Allgemeine Geschäftsbedingungen
für Lieferungen und Leistungen der BITS GmbH

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB") gelten für sämtliche Verträge über Lieferungen und Leistungen der BITS GmbH gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
2. Die AGB gelten insbesondere für den Verkauf und die Lieferung von Hardware und sonstigen Waren, die Bereitstellung und Vermittlung von Software-, Lizenz-, Cloud- und Drittanbieterleistungen, IT-Dienstleistungen, Support- und Wartungsleistungen, Managed Services, Werk- und Projektleistungen sowie Miet- und sonstige Dauerschuldverhältnisse, soweit für die jeweilige Leistung keine spezielleren Bedingungen vereinbart sind.
3. Für einzelne Leistungen können ergänzende Leistungsbeschreibungen („LB") oder Besondere Vertragsbedingungen („BV") gelten. Diese werden Vertragsbestandteil, wenn im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder einer sonstigen Vertragsunterlage auf sie Bezug genommen wird.
4. Diese AGB gelten ausschließlich im Geschäftsverkehr mit den in Absatz 1 genannten Kunden. Verträge mit Verbrauchern werden auf Grundlage dieser AGB nicht geschlossen.
5. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn ihrer Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprochen wird. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, soweit BITS ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat.

§ 2 Angebote, Beauftragung und Vertragsschluss

1. Angebote der BITS GmbH sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
2. Die Bestellung, Unterzeichnung oder sonstige Annahmeerklärung des Kunden auf Grundlage eines freibleibenden Angebots gilt als verbindliche Beauftragung durch den Kunden. Ein Vertrag kommt grundsätzlich erst durch die Auftragsbestätigung der BITS GmbH in Textform zustande.
3. Einer Auftragsbestätigung steht es gleich, wenn die BITS GmbH ein vom Kunden unterzeichnetes oder auf andere Weise angenommenes Angebot ihrerseits bestätigt und dem Kunden diese Bestätigung übermittelt.
4. Weicht eine Auftragsbestätigung oder ein von BITS bestätigtes Angebot hinsichtlich wesentlicher Vertragsbestandteile von der Beauftragung des Kunden ab, gilt die Erklärung von BITS insoweit als neues Angebot. Der Vertrag kommt in diesem Fall erst durch Annahme dieses Angebots durch den Kunden zustande.
5. Bei einzelnen, nicht auf eine dauerhafte Vertragsbeziehung oder Mindestvertragslaufzeit gerichteten Dienstleistungen, insbesondere Support-, Administrations-, Diagnose-, Reparatur- oder Vor-Ort-Leistungen nach Aufwand, kann ein Vertrag auch durch eine mündliche, telefonische oder elektronische Beauftragung des Kunden und die anschließende Aufnahme der Leistung durch BITS zustande kommen.
6. Bei einzelnen Warenbestellungen ohne vorheriges Angebot, insbesondere bei Verbrauchsmaterialien, Zubehör und sonstigen Waren des laufenden Geschäftsverkehrs, kann ein Vertrag auch durch eine mündliche, telefonische oder elektronische Bestellung des Kunden und deren Bestätigung oder Ausführung durch BITS zustande kommen.
7. Verträge über wiederkehrende Leistungen mit Mindestvertragslaufzeit, insbesondere Managed Services, Supportkontingente, Service- und Wartungsverträge, Mietleistungen sowie laufende Hosting-, Cloud- oder sonstige Dauerschuldverhältnisse, werden grundsätzlich nach Maßgabe der Absätze 2 bis 4 abgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird.
8. Angaben zu Produkten oder Leistungen in Katalogen, Preislisten, Webseiten, Herstellerunterlagen oder sonstigen allgemeinen Informationsmaterialien stellen kein verbindliches Angebot der BITS GmbH dar, soweit sie nicht ausdrücklich zum Gegenstand eines Angebots gemacht werden.

§ 3 Vertragsbestandteile und Rangfolge

1. Art und Umfang der von BITS geschuldeten Lieferungen und Leistungen ergeben sich ausschließlich aus den Vertragsunterlagen, die im jeweiligen Auftrag ausdrücklich bezeichnet und wirksam einbezogen wurden. Allgemeine Informationen, Webseiten, Kataloge, Preislisten, Herstellerunterlagen oder sonstige Unterlagen werden nur Vertragsbestandteil, wenn im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder in einer sonstigen Vertragsvereinbarung ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
2. Vertragsbestandteile können insbesondere sein:
   a) individuell zwischen BITS und dem Kunden ausgehandelte Vereinbarungen,
   b) die Auftragsbestätigung oder das von BITS bestätigte Angebot,
   c) das der Beauftragung zugrunde liegende Angebot,
   d) die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich bezeichneten Leistungsbeschreibungen und Besonderen Vertragsbedingungen,
   e) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
   f) ausdrücklich einbezogene Lizenz-, Nutzungs-, Service- oder sonstige Bedingungen von Herstellern, Lizenzgebern, Cloud- oder sonstigen Drittanbietern.
3. Im Fall von Widersprüchen zwischen den Vertragsunterlagen gilt folgende Rangfolge:
   a) individuell ausgehandelte Vereinbarungen,
   b) die Auftragsbestätigung oder das von BITS bestätigte Angebot,
   c) das Angebot,
   d) die ausdrücklich einbezogene Leistungsbeschreibung oder Besondere Vertragsbedingung,
   e) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
4. Bedingungen von Herstellern, Lizenzgebern, Cloudanbietern oder sonstigen Drittanbietern gelten ergänzend und nur für das konkrete Produkt, die konkrete Software, das konkrete Nutzungsrecht oder die konkrete Drittanbieterleistung, auf die sie sich beziehen. Für produkt- oder lizenzspezifische Regelungen, die nach ihrem Inhalt ausschließlich vom jeweiligen Hersteller oder Anbieter festgelegt werden können, gelten diese Bedingungen vorrangig vor den in Absatz 3 Buchstaben d und e genannten Unterlagen, soweit
   a) sie im Angebot oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich bezeichnet wurden,
   b) sie dem Kunden vor oder spätestens bei Vertragsschluss zugänglich gemacht wurden und
   c) sie nicht einer individuell ausgehandelten Vereinbarung oder einer ausdrücklich übernommenen eigenen Leistungspflicht von BITS widersprechen.

5. Hersteller- oder Drittanbieterbedingungen begründen keine über das Angebot oder die Auftragsbestätigung hinausgehenden eigenen Leistungspflichten von BITS. Übernimmt BITS im Angebot oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich eigene Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Wiederherstellungsleistungen, Beratungs-, Administrations- oder sonstige Leistungspflichten, bleiben diese Vereinbarungen maßgeblich.
6. Soweit mehrere Leistungsbeschreibungen oder Besondere Vertragsbedingungen für einen Auftrag gelten, findet jede dieser Unterlagen nur auf den ihr ausdrücklich zugeordneten Leistungsbestandteil Anwendung. Für einen Leistungsbestandteil gilt die speziellere Regelung vorrangig vor einer allgemeineren Regelung, sofern die speziellere Regelung denselben Sachverhalt abweichend regelt.
7. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses gültige Fassung der vereinbarten AGB, Leistungsbeschreibungen, Besonderen Vertragsbedingungen und ausdrücklich einbezogenen Drittanbieterbedingungen. BITS dokumentiert die jeweils einbezogenen Fassungen durch Dokumentenbezeichnung, Versions- oder Standhinweis. Spätere Änderungen gelten für bestehende Verträge nur, soweit ihre Einbeziehung ausdrücklich vereinbart wird oder sich aus einer wirksam vereinbarten Änderungsregelung ergibt.

§ 4 Vertragsänderungen und Änderungsangebote

1. Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs, insbesondere Änderungen von Mengen, Leistungseinheiten, Geräten, Benutzern, Stundenkontingenten oder sonstigen Bezugsgrößen, bedürfen einer Vereinbarung zwischen BITS und dem Kunden, soweit nicht im Vertrag ausdrücklich ein einseitiges Änderungsrecht vorgesehen ist.
2. Ein Anspruch des Kunden auf Verringerung einzelner Leistungsmengen oder auf teilweise Beendigung einzelner Leistungseinheiten besteht nicht, soweit dies nicht im Angebot, in einer Leistungsbeschreibung, in Besonderen Vertragsbedingungen oder ausdrücklich im Einzelfall vereinbart wurde.
3. Auf Wunsch des Kunden kann BITS für einen geänderten Leistungsumfang ein Änderungsangebot erstellen. Die Vergütung kann dabei auf Grundlage des geänderten Leistungsumfangs, der zum Zeitpunkt der Änderung gültigen Preise und Preisstaffeln sowie der für die geänderte Leistung geltenden Vertragsbedingungen neu vereinbart werden.
4. Im Änderungsangebot kann für den geänderten Leistungsumfang eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart werden. Beginn und Dauer einer solchen neuen Mindestvertragslaufzeit sind im Änderungsangebot ausdrücklich auszuweisen.
5. Mit Annahme des Änderungsangebots wird dieses Bestandteil des bestehenden Vertrags. Im Übrigen bleiben die bestehenden Vertragsbestimmungen unverändert, soweit im Änderungsangebot nichts Abweichendes geregelt ist.
6. Soll der bisherige Vertrag anstelle einer Änderung vollständig durch einen neuen Vertrag ersetzt werden, ist dies im neuen Angebot ausdrücklich festzuhalten.

§ 5 Leistungsumfang und Leistungserbringung

1. Art und Umfang der von BITS geschuldeten Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen individuellen Vereinbarung, insbesondere dem Angebot, der Auftragsbestätigung sowie den einbezogenen Leistungsbeschreibungen und Besonderen Vertragsbedingungen.
2. BITS erbringt die vereinbarten Leistungen nach den anerkannten fachlichen und technischen Standards, soweit nicht ausdrücklich eine bestimmte Beschaffenheit, Vorgehensweise oder ein bestimmter Erfolg vereinbart wurde.
3. Soweit die Art der Leistung dies zulässt, bestimmt BITS unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden die zweckmäßige Art der Leistungserbringung. Leistungen können insbesondere telefonisch, elektronisch, per Fernzugriff, aus der technischen Umgebung von BITS heraus oder vor Ort beim Kunden erbracht werden.
4. Ein Anspruch auf die Leistungserbringung durch einen bestimmten Mitarbeiter von BITS besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
5. Servicezeiten, Einsatzzeiten, Reaktionszeiten und sonstige zeitliche Leistungsparameter ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung, der einschlägigen Leistungsbeschreibung oder einer ausdrücklich vereinbarten Service-Level-Vereinbarung. Eine vereinbarte Reaktionszeit bezeichnet, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, den Zeitraum bis zur Aufnahme der Bearbeitung oder einer ersten qualifizierten Kontaktaufnahme und keine garantierte Zeit bis zur vollständigen Behebung oder Fertigstellung.
6. Gesetzliche Feiertage am Sitz der BITS GmbH gelten nicht als Servicezeiten, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde.
7. BITS ist berechtigt, bis zu zwei reguläre Arbeitstage je Kalenderjahr als betriebliche Schließtage festzulegen. BITS wird betroffene Kunden über einen geplanten betrieblichen Schließtag mindestens vier Wochen vorab in Textform informieren.
8. An betrieblichen Schließtagen werden personell zu erbringende Support-, Service-, Administrations- und sonstige Leistungen grundsätzlich nicht erbracht, soweit für die betreffende Leistung nichts Abweichendes vereinbart wurde.
9. Betriebliche Schließtage gelten bei der Berechnung vereinbarter Reaktions-, Bearbeitungs- und Servicezeiten nicht als Servicezeiten.
10. Automatisierte technische Leistungen, insbesondere automatisiertes Monitoring, können während eines betrieblichen Schließtages weiterlaufen. Eine personelle Auswertung, Bearbeitung oder Reaktion während eines betrieblichen Schließtages wird hierdurch nicht geschuldet, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde.
11. Fällt ein bereits verbindlich vereinbarter Techniker-, Service- oder sonstiger Einsatztermin auf einen nachträglich festgelegten betrieblichen Schließtag, wird BITS mit dem Kunden einen Ersatztermin abstimmen. Ein hiervon betroffener vereinbarter Techniker-Tag oder vergleichbarer Leistungstag gilt nicht als in Anspruch genommen.
12. BITS kann die allgemeinen Servicezeiten für die Zukunft aus sachlichen betrieblichen Gründen ändern, insbesondere aufgrund einer dauerhaften Änderung der betrieblichen Arbeits-, Personal- oder Organisationszeiten. Eine solche Änderung ist nur zulässig, soweit der vereinbarte Leistungsumfang hierdurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird und die Änderung für den Kunden unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zumutbar ist.
13. BITS wird Änderungen der allgemeinen Servicezeiten mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitteilen.
14. Individuell vereinbarte Service- oder Einsatzzeiten, Bereitschaftszeiten, Reaktionszeiten, Entstörzeiten oder sonstige Service-Level-Vereinbarungen werden durch eine Änderung der allgemeinen Servicezeiten nicht geändert, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird.
15. Führt eine Änderung der allgemeinen Servicezeiten im Einzelfall zu einer wesentlichen nachteiligen Veränderung der für den Kunden vereinbarten Leistung, bedarf diese Änderung einer entsprechenden vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden.
16. Individuell vereinbarte Servicezeiten, Bereitschaften, Notfallservices und Service-Level-Vereinbarungen gehen den allgemeinen Regelungen dieses § 5 vor.

