zugang

Der Auftraggeber gewährt nicos und ihren Subdienstleister, soweit erforderlich, Zutritt zu den Räumlichkeiten, deren Zutritt für die Erbringung der Services erforderlich ist. Soweit nicos oder ihre Subdienstleister die Services in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder anderen von ihm bestimmten Räumlichkeiten erbringen, stellt der Auftraggeber, soweit möglich, die Sicherheit der entsprechenden Mitarbeiter sicher. Der Auftraggeber informiert nicos im Voraus über etwaige Risiken oder Gefahren.

### 3.3 Fehlende Erbringung der Unterstützungsleistungen

Soweit nicos ihre Leistungen nicht erbringen kann, weil der Auftraggeber die vorgenannten oder in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, verletzt nicos ihre vertraglichen Verpflichtungen nicht und der Auftraggeber bleibt zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

### 3.4 Vertragliche Hauptpflichten

Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sind vertragliche Hauptpflichten.

### 3.5 Rechtsfolgen bei Verletzung von Mitwirkungspflichten

Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung durch die nicos nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann die nicos ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche der nicos bleiben unberührt.

Unterlässt der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkung trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung, so ist die nicos zur Kündigung aus wichtigem Grund (Ziffer 13.4) berechtigt. Im Übrigen wird auf Ziffer 16.3.1.1 verwiesen.

Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben von vorstehenden Regelungen unberührt.

## 4. Hardwarekauf

### 4.1 Allgemein

Soweit der Auftraggeber als Teil der Services Hardware bei nicos kauft, gelten diesbezüglich die Bestimmungen dieser Ziffer 4.

### 4.2 Incoterms

Im Falle des Versands von Waren (z.B. Router oder vergleichbare Hardware) gelten vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die Bestimmungen der Incoterms in der zuletzt gültigen Fassung. Ist keine Vereinbarung über Versand- bzw. Transportkosten getroffen, liefert die nicos „ab Werk“ (EXW) mit der Besonderheit, dass der Versand bis zum Bestimmungsort, die Verzollung und Versicherung der Ware durch nicos erbracht wird. Die nicos stellt dem Auftraggeber die ihr durch den Versand, die Verzollung und die Versicherung entstandenen Kosten nach Aufwand in Rechnung. Diese Kosten sind nicht in den aufgeführten Einmalkosten enthalten.

### 4.3 Eigentumsvorbehalt

nicos überträgt dem Auftraggeber das Eigentum an der Hardware unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung des jeweiligen Kaufpreises.

## 5. Hardwaremiete

### 5.1 Allgemein

Soweit der Auftraggeber als Teil der Services Hardware bei nicos mietet, gelten diesbezüglich die Bestimmungen dieser Ziffer 5.

### 5.2 Bestimmungsgemäßer Einsatz und Lieferkosten

Gemietete Hardware wird der Auftraggeber nur bestimmungsgemäß und im Rahmen der Instruktionen der nicos einsetzen, ordnungsgemäß behandeln, vor unbefugtem Zugriff sichern und schützen und nach Ablauf der Miete zurückgeben. Der Auftraggeber trägt die Kosten für die Verzollung, Versicherung, Verpackung, Hin- und Rückversand oder sonstige Lieferung der gemieteten Hardware.

### 5.3 Meldepflicht

Defekte und/oder den Verlust der gemieteten Hardware wird der Auftraggeber der nicos unverzüglich melden. Die nicos wird sich soweit nicht anderweitig geregelt bemühen, defekte Hardware innerhalb von 7 Kalendertagen nach Zugang dieser Meldung auszutauschen.

### 5.4 Besichtigung und Untersuchung

nicos darf die gemietete Hardware während der üblichen Betriebszeiten des Auftraggebers nach angemessener Vorankündigung besichtigen und untersuchen bzw. durch einen Beauftragten untersuchen lassen.

### 5.5 Rechte Dritter

Für den Fall, dass Dritte Rechte an gemieteter Hardware gegenüber dem Auftraggeber geltend machen, ist der Auftraggeber verpflichtet, nicos unverzüglich davon zu unterrichten und den Dritten über das bestehende Mietverhältnis in Kenntnis zu setzen.

### 5.6 Leasing

Ziffer 5.1-5.5 gilt im Falle des Leasings entsprechend.

## 6. Rechte

### 6.1 Rechte an den Inhalten des Auftraggebers

nicos erwirbt keine Rechte oder Ansprüche bezüglich der Inhalte des Auftraggebers, sofern diese nicht in diesem Vertrag geregelt sind. Die nicos und ihre Subdienstleister haben das weltweite, nicht exklusive, übertragbare, unterlizenzierbare und vergütungsfreie Recht, die Inhalte des Auftraggebers, soweit dies für die Zwecke der Erbringung der Services erforderlich ist, zu nutzen.

### 6.2 Rechte an den Services, Reports, Feedback

Alle Rechte, Eigentum und Ansprüche bezüglich der Services, einschließlich Dokumentationen und Reports, auch Teile hiervon, sowie Verbesserungen, einschließlich sämtlichen Know-hows sowie alle diesbezüglichen geistigen Eigentumsrechte verbleiben vollständig bei nicos oder ihren Geschäftspartnern und/oder deren Lizenzgebern. Die nicos räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, zeitlich beschränkte und widerrufliche Recht zur Nutzung ihrer Services ein, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Services nach Maßgabe dieses Vertrages erforderlich ist. Der Auftraggeber räumt der nicos ein weltweites, unbefristetes, unwiderrufliches, unbeschränktes, übertragbares, unterlizenzierbares,

vergütungsfreies Recht ein, alle Anregungen, Empfehlungen, Funktionalitätsanfragen oder sonstiges Feedback im Zusammenhang mit den Services, die vom Auftraggeber oder in seinem Auftrag übermittelt werden, zu verwenden.