§ 6 Leistungsarten

1. Warenlieferungen

Soweit Gegenstand des Vertrags die Lieferung von Hardware, Zubehör, Verbrauchsmaterialien oder sonstigen Waren ist, gelten ergänzend die besonderen Bestimmungen dieser AGB für Warenlieferungen.

2. Dienstleistungen

Soweit BITS Beratungs-, Support-, Administrations-, Analyse-, Wartungs-, Installations-, Konfigurations-, Einweisungs- oder sonstige Dienstleistungen erbringt, schuldet BITS die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Tätigkeit.

Ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg ist bei Dienstleistungen nur geschuldet, wenn dieser ausdrücklich zum Vertragsgegenstand gemacht wurde.

Dies gilt insbesondere für Leistungen nach Zeitaufwand sowie für Analyse-, Beratungs-, Support- und Administrationsleistungen, bei denen der konkrete Leistungserfolg von Umständen abhängt, die nicht vollständig von BITS beeinflusst werden können.

3. Werk- und Projektleistungen

Soweit nach dem Inhalt des jeweiligen Auftrags ein bestimmtes Arbeitsergebnis oder ein konkret definierter Erfolg geschuldet ist, gelten ergänzend die besonderen Bestimmungen dieser AGB für Werk- und Projektleistungen.

Ob eine Leistung als Dienst- oder Werkleistung zu behandeln ist, richtet sich nach dem konkret vereinbarten Leistungsinhalt.

Bei Werkleistungen können insbesondere Leistungsgegenstand, Anforderungen, Abnahmekriterien, Projektphasen und Mitwirkungspflichten des Kunden im Angebot oder in einer gesonderten Leistungs- oder Projektbeschreibung festgelegt werden.

4. Wiederkehrende Leistungen und Dauerschuldverhältnisse

Bei Managed Services, Supportkontingenten, Service- und Wartungsverträgen, Hosting-, Cloud-, Miet- und sonstigen wiederkehrenden Leistungen bestimmen sich Vertragsbeginn, Mindestvertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigungsfrist nach dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung beziehungsweise Besonderen Vertragsbedingung.

Soweit dort nichts Abweichendes vereinbart ist, gelten die ergänzenden Regelungen dieser AGB über Laufzeit und Vertragsbeendigung.

5. Software-, Lizenz-, Cloud- und Drittanbieterleistungen

Für Software, Lizenzen, Subscriptions, Cloud-, Hosting-, Hersteller-Support- und vergleichbare Drittanbieterleistungen gelten ergänzend die jeweils einbezogenen Besonderen Vertragsbedingungen sowie, soweit vereinbart, die für die betreffende Leistung maßgeblichen Lizenz-, Nutzungs- oder Leistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers oder Anbieters.

Ob BITS eine Drittanbieterleistung im eigenen Namen bereitstellt oder lediglich einen Vertrag zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter vermittelt, ergibt sich aus dem Angebot oder den sonstigen Vertragsunterlagen.

6. Mietleistungen

Soweit BITS dem Kunden Hardware oder sonstige Gegenstände zeitweise zur Nutzung überlässt, gelten ergänzend die hierfür vereinbarten Besonderen Vertragsbedingungen.

Service-, Wartungs- oder sonstige Zusatzleistungen können eine von der Mietdauer abweichende Vertragslaufzeit haben, soweit dies im jeweiligen Vertrag entsprechend vereinbart ist.

7. Gemischte Verträge

Enthält ein Auftrag mehrere unterschiedliche Leistungsarten, gelten die jeweiligen besonderen Regelungen für den betreffenden Leistungsteil, soweit eine getrennte Betrachtung nach dem Inhalt des Vertrags möglich ist.

§ 7 Technische und organisatorische Leistungsänderungen

1. BITS ist berechtigt, die Art der technischen oder organisatorischen Durchführung einer Leistung zu ändern, soweit hierdurch der vereinbarte Leistungsumfang, die vereinbarte Funktionalität und der Vertragszweck nicht wesentlich beeinträchtigt werden und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.
2. Dies gilt insbesondere für Änderungen, die aufgrund
   a) technischer Weiterentwicklungen,
   b) notwendiger Sicherheitsmaßnahmen,
   c) geänderter technischer Standards,
   d) Änderungen eingesetzter Systeme oder Werkzeuge,
   e) gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen oder
   f) Änderungen von technischen Schnittstellen erforderlich oder sachgerecht werden.
3. Wesentliche Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs, die den Vertragszweck oder die vereinbarte Hauptleistungspflicht des Kunden oder von BITS verändern, bedürfen einer vertraglichen Vereinbarung, soweit nicht im jeweiligen Vertrag ausdrücklich ein zulässiges Änderungsrecht vereinbart wurde.
4. Änderungen von Produkten, Diensten, Schnittstellen oder Leistungsmerkmalen durch Hersteller, Cloudanbieter, Lizenzgeber oder sonstige Drittanbieter richten sich ergänzend nach den hierfür vereinbarten Besonderen Vertragsbedingungen. BITS wird den Kunden über für die vertragsgegenständliche Nutzung wesentliche Änderungen informieren, soweit BITS hiervon rechtzeitig Kenntnis erhält und eine Information des Kunden erforderlich ist.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird BITS bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen und alle Mitwirkungshandlungen rechtzeitig vornehmen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind.
2. Soweit für die jeweilige Leistung erforderlich, hat der Kunde insbesondere:
   a) geeignete fachkundige Ansprechpartner und erforderlichenfalls entscheidungsbefugte Kontaktpersonen zu benennen,
   b) BITS die erforderlichen Informationen über die vorhandene IT-Umgebung, Systeme, Anwendungen und technischen Gegebenheiten vollständig und zutreffend zur Verfügung zu stellen,
   c) erforderliche Zugänge, administrative Berechtigungen und Zugriffsmöglichkeiten rechtzeitig bereitzustellen,

d) den notwendigen Zugang zu Räumen, Geräten und technischen Einrichtungen zu ermöglichen,
e) die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung genannten technischen Voraussetzungen, insbesondere erforderliche Netzwerk- und Internetverbindungen, bereitzustellen und aufrechtzuerhalten,
f) für die Leistungserbringung notwendige Entscheidungen und Freigaben ohne unangemessene Verzögerung zu treffen und
g) auftretende Störungen und sonstige für die Leistungserbringung relevante Umstände unverzüglich mitzuteilen.

3. Der Kunde gewährleistet, dass er zur Nutzung und zur Gestattung des Zugriffs auf die BITS zur Bearbeitung überlassenen Systeme, Programme, Daten und sonstigen Inhalte berechtigt ist.
4. Soweit BITS nicht ausdrücklich mit der Durchführung und Verantwortung für eine Datensicherung beauftragt wurde, ist der Kunde für eine seinem Schutzbedarf angemessene Datensicherung verantwortlich. Insbesondere vor Arbeiten an produktiven Systemen, bei denen nach Art der beauftragten Tätigkeit ein Risiko der Veränderung oder des Verlusts von Daten besteht, hat der Kunde sicherzustellen, dass eine aktuelle und für eine Wiederherstellung geeignete Datensicherung vorhanden ist.
5. Soweit die Durchführung oder Verwaltung von Datensicherungen ausdrücklich Bestandteil einer von BITS geschuldeten Leistung ist, richten sich Umfang und Verantwortlichkeiten hierfür nach dem jeweiligen Angebot und der einschlägigen Leistungsbeschreibung oder Besonderen Vertragsbedingung.
6. Der Kunde wird BITS über wesentliche Änderungen seiner IT-Umgebung informieren, sofern diese Auswirkungen auf von BITS erbrachte Leistungen haben können. Dies gilt insbesondere für Änderungen durch den Kunden, dessen Mitarbeiter oder andere IT- oder Dienstleistungsunternehmen an überwachten oder betreuten Systemen.
7. BITS ist nicht verpflichtet, die Richtigkeit oder Vollständigkeit der vom Kunden bereitgestellten Informationen, Daten oder Vorgaben zu überprüfen, soweit sich aus dem jeweiligen Auftrag nichts anderes ergibt und deren Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit für BITS nicht offensichtlich ist.
8. Kann BITS eine Leistung aufgrund einer fehlenden, verspäteten oder fehlerhaften Mitwirkung des Kunden nicht oder nur mit erhöhtem Aufwand erbringen, wird BITS den Kunden hierauf hinweisen, soweit die fehlende Mitwirkung für BITS erkennbar ist.
9. Hierdurch entstehender zusätzlicher Aufwand kann nach den vereinbarten, hilfsweise nach den für entsprechende Leistungen geltenden Vergütungssätzen berechnet werden, soweit der Kunde die Ursache für den zusätzlichen Aufwand zu vertreten hat.
10. BITS ist berechtigt, die betroffenen Leistungen bis zur Herstellung der erforderlichen Mitwirkungsvoraussetzungen ganz oder teilweise auszusetzen beziehungsweise einen vorgesehenen Leistungs- oder Projekttermin nicht zu beginnen oder abzubrechen, soweit eine ordnungsgemäße oder wirtschaftlich sinnvolle Durchführung aufgrund der fehlenden Mitwirkung nicht möglich ist.
11. Soweit für den Kunden bereits verbindlich eingeplante personelle Kapazitäten aufgrund einer vom Kunden zu vertretenden fehlenden, verspäteten oder fehlerhaften Mitwirkung nicht oder nicht sinnvoll eingesetzt werden können, kann BITS die hiervon betroffene reservierte Leistungszeit nach den für die betreffende Leistung vereinbarten Vergütungssätzen berechnen, soweit diese Kapazitäten kurzfristig nicht anderweitig wirtschaftlich eingesetzt werden können. Ersparte Aufwendungen und eine tatsächlich mögliche anderweitige Verwendung der Kapazitäten werden angemessen berücksichtigt. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass BITS kein oder ein wesentlich geringerer vergütungspflichtiger Ausfall entstanden ist.
12. Zusätzlich erforderlicher Aufwand, insbesondere für erneute Projekt- oder Einsatzplanung, zusätzliche An- und Abfahrten, erneute technische Vorbereitung, Wiederaufnahme unterbrochener Arbeiten, erneute Prüfungen oder Abstimmungen, kann nach den vereinbarten, hilfsweise nach den für entsprechende Leistungen geltenden Vergütungssätzen berechnet werden, soweit der Kunde die zugrunde liegende Ursache zu vertreten hat.
13. Leistungs- und Reaktionsfristen, deren Einhaltung von einer Mitwirkung des Kunden abhängt, beginnen erst, wenn die jeweils erforderliche Mitwirkung vollständig erbracht wurde, beziehungsweise verlängern sich angemessen um die Dauer einer vom Kunden verursachten Verzögerung und eine gegebenenfalls erforderliche angemessene Wiederanlauf- oder Neuplanungszeit.
14. Nach Wegfall der Behinderung erfolgt die Fortsetzung der Leistung unter Berücksichtigung der dann verfügbaren personellen und technischen Kapazitäten. Ein Anspruch auf unmittelbare Fortsetzung zu dem ursprünglich vorgesehenen Termin oder auf eine bevorzugte Behandlung gegenüber bereits anderweitig eingeplanten Leistungen besteht nicht.
15. Gesetzliche Rechte von BITS wegen fehlender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

§ 9 Warenlieferungen

1. Soweit Gegenstand des Vertrags der Verkauf und die Lieferung von Hardware, Geräten, Zubehör, Verbrauchsmaterialien oder sonstigen beweglichen Sachen ist, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.
2. Maßgeblich für Art, Menge und Beschaffenheit der geschuldeten Ware sind die Angaben im Angebot und in der Auftragsbestätigung. Angaben des Herstellers, Abbildungen, technische Daten, Produktbeschreibungen und sonstige Herstellerinformationen dienen der Beschreibung der Ware, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindliche Beschaffenheitsvereinbarung in den Vertrag aufgenommen wurden.
3. BITS ist berechtigt, technisch gleichwertige Änderungen der Ausführung zu berücksichtigen, soweit der Hersteller die ursprünglich angebotene Ausführung nach Vertragsschluss geändert hat, die vereinbarte Funktion und Verwendung hierdurch nicht beeinträchtigt werden und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Wesentliche Abweichungen bedürfen der Zustimmung des Kunden.
4. Bei gebrauchten Waren können insbesondere Alter, bisherige Nutzung, Betriebsstunden, Zählerstände, Gebrauchsspuren und sonstige im Angebot beschriebene Eigenschaften Bestandteil der vereinbarten Beschaffenheit sein.
5. Installation, Montage, Einrichtung, Konfiguration, Datenmigration, Einweisung oder sonstige Dienstleistungen sind nur Bestandteil des Kaufvertrags, soweit sie ausdrücklich vereinbart wurden. Derartige zusätzliche Leistungen werden nach den für die betreffende Leistungsart geltenden Vertragsbestimmungen behandelt.