## 7. Abnahme

### 7.1 Allgemein

Soweit für eine bestimmte Servicekomponente (nachfolgend als **Abnahmegegenstand** bezeichnet) eine Abnahme (i) in einer Auftragsbestätigung ausdrücklich vorgesehen und/oder (ii) nach anwendbarem Recht (§ 640 BGB) vorgeschrieben ist, gelten diesbezüglich die Bestimmungen dieser Ziffer 7.

### 7.2 Abnahmeverfahren

Sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 10 Kalendertagen nach Zugang der Aufforderung der nicos zur Abnahme die Abnahme unter Angabe mindestens eines wesentlichen Mangels verweigern, gilt der Abnahmegegenstand als abgenommen.

### 7.3 Erneute Abnahme

Soweit der Auftraggeber die Abnahme berechtigt verweigert, ist nicos berechtigt, die Abnahmefähigkeit des Abnahmegegenstands innerhalb einer angemessenen Frist herbeizuführen und anschließend erneut zur Abnahme (Ziffer 7.2) aufzufordern.

### 7.4 Teilabnahme

nicos kann den Auftraggeber zur Abnahme von Teilen eines Abnahmegegenstands auffordern, soweit jeder Teil für sich eine sinnvolle (gebrauchstaugliche) selbstständige Einheit darstellt und sich bei natürlicher Betrachtungsweise getrennt behandeln lässt.

### 7.5 Unmöglichkeit

Ist die Erbringung eines abnahmefähigen Abnahmegegenstands für nicos nicht möglich, so wird sich der Auftraggeber bemühen, gemeinsam mit nicos eine einvernehmliche Lösung zur Vertragserfüllung (bspw. Workaround) zu finden. Gelingt auch dies nicht, so ist die nicos berechtigt, in Bezug auf den Abnahmegegenstand von dem Vertrag zurückzutreten.

## 8. Vergütung, Zahlungsbedingungen und Steuern

### 8.1 Allgemein

Die vereinbarte Vergütung für Managed Services ist jeweils zum letzten Werktag eines Kalendermonats für den darauf folgenden Monat im Voraus fällig.

Die Leistungen für Managed Services sind vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen bereits mit Teilabnahme der Leistungen zur Herstellung der Betriebsbereitschaft (Standortanbindungen) fällig, wenn diese genutzt werden können. In der Regel ist dieses bereits bei Abnahme des Pilotprojekts (Anbindung von mindestens einem Standort an die Zentrale) gegeben.

Die vom Auftraggeber zu zahlende Vergütung für die Erbringung der Services ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Die Vergütungspflicht beginnt spätestens, sobald nicos die Services zur Verfügung stellt oder bezüglich der Services einen in der Leistungsbeschreibung näher definierten „early life support“ erbringt.

## 8.2 Zahlungsbedingungen

Sämtliche Zahlungen sind vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen jeweils 10 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

## 8.3 Vergütung nach Aufwand

Sofern nicos ihre Services oder Teile ihrer Services auf Zeit- und Materialbasis (Aufwand) erbringt, so berechnet nicos dies auf Basis der in den Einzelverträgen angegebenen Tages-/Stundensätze. nicos gibt auf Verlangen eine unverbindliche Kostenschätzung; maßgeblich bleibt der tatsächlich benötigte Zeitaufwand, falls nicht etwas anderes ausdrücklich in Textform vereinbart wird.

## 8.4 Steuern

Alle Preise verstehen sich exklusive Steuern, Zölle und Einfuhrabgaben sowie sonstiger Gebühren (zusammen **Abgaben**). Jegliche anfallenden Abgaben sind vom Auftraggeber zu übernehmen. Sollten Abgaben, die vom Auftraggeber zu tragen sind, auf fällige Zahlungen an nicos erhoben oder einbehalten werden, so sind die Zahlungen an nicos um den Betrag zu erhöhen, der erforderlich ist, damit nicos den gleichen Betrag erhält, wie wenn solche Abgaben nicht einbehalten worden wären. In jedem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, der nicos umgehend das offizielle Dokument zur Verfügung zu stellen, das die Steuerzahlung in dem Namen des Auftraggebers bestätigt.

## 8.5 Währungsklausel

Bei vereinbarten Preisen, die dem Währungsrisiko von Fremdwährungen ausgesetzt sind, ist die nicos berechtigt, diese nach billigem Ermessen an den relevanten Tageskurs (Euro-Referenzkurse der Europäischen Zentralbank) anzupassen, wenn die nicos den Auftraggeber im Zeitpunkt des Vertragsschlusses darauf hingewiesen hat.

# 9. Verzug

## 9.1 Termine

Der Vertragserfüllungstermin, Teilabnahmetermine – soweit solche vereinbart wurden – und einzelne Meilensteine werden gegebenenfalls in einem gesonderten Termin- und Leistungsplan festgelegt. Termine sind nur verbindlich, soweit dieses schriftlich vereinbart wurde. Bei Verzögerungen, die die nicos nicht zu vertreten hat, insbesondere bei Verzögerungen, die auf eine Verletzung der in Ziffer 3 genannten Mitwirkungspflichten zurückzuführen sind, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen, im Termin- und Leistungsplan genannten Ausführungsfristen angemessen; die gesetzlichen Ansprüche der Parteien bleiben hiervon unberührt.

Wegen der weltweit unterschiedlichen Liberalisierungsgrade bestehender Telekommunikationsmerkmale unterliegen Liefer- und Realisierungszeiten in Bezug auf Zuleitungen und Zugängen zu Carrier- und Providernetzen Schwankungen, die dem Verantwortungsbereich der nicos nicht zugänglich sind. Die sich hieraus ergebenden Verzögerungen hat die nicos daher gleichfalls nicht zu vertreten, es sei denn, die Parteien treffen ausdrücklich und schriftlich eine gegenteilige Vereinbarung.

## 9.2 Mahnung

Wenn die nicos den Vertragserfüllungstermin oder Teilabnahmetermine nicht einhält, kommt sie in Verzug, wenn der Auftraggeber die nicos unter Setzung einer angemessenen Frist gemahnt hat. § 286 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

### 9.3 Vorrang der SLA im Betrieb

Bei Verzug mit Leistungen im Betrieb der Managed Services gelten vorrangig die in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

### 9.4 Verzögerungsschaden, Vertragsstrafe

Kommt die nicos mit dem Abschluss der vereinbarten Leistungen in Verzug, so ist der Auftraggeber berechtigt, nach fruchtlosem Ablauf einer der nicos gesetzten, angemessenen Frist von dem betreffenden Auftrag zurückzutreten. Etwaige Schadensersatzansprüche des Auftraggebers wegen verspäteter Leistungen beschränken sich für die Zeit des Verzugs je vollendeter Woche auf 0,5 %, maximal jedoch auf 5% des betreffenden ausstehenden Auftragswertes. Der Auftraggeber ist vorbehaltlich entsprechender Vereinbarungen in den SLA nicht berechtigt, Vertragsstrafen zu verlangen.

## 10. Gewährleistung

Die nicos gewährleistet, dass die Services in Übereinstimmung mit den Regelungen in Ziffer 2.1 erbracht werden. Sollten Services nicht wie zugesagt erbracht werden, sind die Verpflichtungen der nicos, soweit rechtlich zulässig, darauf beschränkt: (i) wirtschaftlich zumutbare Bemühungen zu unternehmen, um den betroffenen Service so wiederherzustellen, dass er gemäß Ziffer 2.1 erbracht wird, oder (ii) falls eine solche Wiederherstellung nach der Einschätzung der nicos nicht innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens oder mit vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand zu erreichen ist, den betroffenen Service einzustellen und etwaige im Voraus gezahlte Beträge für diesen Service für den verbleibenden Bestellzeitraum anteilig zu erstatten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, der nicos etwaige Mängel der Services unverzüglich zu melden.

## 11. Haftungsregelungen

Sofern keine andere vertragliche Haftungsvereinbarung vorliegt, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens-, Freistellungs- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers nachfolgende Regelungen.

### 11.1 Leichte Fahrlässigkeit

Für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen wird die Haftung der nicos grundsätzlich ausgeschlossen.

Die nicos haftet bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für vertragstypische, vorhersehbare Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung für die Durchführung des Vertrags notwendig ist und auf deren Erfüllung die jeweils andere Partei regelmäßig vertrauen durfte.

Diese Beschränkung gilt nicht in den in Ziffer 11.4 aufgeführten Fällen.

### 11.2 Begrenzung bei Managed Services

Die Haftungsobergrenze für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen bei Managed Services ist die Summe der Vergütungen, die für die Vertragslaufzeit der Managed Services zu zahlen ist, maximal jedoch die Summe der Betriebskosten (laufende Kosten) des Vertragsjahres, bei standortbezogener Abrechnung die Summe der Betriebskosten des Vertragsjahres für den jeweiligen Standort.

### 11.3 Haftung für den Verlust von Daten

Bei Verlust von Daten haftet die nicos nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung Bestandteil der von der nicos zu erbringenden Leistungen ist.

### 11.4 Einschränkungen der Haftungsbeschränkungen

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. letzterem nichts anderes geregelt ist.

### 11.5 Haftungsausschluss für Ansprüche aus entgangenem Gewinn

Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen, soweit nicht schriftlich eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

### 11.6 Geltendmachung von Ansprüchen

Alle Ansprüche gegen nicos müssen spätestens innerhalb von 12 Monaten nach dem Ereignis, dem der jeweilige Anspruch zugrunde liegt, geltend gemacht werden. Nach Ablauf dieser Frist sind Ansprüche gegen nicos aufgrund dieses Ereignisses ausgeschlossen.

### 11.7 Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen

Wenn und soweit die Haftung der nicos nach Ziffer 11.1 bis 11.5 ausgeschlossen oder begrenzt ist, so gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter sowie der Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der nicos.

## 12. Zurückbehaltung von Services

### 12.1 Zurückbehaltungsrecht

nicos darf ihre Services sperren oder einschränken, falls sie vernünftigerweise davon ausgehen darf, dass der Auftraggeber gegen seine Verpflichtungen nach diesen AGB verstößt oder falls eine solche Sperrung oder Einschränkung durch Gesetze, in Folge einer Gerichtsentscheidung oder einer Aufforderung einer staatlichen Behörde erforderlich wird. Zudem ist die nicos berechtigt, Rechenvorgänge zu verlangsamen oder zu beenden, wenn sie der Meinung ist, dass diese die Erbringung der Services ganz oder teilweise beeinträchtigen. Die Sperrung oder Einschränkung wird aufgehoben, sobald der Grund hierfür nicht länger besteht.

### 12.2 Auswirkungen einer Zurückbehaltung von Services

Die Verpflichtung des Auftraggebers zur Zahlung der Vergütung bleibt unberührt, wenn die Zurückbehaltung auf einer Vertragsverletzung durch den Auftraggeber beruht. Das Recht der nicos zur Kündigung nach Ziffer 133 und ihre sonstigen Rechte bleiben unberührt.

## 13. Laufzeit, Kündigung

### 13.1 Beginn der Laufzeit

Vertragliche Regelungen für Dauerschuldverhältnisse (z.B. Vermietung von Hardware, zeitweilige Überlassung von Standardsoftware, Managed Services sowie Weiterentwicklung und Anpassung der Managed Services) beginnen in der Regel in dem vertraglich vereinbarten Zeitpunkt, im Falle der Abnahme der Leistung mit dieser. Dies gilt auch bei Teilabnahmen, bei denen die teilabgenommene Leistung für den Auftraggeber wirtschaftlich sinnvoll nutzbar ist.