§ 10 Lieferung, Lieferfristen und Gefahrübergang

1. Liefertermine und Lieferfristen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wurden. Lieferzeiten, die von Herstellern, Distributoren oder sonstigen Vorlieferanten mitgeteilt werden, sind grundsätzlich voraussichtliche Lieferzeiten, soweit BITS sie nicht ausdrücklich als verbindlich bestätigt.
2. Die Einhaltung vereinbarter Liefertermine setzt voraus, dass der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen, Informationen und Freigaben rechtzeitig erbringt.
3. BITS ist zu Teillieferungen berechtigt, soweit diese für den Kunden zumutbar sind und ihm hierdurch keine wesentlichen Nachteile oder unangemessenen zusätzlichen Kosten entstehen.
4. Soweit die Ware auf Wunsch des Kunden versandt wird, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung mit Übergabe der Ware an den Spediteur, Frachtführer oder sonstigen mit der Beförderung beauftragten Dritten auf den Kunden über.
5. Erfolgt die Lieferung durch BITS selbst oder wird eine Übergabe am Standort des Kunden vereinbart, geht die Gefahr mit Übergabe der Ware an den Kunden oder eine von ihm zur Entgegennahme berechtigte Person über.
6. Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug oder verzögert sich die Übergabe aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund, geht die Gefahr ab dem Zeitpunkt auf den Kunden über, zu dem die Übergabe bei ordnungsgemäßer Mitwirkung des Kunden hätte erfolgen können. Gesetzliche Ansprüche von BITS wegen Annahmeverzugs bleiben unberührt.

7. Versandart, Transportweg und Verpackung bestimmt BITS nach pflichtgemäßem Ermessen, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. Vom Kunden gewünschte besondere Versand- oder Transportarten können gesondert berechnet werden.

§ 11 Untersuchungs- und Rügepflicht

1. Ist der Kauf für beide Vertragsparteien ein Handelsgeschäft, gelten die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten, insbesondere § 377 HGB.
2. Der Kunde hat die Ware in diesem Fall nach Ablieferung unverzüglich im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsgangs zu untersuchen und erkennbare Mängel, Falschlieferungen oder Mengenabweichungen unverzüglich gegenüber BITS anzuzeigen. Nicht erkennbare Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung anzuzeigen.
3. Die Mängelanzeige soll eine nachvollziehbare Beschreibung des beanstandeten Mangels enthalten und BITS die Prüfung und Bearbeitung ermöglichen.
4. Gesetzliche Folgen einer unterlassenen oder verspäteten Untersuchung oder Mängelanzeige bleiben unberührt.

§ 12 Mängelrechte bei Warenlieferungen

1. BITS gewährleistet, dass die verkaufte Ware bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit aufweist und frei von Sach- und Rechtsmängeln im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen ist.
2. Bei berechtigten Mängeln stehen dem Kunden zunächst die gesetzlichen Ansprüche auf Nacherfüllung zu. BITS kann die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen verweigern.
3. Der Kunde hat BITS die zur Prüfung und Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit einzuräumen und die beanstandete Ware für diesen Zweck zur Verfügung zu stellen.
4. Erweist sich die Mängelanzeige nach Prüfung als unberechtigt und war das Nichtvorliegen eines Mangels für den Kunden erkennbar oder hat der Kunde die unberechtigte Beanstandung zu vertreten, kann BITS den hierdurch entstandenen angemessenen Prüf- und Bearbeitungsaufwand nach den vereinbarten oder geltenden Vergütungssätzen berechnen.
5. Keine Sachmängel stellen insbesondere Beeinträchtigungen dar, die ausschließlich beruhen auf:
    a) gewöhnlicher und vertragsgemäßer Abnutzung oder Verschleiß,
    b) unsachgemäßer Verwendung, Bedienung, Lagerung oder Behandlung durch den Kunden oder Dritte,
    c) Nichtbeachtung von Hersteller-, Betriebs- oder Wartungsvorgaben,
    d) Änderungen, Reparaturen oder Eingriffen durch den Kunden oder nicht von BITS autorisierte Dritte,
    e) Verwendung ungeeigneter oder nicht kompatibler Komponenten, Zubehör- oder Verbrauchsmaterialien,
    f) ungeeigneten technischen Umgebungsbedingungen, insbesondere Stromversorgung, Netzwerk-, Klima- oder Standortbedingungen,

    soweit der geltend gemachte Mangel hierdurch verursacht wurde.
6. Die Regelung des Absatzes 5 schließt Mängelrechte nicht aus, wenn der Kunde nachweist, dass der geltend gemachte Mangel nicht auf dem betreffenden Umstand beruht.
7. Für gebrauchte Waren sind die im Angebot angegebenen Gebrauchsspuren, Abnutzungserscheinungen, Zählerstände, Betriebsstunden und sonstigen bekannten Eigenschaften Bestandteil der vereinbarten Beschaffenheit und begründen insoweit keinen Mangel.
8. Weitergehende Schadensersatzansprüche wegen eines Mangels richten sich nach den Haftungsbestimmungen dieser AGB.

§ 13 Verjährung von Mängelansprüchen

1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln an neu hergestellten und gebrauchten Waren beträgt zwölf Monate ab Ablieferung, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
2. Die Verkürzung nach Absatz 1 gilt nicht:
    a) bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung,
    b) bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
    c) soweit BITS einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat,
    d) für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz,
    e) soweit zwingende gesetzliche längere Verjährungsfristen gelten, insbesondere in den gesetzlich bestimmten Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB,
    f) für gesetzliche Rückgriffsansprüche innerhalb einer Lieferkette, soweit diese nicht wirksam abbedungen werden können.
3. Für Schadensersatzansprüche, die nicht unmittelbar auf der Mangelhaftigkeit der Kaufsache beruhen, gelten die allgemeinen Haftungs- und Verjährungsregelungen.
4. Gesetzliche Regelungen über Hemmung, Ablaufhemmung und Neubeginn der Verjährung bleiben unberührt.

§ 14 Herstellergarantien und Herstellerleistungen

1. Etwaige Garantien eines Herstellers oder sonstigen Dritten bestehen unabhängig von den gesetzlichen Mängelrechten des Kunden gegenüber BITS.
2. Umfang, Dauer, räumlicher Geltungsbereich und Voraussetzungen einer Herstellergarantie bestimmen sich ausschließlich nach den Garantiebedingungen des jeweiligen Garantiegebers.
3. Die Vermittlung oder Beschaffung einer Herstellergarantie oder einer Hersteller-Serviceleistung durch BITS führt nicht dazu, dass BITS selbst Garantiegeber wird oder die vom Hersteller zugesagten Leistungen als eigene Garantie verspricht, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
4. BITS kann den Kunden bei der Abwicklung von Hersteller-Garantie- und Servicefällen unterstützen. Soweit eine solche Unterstützung nicht Bestandteil des vereinbarten Leistungsumfangs ist, kann sie nach Aufwand berechnet werden.
5. Gesetzliche Mängelrechte des Kunden gegenüber BITS werden durch eine bestehende Herstellergarantie nicht ausgeschlossen oder davon abhängig gemacht, dass der Kunde zuvor Ansprüche gegenüber dem Hersteller geltend macht.

§ 15 Eigentumsvorbehalt

1. Von BITS gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Liefervertrag Eigentum von BITS.
2. Im laufenden Geschäftsverkehr mit dem Kunden bleibt die Ware darüber hinaus bis zur vollständigen Begleichung aller zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Forderungen von BITS aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden Eigentum von BITS.
3. Der Kunde ist verpflichtet, unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware pfleglich zu behandeln und BITS unverzüglich zu informieren, wenn Dritte auf die Vorbehaltsware zugreifen, diese pfänden oder sonstige Rechte daran geltend machen.
4. Eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Vorbehaltsware ist vor vollständigem Eigentumsübergang nicht zulässig.

5. Ist der Kunde im ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb zum Weiterverkauf der Vorbehaltsware berechtigt, tritt er bereits jetzt die aus dem Weiterverkauf entstehenden Forderungen gegen seine Abnehmer in Höhe des Rechnungswerts der jeweiligen Vorbehaltsware einschließlich Umsatzsteuer an BITS zur Sicherheit ab. BITS nimmt die Abtretung an.
6. Der Kunde bleibt bis auf Widerruf berechtigt, die nach Absatz 5 abgetretenen Forderungen im eigenen Namen einzuziehen. BITS wird dieses Recht nur widerrufen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber BITS nicht ordnungsgemäß nachkommt oder ein sonstiger wesentlicher Grund die Sicherungsinteressen von BITS gefährdet.
7. Übersteigt der realisierbare Wert der für BITS bestehenden Sicherheiten die gesicherten Forderungen dauerhaft um mehr als 10 %, wird BITS auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach eigener Wahl in entsprechendem Umfang freigeben.
8. Eine Herausgabe von Vorbehaltsware kann BITS nur nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen verlangen. Insbesondere bleibt das Erfordernis eines Rücktritts vom Vertrag unberührt, soweit dieses gesetzlich erforderlich ist.

§ 16 Werk- und Projektleistungen

1. Soweit BITS nach dem Inhalt des jeweiligen Auftrags die Herstellung, Änderung oder Wiederherstellung eines bestimmten Arbeitsergebnisses oder einen sonstigen konkret vereinbarten Erfolg schuldet, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen für Werk- und Projektleistungen.
2. Der geschuldete Leistungsumfang und das vereinbarte Arbeitsergebnis ergeben sich insbesondere aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung sowie einer gegebenenfalls vereinbarten Leistungs-, Projekt- oder Aufgabenbeschreibung.
3. Eigenschaften, Funktionen, Schnittstellen, Leistungswerte oder sonstige Anforderungen gelten nur dann als geschuldete Beschaffenheit oder vereinbartes Abnahmekriterium, wenn sie ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind.
4. Beratungen, Empfehlungen, Voruntersuchungen, Fehleranalysen, Konzeptionsleistungen und sonstige Tätigkeiten, bei denen kein bestimmtes Arbeitsergebnis vereinbart wurde, werden durch die Einbeziehung in ein Projekt nicht allein zu Werkleistungen. Für solche Leistungsbestandteile gelten die Bestimmungen über Dienstleistungen.
5. Soweit ein Projekt in selbstständig abgrenzbare Projektabschnitte oder Meilensteine aufgeteilt ist, können für diese gesonderte Fertigstellungs-, Abnahme- und Vergütungsregelungen vereinbart werden.
6. Erkennt BITS während der Durchführung, dass vereinbarte Anforderungen aufgrund technischer Gegebenheiten, vom Kunden bereitgestellter Informationen oder Systeme, Anforderungen Dritter oder anderer bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarer Umstände nicht oder nur mit wesentlich verändertem Aufwand umgesetzt werden können, wird BITS den Kunden hierüber informieren und die weitere Vorgehensweise abstimmen.
7. Wünsche des Kunden, die den vereinbarten Leistungsumfang nach Vertragsschluss verändern oder erweitern, gelten als Änderungswünsche. BITS ist nicht verpflichtet, einen Änderungswunsch ohne vorherige Vereinbarung umzusetzen.
8. BITS kann für einen Änderungswunsch ein Änderungsangebot erstellen. Darin können insbesondere Auswirkungen auf Leistungsumfang, Vergütung, Termine, Projektplan, technische Voraussetzungen und Abnahmekriterien festgelegt werden.
9. Bis zur Einigung über einen Änderungswunsch ist BITS berechtigt, die Arbeiten an solchen Projektbestandteilen auszusetzen, deren Fortführung durch die gewünschte Änderung unmittelbar betroffen ist, soweit eine Fortsetzung ohne Klärung nicht sinnvoll oder wirtschaftlich zumutbar ist. Vereinbarte Termine verschieben sich in diesem Fall angemessen.
10. Zusätzlich erforderliche Leistungen, die nicht zum ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, werden nur nach entsprechender Beauftragung erbracht. Die Vergütung richtet sich nach dem Änderungsangebot oder, soweit ausdrücklich eine Abrechnung nach Aufwand vereinbart wird, nach den hierfür vereinbarten Vergütungssätzen.

§ 17 Abnahme von Werk- und Projektleistungen

1. Soweit die geschuldete Leistung nach ihrer Beschaffenheit einer Abnahme zugänglich ist, wird BITS dem Kunden die Fertigstellung mitteilen und ihn zur Abnahme auffordern.
2. Der Kunde hat die fertiggestellte Leistung innerhalb einer von BITS gesetzten angemessenen Frist auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und die Abnahme zu erklären, sofern keine wesentlichen Mängel vorliegen.
3. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden. Unwesentliche Mängel sind von BITS zu dokumentieren und im Rahmen der Mängelrechte zu bearbeiten.
4. Verweigert der Kunde die Abnahme, hat er BITS die hierfür maßgeblichen Mängel oder Abweichungen so konkret mitzuteilen, dass BITS eine Prüfung und gegebenenfalls Nacherfüllung vornehmen kann.
5. Setzt BITS dem Kunden nach Fertigstellung des Werks eine angemessene Frist zur Abnahme und verweigert der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels, gelten die gesetzlichen Folgen einer Abnahmefiktion.
6. Die produktive Nutzung einer Leistung durch den Kunden ersetzt für sich allein nicht eine ausdrücklich erforderliche Abnahme. Sie kann jedoch bei der Beurteilung berücksichtigt werden, ob eine Leistung tatsächlich fertiggestellt und vom Kunden bestimmungsgemäß eingesetzt wird. Gesetzliche Regelungen über die Abnahme bleiben unberührt.
7. Soweit selbstständig nutzbare und voneinander abgrenzbare Teilleistungen ausdrücklich als gesondert abzunehmende Projektabschnitte vereinbart sind, können diese getrennt abgenommen werden.
8. Die Abnahme kann insbesondere durch Unterzeichnung eines schriftlichen oder elektronischen Abnahme-, Projekt- oder Leistungsberichts erklärt werden. In dem Bericht dokumentierte Mängel oder Restarbeiten stehen der Abnahme nicht entgegen, soweit sie nicht wesentlich sind. Ein auf einem mobilen Endgerät unterzeichneter und dem Kunden anschließend elektronisch übermittelter Bericht ist zur Dokumentation der Abnahme ausreichend.