### 13.2 Vertragslaufzeit

Ist für Dauerschuldverhältnisse kein Ende der jeweiligen Laufzeit und keine Kündigungsfrist vereinbart, kann der jeweilige Leistungsteil mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden.

Dauerschuldverhältnisse, die eine vertragliche Mindestlaufzeit vorsehen, werden für die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestvertragsdauer geschlossen. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen verlängern sie sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der Vertragsparteien innerhalb einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragsdauer oder der jeweiligen verlängerten Vertragslaufzeit kündigt.

Das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 2.5 bleibt unberührt.

### 13.3 Kündigung einzelner Servicebestandteile

Sofern nicos absehen kann, dass sie mit der Erbringung einzelner Servicebestandteile nicht beginnen kann, informiert nicos den Auftraggeber darüber in Textform. In diesem Fall kann der Auftraggeber oder nicos den betreffenden Servicebestandteil kündigen, sodass nicos dauerhaft eine niedrige Servicekategorie erbringen wird.

### 13.4 Kündigung aus wichtigem Grund

Im Übrigen können Verträge von jedem Vertragsteil nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes – ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist – innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes gekündigt werden.

Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor

- wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, über das Vermögen der anderen Partei ein Insolvenzantrag gestellt wird, ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Insolvenzantrag mangels Masse abgelehnt wird oder sonstige Umstände eintreten, die die Kreditwürdigkeit der anderen Parteien objektiv und fortdauernd beeinträchtigen oder dies bei vernünftiger Würdigung aller Tatsachen zu befürchten ist, oder wenn die ordnungsgemäße Fortführung des Geschäftsbetriebs gefährdet oder nicht möglich ist,
- wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt,

- wenn der Auftraggeber durch einen Wechsel im Kreis der Anteilseigner oder anderweitiger Änderungen der direkten oder indirekten Beteiligungsverhältnisse unter den beherrschenden Einfluss eines Wettbewerbers der nicos gerät.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.

Das Recht zur Kündigung beschränkt sich auf den von dem Vertragsverstoß betroffenen Service. Eine Kündigung dieser AGB gilt als Kündigung aller Services. Sie ist jedoch nur zulässig aus einem wichtigen Grund, der sich auf alle Services auswirkt.

### 13.5 Folgen der Beendigung eines Services

Mit Ablauf des Bestellzeitraums oder Verlängerungszeitraums beziehungsweise mit Wirksamwerden der Kündigung eines Services ist die nicos nicht mehr verpflichtet, diesen Service gegenüber dem Auftraggeber zu erbringen und der Auftraggeber muss, unabhängig von dem Grund der Kündigung, sofort: (i) die Nutzung der betroffenen Services einstellen; und (ii) alle Materialien (einschließlich Software und Hardware), die im Zusammenhang mit den gekündigten Services stehen, an nicos zurückgeben oder auf Anweisung von nicos fachgerecht entsorgen. Sofern nicht abweichend in diesen AGB festgelegt, muss der Auftraggeber der nicos die vollständige Vergütung zahlen, die zum Zeitpunkt der Kündigung fällig war. Wenn der Auftraggeber gemäß Ziffer 13.3 kündigt und eine Vorauszahlung geleistet hat, wird nicos dem Auftraggeber für den nach der Kündigung verbleibenden Bestellzeitraum einen angemessenen Teil der Vorauszahlung erstatten. Die Regelungen der Ziffer 14 gelten fort. § 628 BGB bleibt unberührt.

### 13.6 Rücksetzungsrecht

Bei Beendigung des Dauerschuldverhältnisses ist die nicos berechtigt, sämtliche zum Betrieb vorgenommenen Anpassungen und Konfigurationen auf den werksseitig gelieferten Stand des Herstellers (in der Regel durch einen Remote-Zugang) zurückzusetzen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die nicos hierzu den Remote-Zugang bis einer Frist von 2 Wochen nach Beendigung des Mietverhältnisses zu gewähren.

Vorstehende Berechtigung besteht unabhängig davon, ob die nicos dem Auftraggeber Systemkomponenten auf Zeit überlassen oder das Eigentum verschafft hat oder Anpassungen oder Konfigurationen auf beigestellten Systemkomponenten vorgenommen wurden.

## 14. Vertraulichkeitsregelungen

### 14.1 Geheimhaltungspflichten

Jede Partei ist verpflichtet, von der anderen Partei oder ihren Verbundenen Unternehmen offengelegte Vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln, sie nur im Zusammenhang mit den Services und wie im Vertrag gestattet zu verwenden und solche Vertraulichen Informationen niemandem offenzulegen außer denjenigen Nutzern, Arbeitnehmern, Verbundenen Unternehmen, Geschäftspartnern und Beratern und den jeweiligen Arbeitnehmern, Geschäftspartnern und Beratern solcher Verbundenen Unternehmen, die für die Erfüllung des Vertrages Kenntnis von diesen Informationen haben müssen und Vertraulichkeitspflichten unterliegen, die zumindest denjenigen dieses Vertrages entsprechen.



## 14.2 Offenlegungspflicht

nicos wird vertrauliche Informationen und/oder Inhalte des Auftraggebers nicht gegenüber Dritten offenlegen, es sei denn (i) der Auftraggeber weist nicos diesbezüglich an, (ii) dies ist nach dem Vertrag zulässig, oder (iii) nicos ist hierzu durch Gesetze oder eine behördliche Anordnung verpflichtet. Sollte ein Dritter (einschließlich öffentlicher Stellen) Kontakt mit nicos aufnehmen und von nicos verlangen, vertrauliche Informationen und/oder Inhalte des Auftraggebers offenzulegen, wird nicos diesen Dritten zunächst darauf verweisen, diese Daten unmittelbar bei dem Auftraggeber anzufordern und ihm die Kontaktdaten des Auftraggebers übermitteln, soweit dies nicht durch Gesetze oder behördliche Anordnung ausgeschlossen ist. Sollte nicos gezwungen werden, Vertrauliche Informationen und/oder die Inhalte des Auftraggebers einem Dritten gegenüber offenzulegen, wird nicos den Auftraggeber sofort darüber informieren und ihm eine Kopie der Anordnung übermitteln, soweit dies nicht durch Gesetze oder behördliche Anordnung ausgeschlossen ist. Darüber hinaus kann nicos vertrauliche Informationen und/oder die Inhalte des Auftraggebers Dritten gegenüber offenlegen, um diese über mögliche Verstöße gegen Gesetze im Zusammenhang mit Nutzung der Services durch den Auftraggeber zu unterrichten.

## 14.3 Bekanntmachung der Zusammenarbeit

Vorbehaltlich anderer ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarungen ist die nicos berechtigt, die Kooperation mit dem Auftraggeber in jeglicher Form bekanntzumachen oder zu bewerben (z.B. in Referenzlisten). Hierzu gehört auch der Gebrauch von Firmennamen, Firmenlogos, Markenzeichen und anderen geschützten Zeichen des Auftraggebers.

## 15. Haftpflichtversicherung

Soweit vereinbart, weist die nicos bei Abschluss des Vertrages dem Auftraggeber nach, dass sie über eine in Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung verfügt.

Die bestehende Betriebshaftpflichtversicherung wird für die Laufzeit dieser AGB und – im Falle des Nachlaufens von auf Basis dieser AGB abgeschlossene Einzelverträge – für deren Laufzeit aufrechterhalten, soweit dem nicht zwingende Gründe (z.B. Kündigung des Vertrages durch den Versicherer) entgegenstehen.

## 16. Exportkontrolle und Sanktionen

### 16.1 Einhaltung von Exportkontrollvorgaben

Die Services und die damit verbundene Zurverfügungstellung von Hardware und/oder Software (zusammen **Kontrollierte Technologie**) können Exportkontrollen und Sanktionen unterliegen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung aller einschlägigen Exportkontrollen und Sanktionen und sichert zu, keine Kontrollierte Technologie (i) ohne entsprechende Genehmigung (soweit notwendig), (ii) an Sanktionierte Personen oder (iii) auf andere gegen Exportkontrollen und Sanktionen verstoßende Art zu exportieren, reexportieren oder übertragen.

### 16.2 Keine Sanktionierte Person

Der Auftraggeber sichert zu, dass weder er selbst noch eines seiner Tochtergesellschaften oder einer seiner Geschäftsführer oder leitenden Angestellten (i) eine Sanktionierte Person ist; und (ii) an Transaktionen, Aktivitäten oder Verhaltensweisen beteiligt war oder ist, die für nicos einen Verstoß oder eine Nichteinhaltung von Exportkontrollen und Sanktionen darstellen würden.

### 16.3 Recht zur Leistungsverweigerung

nicos ist nicht zur Erbringung ihrer Services verpflichtet, wenn dies durch Exportkontrollen und Sanktionen verhindert wird bzw. zu einem Verstoß gegen Exportkontrollen und Sanktionen führen würde.

### 16.4 Kündigungsrecht

nicos hat das Recht, diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn (i) der Auftraggeber eine Sanktionierte Person wird, (ii) nicos Kenntnis davon erlangt, dass der Auftraggeber Kontrollierte Technologie unter Verletzung von Exportkontrollen und Sanktionen verwendet oder (iii) nicos durch das Festhalten am Vertrag Exportkontrollen und Sanktionen verletzen würde.

## 17. Allgemeine Bestimmungen

### 17.1 Übertragung

nicos ist berechtigt, den Vertrag, die darin gewährten Rechte sowie die Durchführung einzelner Bestellungen an verbundene Unternehmen zu übertragen. Der Auftraggeber darf ohne vorheriges, schriftliches Einverständnis der nicos weder den Vertrag noch die darin gewährten Rechte vollständig oder teilweise an Dritte übertragen.

### 17.2 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Der Auftraggeber darf nur mit solchen Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht im Zusammenhang mit solchen Forderungen geltend machen, die unbestritten oder von der nicos anerkannt sind oder die rechtskräftig festgestellt wurden.

### 17.3 Höhere Gewalt

Keine Partei ist für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung von Verpflichtungen nach dem Vertrag verantwortlich, wenn sich die Gründe hierfür nach vernünftigen Maßstäben der Einflussmöglichkeit dieser Partei entziehen. Hierzu zählen Naturereignisse, Erdbeben, Brände, Fluten, Epidemien, Embargos, Aufstände, Sabotage, Angriffe auf die IT-Systeme der nicos durch Dritte, Arbeitskräftemangel oder Arbeitskämpfe, Handlungen oder Unterlassungen von Behörden, Krieg, Sabotageakte oder terroristische Anschläge. Dies gilt auch in den Fällen der Unterbrechung der Stromversorgung, soweit diese nicht von der nicos zu vertreten ist.

### 17.4 Servicezeiten

Die nicos erbringt aufgrund von Einzelverträgen Managed Services 24 Stunden an 7 Tagen. Sind jedoch keine Servicezeiten vereinbart, gelten die Zeiträume von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ bzw. MESZ (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Erfüllungsort) als Servicezeiten. Des Weiteren – insbesondere auch im Hinblick auf die Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten – wird auf die Service Level in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen verwiesen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

### 17.5 Anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Das UN-Kaufrecht findet keine Anwendung.

### 17.6 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Münster, Deutschland.

## 17.7 Wirksamkeit, Durchsetzbarkeit

Sollte eine Bestimmung des Vertrags ungültig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, wird davon die Gültigkeit, die Rechtmäßigkeit und die Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen in keiner Weise berührt. Statt dieser werden die Parteien eine Bestimmung vereinbaren, die anwendbarem Recht und den ursprünglichen Absichten der Parteien so weit wie möglich entspricht.