§ 18 Mängelrechte bei Werk- und Projektleistungen

1. BITS erbringt Werkleistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln nach Maßgabe der vereinbarten Beschaffenheit und des vereinbarten Leistungsumfangs.
2. Bei einem berechtigten Mangel ist BITS zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu geben, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.
3. BITS ist berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften nach eigener Wahl den Mangel zu beseitigen oder ein mangelfreies Werk neu herzustellen, soweit die jeweilige Form der Nacherfüllung technisch möglich und für den Kunden zumutbar ist.
4. Der Kunde wird BITS den für Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Zugang zu den betroffenen Systemen, Geräten, Daten und Einrichtungen ermöglichen sowie die erforderlichen Mitwirkungshandlungen erbringen.
5. Kein Mangel der Werkleistung liegt vor, soweit die beanstandete Beeinträchtigung auf Umständen beruht, die nicht Gegenstand der von BITS geschuldeten Leistung waren, insbesondere auf:
    a) späteren Änderungen durch den Kunden oder Dritte,
    b) nicht mit BITS abgestimmten Änderungen der IT-Umgebung,
    c) Fehlfunktionen oder Änderungen von Drittanbieterprodukten,
    d) nicht eingehaltenen technischen Voraussetzungen,
    e) ungeeigneten oder nicht vertragsgemäß eingesetzten Hard- oder Softwarekomponenten oder
    f) Bedienungsfehlern,

    sofern die beanstandete Beeinträchtigung hierdurch verursacht wurde.

6. Die Mängelrechte des Kunden bleiben bestehen, wenn dieser nachweist, dass die beanstandete Abweichung nicht auf dem betreffenden Umstand beruht.
7. Schlägt die Nacherfüllung fehl, wird sie von BITS berechtigt verweigert oder liegen die sonstigen gesetzlichen Voraussetzungen vor, stehen dem Kunden die weiteren gesetzlichen Mängelrechte zu.
8. Schadensersatzansprüche wegen Mängeln richten sich ergänzend nach den Haftungsbestimmungen dieser AGB.
9. Soweit für Werkleistungen eine gesetzliche Verjährungsfrist von zwei Jahren gemäß § 634a Abs. 1 Nr. 1 BGB gilt, wird diese im Geschäftsverkehr mit Unternehmern grundsätzlich auf zwölf Monate ab Abnahme verkürzt.
10. Die Verkürzung gemäß Absatz 9 gilt nicht bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistig verschwiegenen Mängeln, übernommenen Garantien, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz oder soweit zwingende gesetzliche Vorschriften einer Verkürzung entgegenstehen. Für Werkleistungen, für die gesetzlich eine andere Verjährungsregelung gilt, verbleibt es bei der gesetzlichen Regelung, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird.

§ 19 Fehlerdiagnose und Reparaturleistungen

1. Aufträge zur Fehlerdiagnose und Aufträge zur Reparatur sind voneinander zu unterscheiden.
2. Wird BITS ausschließlich oder zunächst mit der Analyse einer Störung, der Ermittlung einer Fehlerursache oder der Prüfung der Reparaturfähigkeit beauftragt, schuldet BITS eine fachgerechte Durchführung der vereinbarten Diagnose. Eine erfolgreiche Ermittlung der Fehlerursache oder die Reparierbarkeit des betroffenen Geräts oder Systems wird nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.
3. Fehlersuche, Diagnose, technische Prüfung und Analyse werden nach dem tatsächlich angefallenen Zeitaufwand zu den vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet. Dies gilt auch dann, wenn die Fehlerursache nicht oder nicht eindeutig ermittelt werden kann, eine Reparatur technisch oder wirtschaftlich nicht sinnvoll ist, erforderliche Ersatzteile nicht verfügbar sind oder der Kunde nach Abschluss der Diagnose von weiteren Arbeiten absieht.
4. Ergibt sich erst während der Diagnose, dass weitere Arbeiten zur Fehlerbeseitigung erforderlich sind, die vom ursprünglichen Auftrag nicht umfasst sind, wird BITS diese nur nach entsprechender Beauftragung durchführen, soweit nicht zur Abwendung eines unmittelbar drohenden erheblichen Schadens ausnahmsweise sofortiges Handeln erforderlich und eine vorherige Abstimmung mit dem Kunden nicht rechtzeitig möglich ist.
5. Bei einem Reparaturauftrag schuldet BITS die vereinbarte Reparatur beziehungsweise den ausdrücklich vereinbarten Reparaturerfolg. Stellt sich während der Durchführung heraus, dass die Reparatur aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht oder nur mit wesentlich höherem Aufwand durchgeführt werden kann, wird BITS den Kunden informieren und die weitere Vorgehensweise abstimmen.
6. Der Kunde ist verpflichtet, BITS vor Beginn einer Reparatur auf ihm bekannte Besonderheiten, Vorschäden, bereits vorgenommene Reparaturversuche, ungewöhnliche Fehlfunktionen und sonstige Umstände hinzuweisen, die für die Arbeiten von Bedeutung sein können.
7. Soweit Arbeiten an Geräten oder Systemen den Verlust oder die Veränderung gespeicherter Daten zur Folge haben können, gelten ergänzend die Bestimmungen dieser AGB über Datensicherung und Mitwirkungspflichten.

§ 20 Kostenschätzungen und Kostenanschläge

1. Unverbindliche Kostenschätzungen dienen der vorläufigen Einschätzung des voraussichtlichen Aufwands und stellen keine Festpreisvereinbarung dar.
2. Soweit einem Werkvertrag ein Kostenanschlag zugrunde gelegt wird, ohne dass BITS ausdrücklich die Gewähr für dessen Richtigkeit übernommen hat, handelt es sich um einen unverbindlichen Kostenanschlag im Sinne der gesetzlichen Vorschriften.
3. Erkennt BITS während der Durchführung, dass ein zugrunde gelegter Kostenanschlag voraussichtlich wesentlich überschritten werden muss, wird BITS den Kunden hierüber unverzüglich informieren.
4. Nach Mitteilung einer zu erwartenden wesentlichen Kostenüberschreitung wird BITS die weitere Vorgehensweise mit dem Kunden abstimmen. Gesetzliche Kündigungs- und Vergütungsansprüche bleiben unberührt.
5. Die Erstellung eines Kostenanschlags als solche wird nur vergütet, wenn hierfür ausdrücklich eine Vergütung vereinbart wurde.
6. Von der Erstellung eines Kostenanschlags zu unterscheiden sind erforderliche Diagnose-, Prüf-, Demontage-, Analyse- oder sonstige technische Leistungen. Diese können auch dann gesondert vergütungspflichtig sein, wenn ihr Ergebnis anschließend Grundlage eines Kostenanschlags oder Reparaturangebots wird, sofern die Vergütung dieser Leistungen vereinbart wurde.

§ 21 Vorzeitige Beendigung von Werk- und Projektleistungen

1. Gesetzliche Rechte des Kunden zur Kündigung eines Werkvertrags vor dessen Vollendung bleiben unberührt.
2. Kündigt der Kunde einen Werkvertrag vor Vollendung ohne einen von BITS zu vertretenden wichtigen Grund, bestimmt sich der Vergütungsanspruch von BITS nach den gesetzlichen Vorschriften.
3. Das Recht beider Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
4. Ist zur Durchführung der Werkleistung eine Mitwirkung des Kunden erforderlich und unterlässt der Kunde diese trotz entsprechender Aufforderung, stehen BITS die gesetzlichen Rechte wegen unterlassener Mitwirkung zu.
5. Im Fall einer vorzeitigen Vertragsbeendigung sind bereits erbrachte Leistungen, Arbeitsergebnisse und gegebenenfalls beschaffte oder speziell für den Auftrag bestellte Bestandteile nach Maßgabe der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen abzurechnen.

§ 22 Vergütung und Preise

1. Die Vergütung für Lieferungen und Leistungen von BITS ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung, einem vereinbarten Preis- oder Leistungsverzeichnis oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung.
2. Sämtliche Preise verstehen sich, soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, in Euro zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
3. Vergütungen können insbesondere vereinbart werden als:
    a) Festpreis,
    b) Vergütung nach Zeitaufwand,
    c) monatliche oder sonstige wiederkehrende Pauschale,
    d) Stunden- oder Leistungskontingent,
    e) Preis je Gerät, Benutzer, Lizenz, Instanz, Speicher-, Verbrauchs- oder sonstiger Leistungseinheit,
    f) Seiten-, Klick- oder verbrauchsabhängige Vergütung oder
    g) Kombination mehrerer Abrechnungsmodelle.
4. Bei einer Vergütung nach Aufwand richtet sich die Abrechnung nach dem tatsächlich angefallenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Aufwand.

5. Ist eine Leistung den Umständen nach nur gegen Vergütung zu erwarten und wurde deren Höhe nicht ausdrücklich vereinbart, gelten die gesetzlichen Regelungen über die Vergütung.
6. Ein vereinbarter Festpreis umfasst ausschließlich die im Vertrag ausdrücklich beschriebenen Leistungen. Leistungen, die aufgrund nachträglicher Änderungswünsche des Kunden, zusätzlicher Anforderungen oder anderer nicht vom vereinbarten Leistungsumfang erfasster Umstände erforderlich werden, sind nicht vom Festpreis umfasst und bedürfen einer gesonderten Beauftragung.
7. Mengen-, Staffel- oder Paketpreise gelten für den jeweils vereinbarten Leistungsumfang. Eine Änderung der Menge oder des Leistungsumfangs führt nicht automatisch zu einer anteiligen Änderung der Vergütung. Für einen geänderten Leistungsumfang kann BITS ein Änderungsangebot auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Änderung geltenden Preise, Preisstaffeln und Vertragsbedingungen erstellen.

§ 23 Leistungen nach Aufwand und Nebenkosten

1. Soweit Leistungen nach Zeitaufwand abgerechnet werden, werden die für die Bearbeitung des Auftrags tatsächlich aufgewendeten Arbeitszeiten nach den vereinbarten Vergütungssätzen berechnet.
2. Hierzu gehören insbesondere Zeiten für Beratung, Support, Administration, Installation, Konfiguration, Fehleranalyse, Diagnose, Reparatur, Projektarbeit sowie sonstige beauftragte technische Tätigkeiten.
3. Soweit Fahrtzeiten, Fahrtkosten, Reisekosten, Übernachtungskosten, Versandkosten oder sonstige auftragsbezogene Nebenkosten anfallen, werden diese nach Maßgabe des Angebots, der Auftragsbestätigung oder eines vereinbarten Preis- und Leistungsverzeichnisses berechnet.
4. Leistungen außerhalb vereinbarter Geschäfts- oder Servicezeiten können mit abweichenden Vergütungssätzen oder Zuschlägen berechnet werden, sofern diese dem Kunden vor der Beauftragung mitgeteilt oder anderweitig vereinbart wurden.
5. Vom Kunden verursachter zusätzlicher Aufwand kann gesondert berechnet werden, wenn dieser insbesondere aufgrund fehlender oder fehlerhafter Mitwirkung, nicht bereitgestellter Zugänge, unzutreffender Informationen, nicht mit BITS abgestimmter Änderungen an Systemen oder sonstiger vom Kunden zu vertretender Umstände entsteht.
6. BITS wird auf Wunsch des Kunden geeignete Nachweise über nach Aufwand abgerechnete Leistungen zur Verfügung stellen, soweit dies nach Art und Umfang der Leistung üblich und zumutbar ist.

§ 24 Rechnungsstellung und Fälligkeit

1. BITS ist berechtigt, Rechnungen in elektronischer Form zu übermitteln, soweit gesetzlich nichts Abweichendes vorgeschrieben ist.
2. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von sieben Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig.
3. Einmalige Lieferungen und Leistungen werden grundsätzlich nach Lieferung beziehungsweise Erbringung der Leistung abgerechnet, soweit keine Voraus-, Abschlags- oder sonstige abweichende Zahlungsvereinbarung getroffen wurde.
4. Bei Werkleistungen richtet sich die Fälligkeit der Vergütung nach dem vereinbarten Zahlungsplan. Soweit kein Zahlungsplan vereinbart wurde, wird die Vergütung grundsätzlich mit Abnahme der Werkleistung fällig.
5. Wiederkehrende feste Vergütungen, insbesondere für Managed Services, Supportkontingente, Wartungs- und Serviceverträge, können für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus berechnet werden, soweit dies im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder der einschlägigen Leistungsbeschreibung vorgesehen ist.
6. Verbrauchs-, nutzungs-, seiten-, zeit- oder sonstige variable Entgelte können nach Ablauf des jeweiligen Abrechnungszeitraums auf Grundlage der tatsächlich angefallenen oder vereinbarungsgemäß ermittelten Nutzung abgerechnet werden.
7. Beginnt oder endet eine wiederkehrende Leistung innerhalb eines Abrechnungszeitraums, erfolgt eine zeitanteilige Berechnung nur, soweit dies vereinbart ist oder sich aus dem jeweiligen Abrechnungsmodell ergibt.
8. Der Kunde hat bei Zahlungen die von BITS angegebene Rechnungs- oder Kundennummer anzugeben, soweit dies für eine eindeutige Zuordnung der Zahlung erforderlich ist.