## 17.8 Gesamter Vertrag

Der Vertrag bildet die Gesamtheit der zwischen den Parteien vereinbarten Vertragsbedingungen in Bezug auf den Vertragsgegenstand ab und ersetzt alle diesbezüglichen vorherigen schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen, Übereinkünfte oder Absprachen. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen gelten nicht.

## 17.9 Schriftform

Änderungen, Ergänzungen oder Kürzungen dieses Vertrages bedürfen vorbehaltlich abweichender Regelungen in diesem Vertrag zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses.

## 18. Definitionen

„Auftragsbestätigung“ bezeichnet ein Dokument, ein elektronisches Formular oder ein Online-Instrument, das von nicos für die Bestellung von Services bereitgestellt wird.

„Bestellzeitraum“ bezeichnet den Zeitraum, für welchen in der Auftragsbestätigung oder im Einzelvertrag die Erbringung eines Services vereinbart wurde.

„Dritter“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person außer nicos oder dem Auftraggeber. Dritter umfasst auch die Verbundenen Unternehmen des Auftraggebers.

„Einzelverträge“ sind die aufgrund der AGB geschlossenen Verträge z.B. beauftragte Angebote mit standortbezogenen Services.

„Exportkontrollen“ und „Sanktionen“ sind Wirtschafts- oder Finanzsanktionen, Handelsembargos, Exportkontrollen oder andere Verbote von Geschäftsaktivitäten, die von den USA, der EU, den Vereinten Nationen, Deutschland oder einem Land, in das Kontrollierte Technologie importiert oder reexportiert wird, verhängt, verwaltet oder durchgesetzt werden.

„Gemietete Hardware“ bezeichnet Hardware, die der Auftraggeber – wie in der konkreten Auftragsbestätigung/ Einzelvertrag festgelegt – im Zusammenhang mit der Erbringung von nicos-Services gemietet hat.

„Gesetze“ bezeichnet jedes Gesetz, jede Vorschrift, Verordnung, Norm und Richtlinie, insbesondere alle branchen- oder unternehmensspezifischen Regelungen, Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats, Datenschutz-, Telekommunikations-, und energierechtliche Regelungen, IT-Sicherheitsgesetze, Exportkontrollrecht, Sanktionen und Bestimmungen in Bezug auf den Schutz geheimer Informationen.

„Inhalte des Auftraggebers“ bezeichnet alle Informationen, Programme, Software, Apps, Programmcodes jeglicher Art, Skripte, Bibliotheken oder Daten, die im Zusammenhang mit dem Empfang der Services durch den Auftraggeber oder in seinem Namen an die nicos übertragen oder weitergegeben werden. Die Services fallen nicht unter „Inhalte des Auftraggebers“.

„Managed Services“ – Betriebsdienstleistungen.

„Partei“ bezeichnet den Auftraggeber und/oder nicos, je nach Kontext.

„Reports“ bezeichnet schriftliche oder digitale Dokumentationen von durch nicos im Rahmen der Erbringung von Services durchgeführten Analysen, insbesondere im Hinblick auf die Cyber-Security der IT-Systeme des Auftraggebers.

„Sanktionen“ siehe Exportkontrollen.

„Sanktionierte Person“ bezeichnet jede Person, (i) die in einer von den USA, der EU, Deutschland, den Vereinten Nationen und dem Vereinigten Königreich herausgegebenen Sanktionsliste aufgeführt ist, (ii) die im Eigentum oder unter der Kontrolle oder im Auftrag einer auf einer solchen Sanktionsliste gelisteten Person steht oder (iii) die auf andere Weise von Sanktionen betroffen ist.

„Servicekategorie“ bezeichnet die in der Leistungsbeschreibung näher definierte Servicekategorie.

„Servicebestandteil“ bezeichnet einen einzelnen Bestandteil der Leistungen, die im Rahmen bestimmter Servicekategorien, die wie in den Leistungsbeschreibungen beschrieben gebucht werden können. Servicebestandteile können unter anderem sein: Leased Line (Festverbindung), redundante Leased Line (Festverbindung), einzelne WAN-Dienstleistungen.

„Verbundene Unternehmen“ bezeichnet Unternehmen, an denen eine der Parteien mehrheitlich beteiligt ist oder die von einer Partei kontrolliert werden oder die an einer der Parteien mehrheitlich beteiligt sind oder eine der Parteien kontrollieren oder die unter gemeinsamer Kontrolle einer der Parteien stehen, wobei die Beteiligung und Kontrolle jeweils direkt oder indirekt erfolgen kann und „Kontrolle“ die direkte oder indirekte Möglichkeit bezeichnet, die Geschäfte einer anderen Gesellschaft oder juristischen Person zu führen oder über ihre Geschäftspolitik zu entscheiden.

„Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle Informationen, die von einer Partei oder ihren Verbundenen Unternehmen der anderen Partei gegenüber im Zusammenhang mit dem Vertrag offengelegt werden und die – bei der Offenlegung – als „Vertraulich“ gekennzeichnet werden oder Informationen enthalten, die ihrem Wesen nach oder durch den Kontext, in dem sie mitgeteilt werden, für die empfangende Partei hinreichend deutlich als vertraulich zu erkennen sind. Darüber hinaus gelten alle Informationen und Materialien, die der Auftraggeber im Zusammenhang mit dem Vertrag oder der Nutzung der Services erhält, als Vertrauliche Informationen, insbesondere betreffend die Leistung und Verfügbarkeit der Services, Reports, Informationen in Bezug auf Geschäftsstrategien und -methoden, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Preisgestaltung, Technologie, Software, APIs, API-Signaturen, Produktpläne, sowie Informationen über Arbeitnehmer, Kunden, Vertriebspartner und Berater von nicos. Vertrauliche Informationen umfassen nicht Informationen, die (i) ohne Verletzung des Vertrages und ohne Verletzung rechtlicher Verpflichtungen der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind; (ii) dem Empfänger von einer Quelle übermittelt werden, die eine andere Partei als diejenige ist, die die Vertraulichen Informationen offengelegt hat, vorausgesetzt, dass der Empfänger keinen Grund zu der Annahme hat, dass diese Quelle selbst Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegt oder die Informationen durch unrechtmäßige oder unerlaubte Handlungen erhalten hat; (iii) vor dem Erhalt von der anderen Partei rechtmäßig ohne entsprechende Geheimhaltungsverpflichtung im Besitz des Empfängers waren; (iv) vom Empfänger unabhängig und ohne Nutzung oder Bezugnahme auf Vertrauliche Informationen entwickelt werden.



## Anlagen

Anlage 1: Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Anlage 2: Unterauftragnehmer

Anlage 3: Technische und organisatorische Maßnahmen der nicos AG

Anlage 4: Leistungsbeschreibungen

## Anlage 1: Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Soweit nicos bei der Erbringung der Services (Ziffer 1.2 der AGB) personenbezogene Daten verarbeitet, die sich auf den IT-Systemen des Auftraggebers einschließlich seiner Netzwerkverbindung befinden, ist die nicos für den jeweiligen Bestellzeitraum als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber tätig. Es finden dann die nachfolgenden Bestimmungen Anwendung. Die nicos verarbeitet die personenbezogenen Daten für den Zweck der Erbringung der in der Auftragsbestätigung und den zugehörigen Leistungsbeschreibungen aufgeführten Leistungen.

1. nicos verarbeitet die personenbezogenen Daten nur auf die dokumentierte Weisung des Auftraggebers hin, sofern nicos nicht aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zur Verarbeitung verpflichtet ist. In diesem Fall teilt nicos dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
2. nicos verpflichtet die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit, sofern diese nicht einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
3. nicos ergreift die als **Anlage 3** beigefügten geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zum angemessenen Schutz der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten gemäß Artikel 32 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).
4. nicos unterstützt den Auftraggeber in vernünftigem wirtschaftlich zumutbarem Umfang und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, der Pflicht des Auftraggebers zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Artikel 12 bis 23 DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen sowie bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.
5. Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen löscht nicos die im Rahmen der Auftragsverarbeitung verarbeiteten personenbezogenen Daten oder gibt sie zurück und löscht die vorhandenen Kopien, soweit dies (i) technisch durchführbar und vernünftigerweise wirtschaftlich zumutbar ist und (ii) keine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten nach dem Unionsrecht oder dem anwendbaren Recht der Mitgliedstaaten besteht.
6. nicos stellt dem Auftraggeber Informationen auf sein Verlangen zur Verfügung, soweit diese zum Nachweis der Einhaltung seiner in Artikel 28 DSGVO niedergelegten Pflichten erforderlich sind.
7. nicos ermöglicht Überprüfungen durch den Auftraggeber oder einen von ihm beauftragten Prüfer, soweit diese ausschließlich dem Zweck des Nachweises der Einhaltung der Pflichten des Artikel 28 DSGVO dienen. Der Auftraggeber führt Überprüfungen nur im erforderlichen Umfang durch und nimmt angemessene Rücksicht auf Betriebsabläufe der nicos. Über den Zeitpunkt sowie die Art der Prüfung verständigen sich die Parteien rechtzeitig.
8. nicos informiert den Auftraggeber unverzüglich, falls sie der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere anwendbare Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstößt.
9. Der Auftraggeber genehmigt, dass nicos im Rahmen der Auftragsverarbeitung die in **Anlage 2** bezeichneten Unterauftragnehmer einsetzt. Die nicos zieht neue Unterauftragnehmer hinzu

und/oder ersetzt diese gegebenenfalls, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen auf die Mitteilung der nicos über die Hinzuziehung und/oder Ersetzung eines Unterauftragnehmers hin in Textform widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs ist nicos berechtigt, den oder die betroffenen Service(s) aus wichtigem Grund zu kündigen. nicos setzt Unterauftragnehmer zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Auftragsverarbeitung nur ein, soweit nicos den Unterauftragnehmern dem Wesen nach mindestens dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, die nicos nach den Bestimmungen dieser Auftragsverarbeitung treffen.



## Anlage 2: Unterauftragnehmer

1. Jedox GmbH (Reporting)
2. nicos cyber defense GmbH (Forensics)
3. gridscale GmbH (Cloud Server)

### Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland

Weitere Auftragsverarbeiter	Zweck	Drittlandübermittlung	Grundlage für die Datenübermittlung
woyn Philippines Inc.  1508 The Finance Centre  26th Street corner 9th Avenue  Bonifacio Global City  1634 Taguig City  Philippinen	100%iges Tochterunternehmen der nicos AG, Unterstützung des Auftragsverarbeiters im organisatorischen bzw. kaufmännischen Bereich (z.B. Dateneingaben in ERP-Systemen) und im technischen Bereich (z.B. bei der Erbringung des 24/7 Supports)	Philippinen	Von der EU-Kommission erlassene Standardvertragsklauseln.
nicos Australia Trading Pty Ltd  T1. 413/55 Plaza Parade  Maroochydore Queensland 4558  Australien	100%iges Tochterunternehmen der nicos AG, Unterstützung des Auftragsverarbeiters im technischen Bereich (z.B. bei der Erbringung des 24/7 2nd/3rd Level Supports)	Australien	Von der EU-Kommission erlassene Standardvertragsklauseln.

## Anlage 3: Technische und organisatorische Maßnahmen der nicos

### 18.1.1 Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die verhindern, dass Unbefugte Zutritt zu Gebäuden und Räumen bekommen, in denen sich Datenverarbeitungsanlagen befinden, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden.