§ 25 Vorauszahlungen und Abschlagszahlungen

1. BITS kann im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angemessene Voraus- oder Abschlagszahlungen vereinbaren.
2. Vorauszahlungen können insbesondere bei:
    a) speziell für den Kunden beschaffter Hardware,
    b) Sonderbestellungen,
    c) kundenspezifischen Produkten,
    d) Software- und Lizenzbeschaffungen,
    e) Subscriptions und Drittanbieterleistungen,
    f) größeren Projektaufträgen oder
    g) Leistungen, für die BITS gegenüber einem Hersteller, Distributor oder sonstigen Vorlieferanten in Vorleistung treten muss,

    vereinbart werden.
3. Bei länger laufenden Werk- oder Projektleistungen können Abschlagszahlungen entsprechend dem Wert der bereits erbrachten vertraglichen Leistungen vereinbart oder im gesetzlich zulässigen Umfang verlangt werden.
4. Soweit die Fortführung eines Projekts vereinbarungsgemäß von einer fälligen Voraus- oder Abschlagszahlung abhängt, ist BITS berechtigt, die hiervon betroffenen weiteren Leistungen bis zum Eingang der Zahlung zurückzustellen. Hierdurch entstehende Terminverschiebungen gehen nicht zu Lasten von BITS, soweit BITS die Verzögerung nicht anderweitig zu vertreten hat.

§ 26 Preisanpassungen bei wiederkehrenden BITS-Leistungen

1. Während einer ausdrücklich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit oder Preisbindungsdauer bleiben die vereinbarten Preise unverändert, soweit im Angebot, in einer Leistungsbeschreibung oder in Besonderen Vertragsbedingungen nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung getroffen wurde. Gesetzliche Änderungen von Steuern, Abgaben oder sonstigen hoheitlich festgesetzten Preisbestandteilen sowie gesondert geregelte Änderungen von Drittanbieterentgelten bleiben unberührt.
2. Nach Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit oder Preisbindungsdauer ist BITS berechtigt, die Vergütung für wiederkehrende eigene Leistungen für zukünftige Vertrags- oder Verlängerungsperioden anzupassen, wenn sich nach Vertragsschluss maßgebliche Kosten oder sonstige unmittelbar preisbildende Umstände verändert haben.
3. Eine Preisanpassung darf nur die nachweisbare Veränderung der für die betreffende Leistung maßgeblichen Kosten berücksichtigen. Maßgebliche Kosten können insbesondere sein:
    a) Personal- und Lohnkosten,
    b) Kosten für eingesetzte technische Systeme, Software und Werkzeuge,
    c) Material-, Ersatzteil- und Verbrauchsmaterialkosten,

d) Energie-, Transport- und Logistikkosten sowie
e) sonstige der betreffenden Leistung unmittelbar zurechenbare Fremd- und Betriebskosten.

4. Kostensenkungen bei den nach Absatz 3 maßgeblichen Kosten sind bei der Berechnung in gleicher Weise zu berücksichtigen wie Kostensteigerungen. Übersteigen Kostensenkungen die Kostensteigerungen, ist die Vergütung entsprechend zu reduzieren. Eine Preisanpassung darf insgesamt nicht über die sich aus der Veränderung der maßgeblichen Kosten ergebende Anpassung hinausgehen und nicht der Erhöhung der Gewinnmarge von BITS dienen.
5. Bei gleichartigen standardisierten Leistungen, insbesondere Managed Services, IT-Supportpaketen und vergleichbaren wiederkehrenden IT-Leistungen, kann BITS eine einheitliche Preisanpassung für eine Leistungs- oder Produktgruppe vornehmen, wenn die zugrunde gelegte Kostenentwicklung für diese Leistungs- oder Produktgruppe sachgerecht, nachvollziehbar und für die betroffene Leistung repräsentativ ist. Die Gruppierung darf nicht dazu führen, dass einzelne Leistungen stärker angepasst werden, als es ihrer maßgeblichen Kostenentwicklung entspricht.
6. Bei Print-Service- und Wartungsleistungen können zusätzlich die für das konkrete Gerät oder die betreute Gerätegruppe maßgeblichen Servicekosten berücksichtigt werden. Hierzu können insbesondere Gerätealter, Zählerstand, technischer Zustand, Störungsanfälligkeit, tatsächlicher Wartungs- und Reparaturaufwand sowie Ersatzteil- und Verbrauchsmaterialbedarf gehören. Die maßgeblichen Kostenfaktoren müssen dem Kunden auf Verlangen in nachvollziehbarer Form erläutert werden; Geschäftsgeheimnisse und interne Kalkulationsunterlagen müssen nicht offengelegt werden.
7. Eine Preisanpassung kann frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss oder nach der letzten Preisanpassung wirksam werden. Sie gilt frühestens mit Beginn der auf die Mitteilung folgenden Vertrags- oder Verlängerungsperiode.
8. BITS teilt dem Kunden eine Preisanpassung in Textform mit. Die Mitteilung muss mindestens den Zeitpunkt des Wirksamwerdens, die bisherige und die neue Vergütung sowie die maßgeblichen Kostenfaktoren in zusammengefasster nachvollziehbarer Form enthalten. Die Mitteilung muss so rechtzeitig zugehen, dass der Kunde den Vertrag nach den vereinbarten Laufzeit- und Kündigungsregelungen zum Ende der laufenden Vertrags- oder Verlängerungsperiode ordentlich kündigen kann. Geht die Mitteilung später zu, wird die Preisanpassung frühestens zu Beginn der darauffolgenden Vertrags- oder Verlängerungsperiode wirksam.
9. Änderungen des Leistungsumfangs, insbesondere der Anzahl von Geräten, Benutzern, Systemen, Lizenzen, Leistungseinheiten oder Kontingenten, sind keine Preisanpassungen im Sinne dieser Vorschrift. Sie bedürfen einer Vereinbarung oder eines Änderungsangebots nach § 4 dieser AGB.
10. Preisänderungen bei Software-, Lizenz-, Cloud-, Hosting-, Hersteller- und sonstigen Drittanbieterleistungen richten sich nach den hierfür einschlägigen Besonderen Vertragsbedingungen und den ausdrücklich einbezogenen Bedingungen des jeweiligen Drittanbieters. Eine eigene Preisanpassung nach diesem § 26 findet auf Drittanbieterentgelte nur Anwendung, wenn dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

§ 27 Zahlungsverzug

1. Für den Eintritt des Zahlungsverzugs gelten die gesetzlichen Vorschriften.
2. Bei Zahlungsverzug ist BITS berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen. Bei Entgeltforderungen aus Rechtsgeschäften, an denen kein Verbraucher beteiligt ist, beträgt der gesetzliche Verzugszinssatz neun Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.
3. BITS kann bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen zusätzlich die gesetzliche Verzugspauschale sowie einen weitergehenden Verzugsschaden geltend machen.
4. Gerät der Kunde mit wesentlichen Zahlungspflichten in Verzug, bleiben die gesetzlichen Rechte von BITS zur Zurückbehaltung weiterer Leistungen, zur Fristsetzung und gegebenenfalls zur außerordentlichen Beendigung des betreffenden Vertrags unberührt.
5. Die Ausübung eines Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrechts erfolgt unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände und des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit. Insbesondere sollen laufende Leistungen nicht ohne vorherige Ankündigung eingestellt werden, soweit nicht besondere Umstände ein sofortiges Handeln rechtfertigen.
6. Kosten, die BITS durch berechtigte Rücklastschriften oder vergleichbare vom Kunden zu vertretende Zahlungsvorgänge entstehen, können dem Kunden in tatsächlich entstandener angemessener Höhe berechnet werden.

§ 28 Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit und Verlängerung

1. Vertragsbeginn, Mindestvertragslaufzeit, Verlängerungsperiode und Kündigungsfrist ergeben sich vorrangig aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung sowie den gegebenenfalls einschlägigen Leistungsbeschreibungen oder Besonderen Vertragsbedingungen.
2. Eine vereinbarte Mindestvertragslaufzeit beginnt zu dem im Vertrag genannten Zeitpunkt. Ist kein ausdrücklicher Vertragsbeginn angegeben, beginnt die Laufzeit grundsätzlich mit Aufnahme der vereinbarten wiederkehrenden Leistung, soweit sich aus Art oder Inhalt des Vertrags nichts Abweichendes ergibt.
3. Ist für eine wiederkehrende Leistung eine feste Mindestvertragslaufzeit mit anschließender Verlängerung vereinbart, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode um den vereinbarten Verlängerungszeitraum, sofern er nicht innerhalb der vereinbarten Kündigungsfrist gekündigt wird. Die Verlängerungsperiode und die Kündigungsfrist müssen im Angebot oder in der Auftragsbestätigung für die jeweilige Leistung ausdrücklich und eindeutig angegeben werden. Eine Verlängerung tritt nur ein, wenn die betreffende Vertragsperiode, die Verlängerungsdauer und die Kündigungsfrist für den Kunden aus den Vertragsunterlagen klar erkennbar sind.
4. Ist für eine wiederkehrende Leistung weder eine Mindestvertragslaufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats ordentlich gekündigt werden.
5. Unterschiedliche Leistungen innerhalb einer Geschäftsbeziehung können unterschiedliche Vertragslaufzeiten haben. Insbesondere müssen Laufzeiten von Miet-, Finanzierungs-, Service-, Wartungs-, Software-, Lizenz-, Cloud- oder sonstigen Leistungen nicht übereinstimmen.
6. Soweit eine Leistung ausdrücklich als unselbstständige Zusatz- oder Nebenleistung zu einem anderen Vertrag vereinbart wurde, kann im Angebot oder in der einschlägigen Leistungsbeschreibung bestimmt werden, dass ihre Laufzeit an den Hauptvertrag gekoppelt ist und sie mit dessen Beendigung ebenfalls endet.
7. Laufzeiten und Kündigungsmöglichkeiten von Software-, Subscription-, Cloud-, Hosting-, Hersteller- oder sonstigen Drittanbieterleistungen können von den Vorgaben des jeweiligen Herstellers oder Anbieters abhängen. Hierfür gelten ergänzend die jeweiligen Besonderen Vertragsbedingungen und die im Angebot ausgewiesenen Vertragsdaten.

§ 29 Ordentliche Kündigung

1. Verträge mit vereinbarter Mindestvertragslaufzeit können während dieser Laufzeit ordentlich nur gekündigt werden, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.
2. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit richtet sich die ordentliche Kündigung nach der für die betreffende Leistung vereinbarten Verlängerungsperiode und Kündigungsfrist.

3. Eine Kündigung muss BITS innerhalb der vereinbarten Kündigungsfrist zugehen. Für die Einhaltung der Frist ist der Zugang der Kündigung maßgeblich.
4. Kündigungen bedürfen der Textform, soweit für die betreffende Vertragsart gesetzlich keine strengere Form vorgeschrieben ist. Eine Kündigung per E-Mail genügt daher grundsätzlich.
5. Eine ordentliche Kündigung beendet grundsätzlich den von der Kündigung erfassten Vertrag beziehungsweise die vollständig bezeichnete Leistung zum maßgeblichen Vertragsende.
6. Eine teilweise Kündigung einzelner Mengen, Geräte, Benutzer, Lizenzen, Kontingente oder sonstiger Leistungseinheiten ist nur möglich, soweit dies im Angebot, in der Leistungsbeschreibung, in Besonderen Vertragsbedingungen oder ausdrücklich im Einzelfall vereinbart wurde.
7. Der Wunsch des Kunden, einen bestehenden Leistungsumfang für eine zukünftige Vertragsperiode zu reduzieren oder anderweitig zu verändern, gilt grundsätzlich als Änderungswunsch und nicht als Teilkündigung. BITS kann hierfür ein Änderungsangebot zu den zum Zeitpunkt der Änderung geltenden Konditionen erstellen.
8. Möchte der Kunde einen bisherigen Leistungsumfang nicht in eine weitere Vertragsperiode verlängern und gleichzeitig einen geringeren oder geänderten Leistungsumfang beziehen, hat er den bisherigen Vertrag beziehungsweise Leistungsumfang innerhalb der vereinbarten Kündigungsfrist zu beenden und mit BITS eine entsprechende neue oder geänderte Vereinbarung zu treffen.

§ 30 Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund

1. Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
2. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der kündigenden Vertragspartei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen eine Fortsetzung des Vertrags bis zum regulären Vertragsende nicht zugemutet werden kann.
3. Beruht der wichtige Grund auf einer Verletzung vertraglicher Pflichten, ist vor einer außerordentlichen Kündigung grundsätzlich eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen oder eine Abmahnung auszusprechen, soweit dies gesetzlich erforderlich und nicht ausnahmsweise entbehrlich ist.
4. Ein wichtiger Grund für BITS kann insbesondere vorliegen, wenn der Kunde trotz Fälligkeit und angemessener Aufforderung mit wesentlichen Zahlungsverpflichtungen oder sonstigen erheblichen Vertragspflichten in Verzug bleibt und BITS deshalb die Fortsetzung des Vertrags nicht zugemutet werden kann.
5. Ein wichtiger Grund kann ferner vorliegen, wenn der Kunde für die Leistungserbringung wesentliche Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung nachhaltig nicht erfüllt und BITS die vertragsgemäße Leistung dadurch dauerhaft oder erheblich erschwert beziehungsweise unmöglich gemacht wird.
6. Die außerordentliche Kündigung ist in Textform zu erklären. Der zur Kündigung führende wichtige Grund ist in der Kündigung so konkret zu bezeichnen, dass der Kündigungsempfänger die maßgeblichen Tatsachen nachvollziehen kann. Gesetzliche Sonderregelungen für einzelne Vertragstypen bleiben unberührt.
7. Gesetzliche Sonderregelungen für einzelne Vertragstypen bleiben unberührt. Dies gilt insbesondere für Werkverträge und Mietverhältnisse.
8. Gesetzliche insolvenzrechtliche Bestimmungen bleiben unberührt. Die Einleitung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens führt nicht allein aufgrund dieser AGB automatisch zur Beendigung eines Vertrags.