Maßnahmen:

- Die Rechenzentren, in denen die vereinbarten Services betrieben werden, sind alarmgesichert. Der Zutritt ist nur berechtigten Personen möglich, zusätzlich zum Schlüssel wird ein Code und Token benötigt. Der Kreis dieser Personen ist auf den erforderlichen Personenkreis beschränkt.
- Die Ausgabe der Schlüssel ist geregelt und wird dokumentiert.
- Besucher erhalten einen Besucherausweis und werden durch Mitarbeiter begleitet.
- Zutritt zum Gebäude ist nur mit Schlüssel möglich. Der nicht besetzte Bereich der Büroräume ist außerhalb der Bürozeiten alarmgesichert. Es findet eine Prüfung durch Wachpersonal statt, ob Türen und Fenster nachts verschlossen sind.
- Ein Zutrittskonzept ist vorhanden.

### 18.1.2 Zugangskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.

Maßnahmen:

- Zugriff auf interne Systeme erfordert eine personalisierte Anmeldung.
- Passwörter müssen definierte Kriterien erfüllen.
- Verschlüsselung von mobilen Endgeräten ist in der IT-Richtlinie geregelt. Laptops und stationäre PC werden vor Ausgabe an die Mitarbeiter verschlüsselt. Sichere Vernichtung von Datenträgern erfolgt über einen zertifizierten Dienstleister (siehe Ziff. 2 Weitergabekontrolle).
- Einsatz von Anti-Viren-Software und Monitoring durch ein SIEM-System.
- Möglichkeit, den Zugang auf bestimmten Bereichen auf definierte Netzwerke zu beschränken.
- Sicherheitsrelevante Aktionen werden protokolliert.
- Authentifikation mit biometrischen Verfahren ist möglich.
- Einsatz von Hardware-Firewalls.

### 18.1.3 Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Maßnahmen:

- Eingesetzte Anwendungen und Systeme bieten differenzierte Berechtigungs- und Rollensysteme. Die Definition der Rechte erfolgt nach Möglichkeit rollenbasiert. Die Zuweisung der Rechte zu den einzelnen Benutzern erfolgt über die Rollen, bei Bedarf werden zusätzliche Rechte einzelnen Benutzern zugewiesen.

- Die Vergabe der Berechtigungen erfolgt an zentraler Stelle und ist über ein Zugriffs-konzept und einen Berechtigungsprozess geregelt.
- Anzahl der Administratoren ist auf das „notwendigste“ reduziert.
- Einsatz von verschlüsselten mobilen Datenträgern z.B. verschlüsselte USB-Sticks.
- Verwaltung der Rechte durch ausgewählte Systemadministratoren.
- Vernichtung von Akten und Datenträgern über verschlossene Datenschutztonnen (siehe Ziff. 2 Weitergabekontrolle). Der Zugriff auf die Daten ist zeitlich beschränkt und die Daten werden nach Ablauf einer definierten Zeitspanne gemäß des Löschkonzeptes gelöscht. Die Verarbeitung der Daten erfolgt überwiegend maschinell. Eine manuelle Verarbeitung ist im Alarmfall oder beim sogenannten Threat Hunting erforderlich.

#### 18.1.4 Trennungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Maßnahmen:

- Daten werden durch Zugriffsregelungen getrennt gespeichert.
- Festlegung von Datenbankrechten.
- Produktiv-, Test- und Entwicklungssysteme werden getrennt.

## 18.2 Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

### 18.2.1 Weitergabekontrolle:

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

Maßnahmen:

- Fernzugriff auf die DV-Systeme ist nur über gesicherte bzw. verschlüsselte Verbindungen möglich.
- Verschlüsselung von mobilen Endgeräten ist in der IT-Richtlinie geregelt. Laptops und stationäre PC werden vor Ausgabe an die Mitarbeiter verschlüsselt.
- Verschlüsselung und elektronische Signatur von E-Mails ist mittels Zertifikat möglich und wird in der IT-Richtlinie sowie Datenschutzrichtlinie geregelt. Ausgenommen davon ist das Ticketsystem. Ist eine Verschlüsselung mittels Zertifikat nicht möglich, werden die Daten in einer verschlüsselten, mit Passwort geschützten Datei versendet.
- Vernichtung von Informationen in Papierform über verschlossene Datenschutztonnen. Entsorgung erfolgt durch einen Dienstleister, der nach ISO 9001 zertifiziert ist und regelmäßig auditiert wird. Die Mitarbeiter sind zur Einhaltung des Datenschutzrechts verpflichtet. Die Vernichtung der Datenträger erfolgt nach DIN66399-2 Sicherheitsstufe P-4. Damit stellt die Firma sicher, dass die Daten der nicos sicher entsorgt werden.

### 18.2.2 Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

Maßnahmen:

- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung (Lese- /Schreibrechte) von Daten auf Basis des Berechtigungskonzepts.
- Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen.

## 18.3 Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

### 18.3.1 Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt und für den Verantwortlichen stets verfügbar sind.

Maßnahmen:

- Verfügbarkeit der Systeme durch redundante Systeme und Backups. Einsatz einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV)
- Klimatisierte Serverräume mit Feuermeldeanlagen.
- Feuerlöschgeräte in den Serverräumen vorhanden.
- In den Serverräumen werden Schutzsteckdosen eingesetzt.
- Alarmierung bei unberechtigten Zutritten zu Serverräumen.
- Aufbewahrung der Datensicherungen getrennt in einem Safe.
- Updates der Software werden regelmäßig, zeitnah und zentral eingespielt.

## 18.4 Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DSGVO)

Maßnahmen:

- Verfügbarkeit der Systeme durch redundante Systeme und regelmäßige Backups.

## 18.5 Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

(Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

### 18.5.1 Datenschutz-Management

Maßnahmen:

- Es existiert ein Datenschutzmanagementsystem, welches regelmäßig überprüft und aktualisiert wird.

### 18.5.2 Auftragskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.

Maßnahmen:

- Alle Mitarbeiter werden zu Beginn ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis verpflichtet.
- Datenschutzbeauftragter ist schriftlich bestellt.