§ 31 Folgen der Vertragsbeendigung

1. Mit Beendigung eines Vertrags oder eines von einer Teilkündigung erfassten Leistungsbestandteils endet die Verpflichtung von BITS zur Erbringung der hiervon umfassten laufenden Leistungen zum maßgeblichen Beendigungszeitpunkt, soweit sich aus dem Vertrag, einer Leistungsbeschreibung, einer Besonderen Vertragsbedingung oder den nachfolgenden Regelungen nichts Abweichendes ergibt.
2. Bis zum Beendigungszeitpunkt erbrachte Lieferungen und Leistungen sowie bis dahin entstandene Vergütungsansprüche bleiben von der Vertragsbeendigung unberührt. Bereits im Voraus gezahlte Vergütungen werden nicht erstattet, soweit sie auf bereits erbrachte Leistungen, nicht stornierbare Drittanbieterentgelte, vereinbarte Mindestabnahmen oder sonstige vertraglich geschuldete Zahlungen entfallen. Im Übrigen werden Vorauszahlungen für Zeiträume nach der Vertragsbeendigung zeitanteilig berücksichtigt, soweit keine abweichende Vereinbarung besteht.
3. Der Kunde hat BITS rechtzeitig vor dem Beendigungszeitpunkt mitzuteilen, welche für den Betrieb seiner Umgebung erforderlichen Daten, Dokumentationen, Zugangsinformationen oder sonstigen Unterlagen er herausverlangen möchte. Soweit die Herausgabe zum vereinbarten Leistungsumfang gehört oder gesondert beauftragt wird, stellt BITS diese Unterlagen und Daten in einem üblichen und technisch geeigneten Format bereit, soweit keine gesetzlichen, technischen, lizenzrechtlichen oder berechtigten Sicherheitsgründe entgegenstehen.
4. Die Herausgabe umfasst nur Daten, Dokumentationen und Zugangsinformationen des Kunden, die BITS im Rahmen der betreffenden Leistung verarbeitet oder verwaltet. Sie umfasst nicht interne Arbeitsunterlagen, Kalkulationen, interne Tickets, proprietäre Werkzeuge, interne Plattformen, Daten anderer Kunden oder sonstige interne Informationen von BITS. § 43 dieser AGB bleibt ergänzend anwendbar.
5. Soweit eine technische Übergabe, Deinstallation, Migration, Datenbereitstellung, Datenkonvertierung, Dokumentation, Einweisung oder sonstige Exit-Unterstützung nicht bereits vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst ist, kann BITS diese Leistungen nach vorheriger Beauftragung gegen Vergütung nach Aufwand erbringen. Die Parteien stimmen den Umfang, die Termine, die Mitwirkungspflichten und die Vergütung der Exit-Unterstützung vor Beginn der Arbeiten ab.
6. Der Kunde stellt die für Export, Übergabe, Migration und Beendigung erforderlichen Mitwirkungen rechtzeitig bereit. Dazu gehören insbesondere erreichbare Ansprechpartner, erforderliche Zielsysteme, Berechtigungen, technische Informationen und Freigaben. Verzögerungen, die auf einer fehlenden oder verspäteten Mitwirkung des Kunden beruhen, verlängern vereinbarte Übergabe- oder Löschfristen angemessen, soweit BITS die Verzögerung nicht zu vertreten hat.
7. Nach Beendigung einer Leistung kann BITS auf Systemen des Kunden installierte Agenten, Monitoring-Komponenten, Fernwartungssoftware oder sonstige ausschließlich für die beendete Leistung erforderliche Softwarekomponenten deaktivieren oder entfernen, soweit dies technisch möglich und vertraglich vorgesehen ist. BITS berücksichtigt hierbei erforderliche Übergabe- und Sicherheitsmaßnahmen. Der Kunde darf solche Komponenten nach Beendigung der betreffenden Leistung nicht weiter nutzen, soweit keine abweichende Vereinbarung besteht.
8. Zugangsdaten, Servicekonten, Zertifikate, Schlüssel, Tokens und sonstige technische Zugänge werden nach Beendigung der betreffenden Leistung deaktiviert, zurückgegeben, gelöscht oder – soweit erforderlich – durch den Kunden geändert. Zugangsdaten zu internen Systemen, Plattformen, Mandanten, Werkzeugen oder Verwaltungsumgebungen von BITS oder anderen Kunden werden nicht herausgegeben.
9. Bei Hosting-, Cloud-, Backup- und sonstigen datenbezogenen Leistungen richten sich Datenexport, Datenbereitstellung, Rückgabe und Löschung ergänzend nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung, Besonderen Vertragsbedingung und Datenschutzvereinbarung. Soweit keine speziellere Regelung besteht, löscht BITS die vom Kunden bereitgestellten oder für ihn verarbeiteten Daten nach Ablauf einer angemessenen Übergangsfrist, spätestens jedoch nach Ablauf von drei Monaten nach Beendigung der betreffenden Leistung, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht, kein berechtigter Grund zur weiteren Aufbewahrung oder eine abweichende Vereinbarung besteht.

10. Daten in Sicherungskopien werden nicht zwingend unmittelbar mit dem Ende der Hauptleistung gelöscht. Sie werden nach Maßgabe des vereinbarten Löschkonzepts und der technisch üblichen Sicherungszyklen gelöscht oder überschrieben. Während dieser Zeit werden sie nicht für die laufende Leistungserbringung verwendet, soweit dies nicht zur Sicherung, Wiederherstellung oder Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.
11. Mietgegenstände, Hardware, Datenträger, Schlüssel und sonstige überlassene Gegenstände sind nach Vertragsende nach Maßgabe der für die betreffende Leistung geltenden Besonderen Vertragsbedingungen zurückzugeben. Für Geräte mit internem Speicher gelten zusätzlich die vereinbarten Regelungen zu Datenexport, Löschung und Rückgabe.
12. Software-, Lizenz-, Cloud- und sonstige Nutzungsrechte können mit Beendigung der jeweiligen Subscription, Herstellerleistung oder sonstigen Bezugsberechtigung enden. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzung nach Ende des Nutzungsrechts einzustellen und auf Verlangen von BITS oder des Rechteinhabers die vertragsgemäße Beendigung der Nutzung zu bestätigen, soweit dies nach den maßgeblichen Lizenzbedingungen erforderlich ist.
13. Verpflichtungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinaus fortgelten sollen, insbesondere Vertraulichkeits-, Zahlungs-, Herausgabe-, Löschungs-, Rückgabe- und Nachweispflichten sowie Regelungen über Haftung und Rechte an Arbeitsergebnissen, bleiben von der Vertragsbeendigung unberührt.

§ 32 Besonderheiten bei Drittanbieter- und Herstellerlaufzeiten

1. Soweit BITS für die Erbringung einer Leistung selbst gegenüber einem Hersteller, Lizenzgeber, Cloudanbieter, Distributor oder sonstigen Drittanbieter an eine bestimmte Bezugs-, Subscription- oder Vertragslaufzeit gebunden ist, kann die Vertragslaufzeit gegenüber dem Kunden hieran angepasst werden.
2. Die für den Kunden geltende Mindestlaufzeit, Verlängerung und Kündigungsfrist werden in diesem Fall im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder den einschlägigen Besonderen Vertragsbedingungen angegeben.
3. Eine vorzeitige Kündigung, Stornierung oder Mengenreduzierung während einer laufenden Hersteller- oder Providerperiode ist nur möglich, soweit der betreffende Drittanbieter dies zulässt oder BITS einer abweichenden Vereinbarung ausdrücklich zustimmt.
4. Soweit der Kunde während einer bestehenden Herstellerlaufzeit zusätzliche Lizenzen, Benutzer, Geräte oder sonstige Einheiten bestellt, können diese hinsichtlich Laufzeit und Abrechnung an das Ende der bestehenden Hauptsubscription angepasst werden, sofern dies nach dem jeweiligen Hersteller- oder Vertragsmodell vorgesehen ist.
5. Die Abrechnung einer Drittanbieterleistung in monatlichen Raten bedeutet nicht, dass eine monatliche Kündbarkeit besteht. Abrechnungsintervall und Vertrags- beziehungsweise Verpflichtungszeitraum sind voneinander zu unterscheiden.
6. Einzelheiten zur Änderung, Verlängerung oder Beendigung von Drittanbieterleistungen werden in den Besonderen Vertragsbedingungen für Software-, Lizenz-, Cloud- und Drittanbieterleistungen geregelt.

§ 33 Haftung

1. BITS haftet unbeschränkt für Schäden, die BITS, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.
2. BITS haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit diese auf einer von BITS, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen zu vertretenden Pflichtverletzung beruhen.
3. Unberührt bleibt die Haftung:
    a) nach dem Produkthaftungsgesetz,
    b) aufgrund einer ausdrücklich übernommenen Garantie,
    c) aufgrund eines ausdrücklich übernommenen Beschaffungsrisikos sowie
    d) in sonstigen Fällen, in denen eine Haftung gesetzlich nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.
4. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet BITS für den hierdurch verursachten Schaden. Die Haftung ist in diesem Fall auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, für die betreffende Vertragsart typischen Schaden begrenzt.
5. Wesentliche Vertragspflichten im Sinne des Absatzes 4 sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des jeweiligen Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.
6. Bei leicht fahrlässiger Verletzung anderer als wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von BITS ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
7. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von BITS, soweit diese persönlich in Anspruch genommen werden.
8. Soweit die Haftung von BITS nach diesen Bestimmungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für Ansprüche auf Ersatz mittelbarer Schäden und entgangenen Gewinns, soweit nicht aufgrund der vorstehenden Absätze zwingend unbeschränkt gehaftet wird.
9. BITS unterhält für ihre Geschäftstätigkeit eine Betriebshaftpflichtversicherung. Umfang, Deckungssummen, Sublimits, Selbstbehalte, Ausschlüsse und sonstige Bedingungen richten sich ausschließlich nach dem jeweils gültigen Versicherungsvertrag. Der Bestand oder Umfang des Versicherungsschutzes erweitert oder beschränkt die gesetzliche oder vertragliche Haftung von BITS nicht. Aus Deckungssummen, Sublimits, Selbstbehalten, Ausschlüssen oder sonstigen Regelungen des Versicherungsvertrags können keine abweichenden Ansprüche des Kunden gegen BITS oder den Versicherer hergeleitet werden. Soweit im Einzelfall eine bestimmte Versicherungssumme, ein bestimmter Versicherungsumfang oder die Vorlage einer Versicherungsbestätigung vereinbart wird, ist ausschließlich die zum maßgeblichen Zeitpunkt gültige und im jeweiligen Vertrag ausdrücklich bezeichnete Versicherungsbestätigung maßgeblich. Eine vertragliche Haftungshöchstgrenze für bestimmte Leistungsbereiche bedarf einer gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung. Zwingende gesetzliche Haftung bleibt unberührt.

§ 34 Datenverlust und Datensicherung

1. Die Verantwortlichkeit für Datensicherung, Backup, Replikation und Wiederherstellung richtet sich ausschließlich nach dem jeweils vereinbarten Leistungsumfang.
2. Soweit BITS nicht ausdrücklich mit der Durchführung, Verwaltung, Überwachung oder Wiederherstellung einer Datensicherung beauftragt wurde, bleibt der Kunde dafür verantwortlich, eine seinem Schutzbedarf angemessene, aktuelle und funktionsfähige Datensicherung vorzuhalten und deren Wiederherstellbarkeit regelmäßig zu prüfen.
3. Die Überwachung des Status einer Backupsoftware oder die Anzeige einer technischen Backupmeldung stellt allein keine Übernahme der Verantwortung für die Datensicherung und keine Zusage einer erfolgreichen Wiederherstellung dar. Eine solche Überwachung ist nur geschuldet, wenn sie im Angebot oder in der einschlägigen Leistungsbeschreibung ausdrücklich als Leistungsbestandteil vereinbart ist.
4. Wird BITS ausdrücklich mit Backup-, Replikations- oder Wiederherstellungsleistungen beauftragt, müssen im Angebot oder in der einschlägigen Leistungsbeschreibung mindestens der geschützte Daten- und Systemumfang, die Sicherungsintervalle, die Aufbewahrungsfristen, die Speicherorte, die Wiederherstellungsziele sowie gegebenenfalls vereinbarte Prüf- oder Wiederherstellungsmaßnahmen festgelegt werden.

5. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, schuldet BITS bei einer Backup-, Replikations- oder Wiederherstellungsleistung nur die Durchführung der konkret beschriebenen technischen Leistung. Eine Wiederherstellung von Daten, Systemen oder Einstellungen, die nicht vom vereinbarten Sicherungsumfang erfasst sind, ist nicht geschuldet.
6. Soweit BITS die Durchführung oder die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der betreffenden Datensicherung nach dem vereinbarten Leistungsumfang schuldet, findet die Begrenzung des Wiederherstellungsaufwands nach Absatz 7 nicht Anwendung, soweit der Schaden gerade auf einer von BITS zu vertretenden Verletzung dieser Pflicht beruht.
7. Hat der Kunde die Datensicherung selbst zu verantworten und haftet BITS aufgrund leichter Fahrlässigkeit nach § 33 dieser AGB für einen Datenverlust, ist der ersatzfähige Wiederherstellungsaufwand auf den Aufwand begrenzt, der bei Vorhandensein einer ordnungsgemäßen und dem jeweiligen Schutzbedarf angemessenen Datensicherung für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre.
8. Eine bestimmte Wiederherstellbarkeit sämtlicher Daten oder Systeme, eine bestimmte Wiederherstellungszeit oder ein bestimmter Wiederherstellungspunkt ist nur geschuldet, wenn dies im Angebot, in der Leistungsbeschreibung oder in einer Besonderen Vertragsbedingung ausdrücklich vereinbart ist.
9. Der Kunde hat BITS die für die vereinbarte Datensicherungs- oder Wiederherstellungsleistung erforderlichen Mitwirkungen zu ermöglichen. Dazu gehören insbesondere die Bereitstellung erforderlicher Zugänge, Informationen, Speicher- und Netzwerkressourcen sowie die rechtzeitige Mitteilung von Änderungen an Systemen, Datenbeständen und Schutzbedarf.
10. Die Haftungsregelungen dieses § 34 gelten nur im Rahmen der Haftungsregelungen des § 33. Zwingende gesetzliche Haftung bleibt unberührt.

§ 35 IT-Sicherheit und Cyberereignisse

1. BITS erbringt vereinbarte IT-Sicherheits-, Administrations-, Monitoring- und sonstige technische Leistungen nach Maßgabe des vereinbarten Leistungsumfangs und der hierfür geschuldeten fachlichen Sorgfalt.
2. Auch bei Anwendung angemessener technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen kann ein vollständiger Schutz von IT-Systemen gegen Schadsoftware, Cyberangriffe, unbefugte Zugriffe, Sicherheitslücken, Datenverlust oder sonstige Sicherheitsereignisse nicht gewährleistet werden. Eine absolute Sicherheit oder Angriffsfreiheit wird daher nur geschuldet, wenn eine solche Beschaffenheit ausdrücklich vereinbart wurde.
3. Der Eintritt eines Cyberangriffs, einer Schadsoftwareinfektion, einer Sicherheitslücke oder eines sonstigen von Dritten verursachten Sicherheitsereignisses begründet für sich allein keine Pflichtverletzung von BITS.
4. Die Haftung von BITS bleibt jedoch nach Maßgabe von § 33 dieser AGB bestehen, soweit ein Schaden darauf beruht, dass BITS eine konkret vereinbarte Sicherheits-, Monitoring-, Update-, Backup- oder sonstige Schutzpflicht schuldhaft verletzt hat.
5. Gleiches gilt, wenn BITS einen bereits eingetretenen Sicherheitsvorfall im Rahmen einer ausdrücklich übernommenen Leistung schuldhaft nicht entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang bearbeitet.
6. Soweit die Sicherheit der IT-Umgebung von Mitwirkungshandlungen des Kunden abhängt, insbesondere von der Umsetzung empfohlener Sicherheitsmaßnahmen, der Verwendung geeigneter Authentifizierungsverfahren, der Bereitstellung erforderlicher Updates oder dem Schutz von Zugangsdaten, gelten ergänzend die Mitwirkungspflichten dieser AGB und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
7. Ein Mitverschulden des Kunden oder Dritter, für deren Verhalten der Kunde einzustehen hat, wird nach den gesetzlichen Vorschriften berücksichtigt.

§ 36 Drittanbieter, Provider und externe Dienste

1. BITS kann im Zusammenhang mit ihren Leistungen Produkte und Dienste von Herstellern, Lizenzgebern, Cloudanbietern, Providern, Distributoren und sonstigen Drittanbietern einsetzen oder bereitstellen.
2. Für die rechtliche Verantwortlichkeit ist zu unterscheiden, ob:
    a) BITS die betreffende Leistung selbst gegenüber dem Kunden schuldet und sich des Drittanbieters zur Erfüllung dieser Verpflichtung bedient,
    b) BITS eine eigene Leistung erbringt, die technisch von einer Drittanbieterleistung abhängig ist, oder
    c) BITS lediglich den Abschluss eines Vertrags unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter vermittelt beziehungsweise eine vom Kunden selbst bezogene Drittanbieterleistung administriert.
3. Soweit BITS einen Drittanbieter als Erfüllungsgehilfen zur Erbringung einer von BITS selbst geschuldeten Leistung einsetzt, bleiben die gesetzlichen und vertraglichen Verantwortlichkeiten von BITS unberührt.
4. Soweit der Vertrag über eine Drittanbieterleistung unmittelbar zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter besteht, übernimmt BITS keine Verantwortung für die ordnungsgemäße Erbringung der vom Drittanbieter selbst geschuldeten Leistung. BITS bleibt jedoch für die ordnungsgemäße Erbringung der von BITS selbst übernommenen Beratungs-, Vermittlungs-, Einrichtungs-, Administrations- oder Supportleistungen nach Maßgabe des jeweiligen Vertrags verantwortlich.
5. Soweit die von BITS geschuldete Leistung von der Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit eines externen Dienstes abhängt, für dessen Ausfall BITS nicht einzustehen hat, haftet BITS nicht für hierdurch verursachte Beeinträchtigungen, soweit BITS weder den Ausfall noch dessen Folgen schuldhaft verursacht oder eine ausdrücklich übernommene Pflicht zur Vorsorge, Überbrückung oder Wiederherstellung verletzt hat.
6. Hersteller oder Provider können Produkte, Dienste, Funktionen, Schnittstellen, Lizenzmodelle oder technische Voraussetzungen ändern oder einstellen. Soweit BITS eine solche Änderung nicht zu vertreten hat, stellt sie für sich allein keine Pflichtverletzung von BITS dar.
7. Soweit eine Drittanbieteränderung wesentliche Auswirkungen auf eine laufende von BITS geschuldete Leistung hat, wird BITS den Kunden hierüber informieren, soweit BITS hiervon Kenntnis erlangt und eine Information für den Kunden erforderlich ist. Erforderliche Anpassungen oder Ersatzlösungen können Gegenstand eines Änderungsangebots sein, soweit deren Umsetzung nicht bereits vom bestehenden Leistungsumfang umfasst ist.
8. Besondere Verfügbarkeiten, Service Levels, Reaktionszeiten oder Wiederherstellungszusagen eines Herstellers oder Providers gelten gegenüber dem Kunden nur als eigene Zusage von BITS, wenn BITS diese ausdrücklich als eigene vertragliche Verpflichtung übernommen hat.

§ 37 Außergewöhnliche Ereignisse und höhere Gewalt

1. Keine Vertragspartei hat Verzögerungen oder Leistungshindernisse zu vertreten, soweit diese durch ein außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegendes außergewöhnliches Ereignis verursacht werden, dessen Auswirkungen auch bei Anwendung der nach den Umständen angemessenen Sorgfalt nicht verhindert oder überwunden werden konnten.
2. Hierzu können insbesondere zählen:
    a) Naturkatastrophen und außergewöhnliche Naturereignisse,
    b) Krieg, bewaffnete Konflikte, Terroranschläge oder vergleichbare Ereignisse,
    c) hoheitliche Maßnahmen und gesetzliche Verbote,
    d) großflächige und nicht von der betroffenen Vertragspartei verursachte Ausfälle von Strom-, Telekommunikations- oder sonstiger kritischer Infrastruktur,

e) nicht von der betroffenen Vertragspartei zu vertretende erhebliche Störungen globaler oder überregionaler Lieferketten sowie
f) außergewöhnliche Cyberereignisse, soweit deren Eintritt oder Auswirkungen trotz Erfüllung der vertraglich geschuldeten Sicherheitsmaßnahmen nicht verhindert werden konnten.

3. Nicht als außergewöhnliches Ereignis im Sinne dieser Bestimmung gilt ein Umstand, soweit die betroffene Vertragspartei diesen zu vertreten hat oder soweit dessen Beherrschung gerade Gegenstand einer von ihr übernommenen vertraglichen Verpflichtung ist.
4. Die betroffene Vertragspartei wird die andere Vertragspartei über ein wesentliches Leistungshindernis und dessen voraussichtliche Auswirkungen informieren, sobald dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist.
5. Vereinbarte Leistungsfristen verlängern sich um die Dauer der nicht zu vertretenden Behinderung sowie um eine angemessene Wiederanlauf- und Neuplanungszeit, soweit die betreffende Leistung hiervon betroffen ist.
6. Dauert ein außergewöhnliches Ereignis so lange an, dass einer Vertragspartei unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls ein Festhalten am unveränderten Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann, bleiben gesetzliche Rechte auf Vertragsanpassung, Rücktritt oder Kündigung unberührt.
7. Gesetzliche Regelungen über Unmöglichkeit, Gegenleistungspflichten und Schadensersatz bleiben unberührt.

§ 38 Vertraulichkeit

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zugänglich werdenden vertraulichen Informationen der jeweils anderen Vertragspartei vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Durchführung der jeweiligen Vertragsbeziehung zu verwenden.
2. Als vertrauliche Informationen gelten insbesondere technische, kaufmännische, organisatorische und wirtschaftliche Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Sicherheitsinformationen, System- und Netzwerkdokumentationen, Konfigurationen, Zugangsdaten, Kalkulationen, Vertragsinhalte sowie sonstige Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus ihrer Art oder den Umständen ihrer Offenlegung ergibt.
3. Nicht als vertraulich gelten Informationen, die die empfangende Vertragspartei nachweislich:
   a) bereits rechtmäßig kannte,
   b) ohne Verletzung einer Vertraulichkeitspflicht öffentlich bekannt sind oder werden,
   c) rechtmäßig von einem hierzu befugten Dritten erhält oder
   d) unabhängig von den vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei entwickelt hat.
4. Die Vertragsparteien dürfen vertrauliche Informationen solchen Mitarbeitern, verbundenen Unternehmen, Beratern, Subunternehmern und sonstigen zur Vertragserfüllung eingesetzten Personen zugänglich machen, die diese Informationen für die Durchführung des Vertrags benötigen, sofern diese Personen einer angemessenen Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen oder aufgrund gesetzlicher oder berufsrechtlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sind.
5. Eine Offenlegung vertraulicher Informationen ist ferner zulässig, soweit eine Vertragspartei hierzu aufgrund gesetzlicher Vorschriften, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung verpflichtet ist. Soweit rechtlich zulässig, wird die andere Vertragspartei vor einer solchen Offenlegung informiert.
6. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung des jeweiligen Vertrags fort, solange und soweit die betreffenden Informationen nicht rechtmäßig öffentlich bekannt geworden sind oder ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse nicht mehr besteht.
7. Gesetzliche Vorschriften zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen und personenbezogenen Daten bleiben unberührt.

§ 38a Schutz vor gezielter Abwerbung von BITS-Mitarbeitern

1. Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrags und für zwölf Monate nach dessen Beendigung keine Mitarbeiter der BITS GmbH, die in den letzten zwölf Monaten vor der betreffenden Kontaktaufnahme in einem nicht nur unerheblichen Umfang im Rahmen dieses Vertrags für den Kunden eingesetzt wurden, gezielt zur Begründung eines Arbeits- oder sonstigen Beschäftigungsverhältnisses beim Kunden anzusprechen oder eine solche Ansprache durch Dritte zu veranlassen.
2. Eine gezielte Ansprache im Sinne dieser Regelung liegt insbesondere vor, wenn der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter einem erfassten Mitarbeiter ein konkretes Beschäftigungsangebot unterbreitet, ihn gezielt zu einer Bewerbung auffordert oder auf sonstige Weise gezielt auf die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses beim Kunden hinwirkt. Die Regelung erfasst auch eine mittelbare Ansprache über ein vom Kunden beherrschtes Unternehmen, einen Personalvermittler oder einen sonstigen Dritten, wenn der Kunde die Ansprache veranlasst, unterstützt oder billigt.
3. Das Recht der betroffenen Mitarbeiter, ihren Arbeitsplatz frei zu wählen, bleibt unberührt.
4. Verletzt der Kunde die Verpflichtung aus Absatz 1 schuldhaft, hat er BITS den hierdurch entstandenen Schaden zu ersetzen. BITS kann anstelle des konkret nachgewiesenen Schadens einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von vier monatlichen Bruttovergütungen des betreffenden Mitarbeiters verlangen. Maßgeblich ist die regelmäßige monatliche Bruttovergütung, die BITS dem betreffenden Mitarbeiter im Zeitpunkt der erstmaligen gezielten Ansprache schuldet; einmalige Zahlungen, unregelmäßige Boni, variable Sonderzahlungen und Arbeitgeberanteile zur Sozialversicherung bleiben außer Betracht.
5. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. BITS bleibt der Nachweis eines höheren tatsächlich entstandenen Schadens vorbehalten. Eine bereits gezahlte Schadenspauschale wird auf einen weitergehenden Schadensersatzanspruch wegen desselben Verstoßes angerechnet.
6. Die Regelung ist als Nebenbestimmung zu den vereinbarten IT-Leistungen ausgestaltet. Sie dient dem Schutz der besonderen Vertrauensbeziehung, der im Rahmen der Zusammenarbeit vermittelten Kenntnisse und der berechtigten Investitionen von BITS in Auswahl, Qualifizierung und Einsatz der betreffenden Mitarbeiter. Sie begründet kein allgemeines Einstellungsverbot.

§ 39 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

1. Die Vertragsparteien beachten die jeweils auf sie anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften. Jede Vertragspartei ist für die Einhaltung der sie betreffenden datenschutzrechtlichen Pflichten selbst verantwortlich, soweit in diesem Vertrag oder in einer gesonderten Datenschutzvereinbarung nichts Abweichendes geregelt ist.
2. Verarbeitet eine Vertragspartei personenbezogene Daten für eigene Zwecke und in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung, ist sie für die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung, die Erfüllung der Informationspflichten und die Wahrung der Betroffenenrechte selbst verantwortlich.
3. Verarbeitet BITS personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, schließen die Vertragsparteien vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Die Vereinbarung über Auftragsverarbeitung ergänzt den jeweiligen Vertrag und ist Bestandteil der vertraglichen Regelungen zur betreffenden Leistung.
4. Die Vereinbarung über Auftragsverarbeitung regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, Kategorien personenbezogener Daten und betroffener Personen, dokumentierte Weisungen, Vertraulichkeit, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterstützungspflichten, Unterauftragsverarbeiter, Kontrollrechte sowie Rückgabe und Löschung personenbezogener Daten.

5. BITS verarbeitet personenbezogene Daten nur im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs und auf dokumentierte Weisung des Kunden, soweit BITS nicht durch zwingendes Recht zu einer Verarbeitung verpflichtet ist. Erkennt BITS, dass eine Weisung des Kunden nach eigener Einschätzung gegen anwendbares Datenschutzrecht verstößt, weist BITS den Kunden hierauf unverzüglich hin. BITS ist berechtigt, die von der betroffenen Weisung umfasste Verarbeitung bis zur Klärung auszusetzen, soweit dies rechtlich zulässig und zur Vermeidung eines Rechtsverstoßes erforderlich ist.
6. Der Kunde ist, soweit er Verantwortlicher ist, insbesondere dafür verantwortlich, dass:
    a) die von ihm veranlasste Verarbeitung personenbezogener Daten rechtmäßig ist,
    b) die erforderlichen Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen erfüllt werden,
    c) die Weisungen an BITS rechtmäßig, eindeutig und dokumentiert sind,
    d) BITS nur solche personenbezogenen Daten zugänglich gemacht werden, deren Verarbeitung im Rahmen der beauftragten Leistung erforderlich und zulässig ist, und
    e) die erforderlichen Entscheidungen über Zweck, Mittel, Aufbewahrung und Löschung der Verarbeitung getroffen werden.
7. BITS trifft im Rahmen der jeweils bestehenden datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeit angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten. Soweit eine Vereinbarung über Auftragsverarbeitung geschlossen wurde, gelten die dort vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen vorrangig für die betreffende Auftragsverarbeitung.
8. BITS unterstützt den Kunden im gesetzlich und vertraglich erforderlichen Umfang bei der Bearbeitung von Betroffenenanfragen, bei Datenschutz-Folgenabschätzungen, bei Konsultationen mit Aufsichtsbehörden und bei der Erfüllung der Pflichten nach den Art. 32 bis 36 DSGVO, soweit diese Unterstützung die von BITS erbrachte Verarbeitung betrifft. Leistungen, die über die vereinbarte Unterstützung hinausgehen, können nach vorheriger Beauftragung nach Aufwand vergütet werden, soweit gesetzlich zulässig.
9. BITS informiert den Kunden über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die von BITS oder einem von BITS eingesetzten Unterauftragsverarbeiter verarbeitet werden, unverzüglich nach Bekanntwerden und unterstützt den Kunden bei der Bewertung und Bearbeitung des Vorfalls im gesetzlich und vertraglich erforderlichen Umfang. Die datenschutzrechtliche Bewertung sowie die Entscheidung über Meldungen an Aufsichtsbehörden oder Benachrichtigungen betroffener Personen verbleiben bei der jeweils verantwortlichen Stelle, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
10. Hersteller, Cloudanbieter, Hostinganbieter, Supportanbieter und sonstige Dritte dürfen personenbezogene Daten nur verarbeiten, soweit dies für die vereinbarte Leistung erforderlich und datenschutzrechtlich zulässig ist. Ihre Einbindung als Unterauftragsverarbeiter, eigenständig Verantwortlicher oder sonstiger Empfänger richtet sich nach der konkreten Datenschutz- und Vertragskonstellation und ist in der Vereinbarung über Auftragsverarbeitung oder einer sonstigen Datenschutzvereinbarung nachvollziehbar zu dokumentieren.
11. Eine Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation erfolgt nur, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt und die erforderlichen Garantien oder sonstigen Rechtsgrundlagen dokumentiert sind.
12. Nach Beendigung der betreffenden Leistung gibt BITS personenbezogene Daten nach Maßgabe der Vereinbarung über Auftragsverarbeitung oder der sonstigen Datenschutzvereinbarung zurück oder löscht sie, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein sonstiger gesetzlicher Erlaubnistatbestand entgegensteht. Daten in Sicherungskopien werden nach Maßgabe des vereinbarten Löschkonzepts und der technisch üblichen Sicherungszyklen gelöscht oder überschrieben.
13. Diese AGB ersetzen keine erforderliche Vereinbarung über Auftragsverarbeitung, keine erforderliche Vereinbarung gemeinsamer Verantwortlichkeit und keine sonstige erforderliche datenschutzrechtliche Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen einer spezielleren Datenschutzvereinbarung und diesen AGB geht die speziellere Datenschutzvereinbarung vor.

§ 40 Zugangsdaten, administrative Berechtigungen und Fernzugriffe

1. Zugangsdaten, administrative Berechtigungen, Zertifikate, Schlüssel, Tokens, Wiederherstellungscodes und vergleichbare Authentifizierungsinformationen sind von den Vertragsparteien vertraulich zu behandeln und angemessen gegen unbefugten Zugriff zu schützen.
2. Soweit dies für die vereinbarte Leistung erforderlich ist, stellt der Kunde BITS die erforderlichen Zugänge und Berechtigungen rechtzeitig zur Verfügung oder ermöglicht deren Einrichtung.
3. BITS ist berechtigt, für die Durchführung vereinbarter Leistungen eigene administrative Benutzerkonten, Servicekonten oder technische Zugänge einzurichten, soweit dies technisch erforderlich und mit dem vereinbarten Leistungsumfang vereinbar ist.
4. Solche Zugänge sollen nach Möglichkeit auf die für die jeweilige Leistung erforderlichen Berechtigungen beschränkt werden.
5. Der Kunde darf von BITS bereitgestellte oder verwaltete Zugangsdaten nur den hierzu berechtigten Personen zugänglich machen. Er hat BITS unverzüglich zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten unbefugt offengelegt, verwendet oder kompromittiert wurden.
6. BITS ist berechtigt, gefährdete oder nicht mehr erforderliche eigene Servicezugänge zu ändern, zu sperren oder zu ersetzen, soweit dies aus Sicherheitsgründen erforderlich ist und die vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden hierdurch nicht unangemessen beeinträchtigt wird.
7. Zugangsdaten zu Systemen und Diensten des Kunden, die der Kunde für den eigenständigen Betrieb seiner IT-Umgebung benötigt und die nicht ausschließlich interne Systeme oder Plattformen von BITS betreffen, werden dem Kunden auf Verlangen in geeigneter Form zur Verfügung gestellt, soweit keine technischen, lizenzrechtlichen oder sicherheitsbezogenen Gründe entgegenstehen.
8. Kein Anspruch des Kunden besteht auf Herausgabe von Zugangsdaten zu internen Systemen, Plattformen, Mandanten, Werkzeugen oder Verwaltungsumgebungen von BITS oder anderen Kunden.
9. Nach Beendigung einer Leistung ist BITS berechtigt, ausschließlich für diese Leistung eingerichtete BITS-Servicekonten, Fernwartungszugänge oder sonstige technische Zugänge zu deaktivieren oder zu entfernen, soweit deren Fortbestand nicht anderweitig vereinbart ist.
10. Im Rahmen einer Vertragsbeendigung stimmen die Parteien erforderliche Deaktivierungen, Passwortwechsel, Schlüssel- oder Zertifikatswechsel und die Übergabe kundenbezogener Zugangsinformationen so ab, dass die Sicherheit der Kundenumgebung und die geordnete Beendigung der Leistung gewährleistet bleiben.

§ 41 Rechte an Arbeitsergebnissen und Unterlagen

1. Soweit BITS im Rahmen der Vertragserfüllung Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationen, Skripte, Vorlagen oder sonstige schutzfähige Arbeitsergebnisse erstellt, verbleiben bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte bei BITS beziehungsweise dem jeweiligen Rechteinhaber, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird.
2. Nach vollständiger Zahlung der für das betreffende Arbeitsergebnis geschuldeten Vergütung erhält der Kunde daran ein einfaches, zeitlich grundsätzlich unbeschränktes Nutzungsrecht in dem Umfang, der für den vertraglich vorausgesetzten Zweck erforderlich ist.
3. Der Kunde darf für ihn erstellte Dokumentationen, Konfigurationsunterlagen, Konzepte und vergleichbare Arbeitsergebnisse innerhalb seines Unternehmens verwenden und auch eigenen Mitarbeitern oder von ihm beauftragten IT-Dienstleistern zugänglich machen, soweit dies für Betrieb, Wartung, Betreuung oder Weiterentwicklung seiner IT-Umgebung erforderlich ist.
4. BITS behält sämtliche Rechte an bereits vorhandenen oder unabhängig vom konkreten Kundenauftrag entwickelten Methoden, Verfahren, Vorlagen, Skripten, Automatisierungen, technischen Werkzeugen und allgemeinem Know-how.

5. Werden solche allgemein verwendbaren Bestandteile im Rahmen eines Kundenauftrags eingesetzt, erhält der Kunde daran nur die für die vertragsgemäße Nutzung des jeweiligen Arbeitsergebnisses erforderlichen Nutzungsrechte.
6. BITS bleibt berechtigt, bei der Vertragserfüllung gewonnenes allgemeines Wissen, Erfahrungen, Methoden und technisches Know-how auch für andere Kunden und eigene Zwecke zu verwenden, soweit hierbei keine vertraulichen Informationen, personenbezogenen Daten oder individuell geschützten Inhalte des Kunden offengelegt oder verwendet werden.
7. Für Software, Dokumentationen und sonstige Inhalte von Herstellern oder anderen Drittanbietern gelten ausschließlich die hierfür maßgeblichen Nutzungs- und Lizenzbedingungen. BITS kann dem Kunden an solchen Bestandteilen keine weitergehenden Rechte einräumen, als nach den jeweiligen Lizenz- und Vertragsbedingungen vorgesehen sind.

§ 42 Vom Kunden bereitgestellte Inhalte und Rechte Dritter

1. Stellt der Kunde BITS Daten, Texte, Bilder, Software, Datenbanken, Konfigurationen, Dokumentationen oder sonstige Inhalte zur Verfügung, räumt er BITS die für die Durchführung der vereinbarten Leistung erforderlichen Nutzungs- und Bearbeitungsbefugnisse für die Dauer der Leistungserbringung ein.
2. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Bereitstellung und zur vorgesehenen Verwendung dieser Inhalte berechtigt ist und die vertragsgemäße Nutzung durch BITS keine Rechte Dritter verletzt.
3. BITS ist nicht verpflichtet, vom Kunden bereitgestellte Inhalte ohne besonderen Anlass umfassend auf entgegenstehende Rechte Dritter zu überprüfen.
4. Erkennt BITS konkrete Anhaltspunkte dafür, dass eine vom Kunden verlangte Verwendung Rechte Dritter verletzen könnte, kann BITS die betreffende Leistung bis zur Klärung zurückstellen und vom Kunden geeignete Nachweise oder eine geänderte Weisung verlangen.
5. Gesetzliche Ansprüche der Vertragsparteien bei Verletzung von Rechten Dritter bleiben unberührt.

§ 43 Dokumentation und Herausgabe

1. BITS erstellt und übergibt Dokumentationen nur in dem Umfang, der nach dem vereinbarten Leistungsumfang geschuldet oder für die vertragsgemäße Nutzung des jeweiligen Arbeitsergebnisses erforderlich ist.
2. Art, Inhalt und Detailtiefe einer ausdrücklich vereinbarten Dokumentation ergeben sich aus dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder der jeweiligen Leistungs- oder Projektbeschreibung.
3. Interne Arbeitsunterlagen, Kalkulationen, Prüfnotizen, interne Tickets, interne Prozessbeschreibungen, Werkzeuge, Vorlagen und sonstige ausschließlich der internen Leistungserbringung von BITS dienende Unterlagen sind nicht Bestandteil einer geschuldeten Kundendokumentation, soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
4. Vom Kunden bereitgestellte Originalunterlagen oder Datenträger werden nach Abschluss der Leistung auf Verlangen zurückgegeben, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen berechtigten Gründe entgegenstehen.
5. Soweit der Kunde nach Vertragsende eine über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Aufbereitung, Aktualisierung, Zusammenstellung, Übergabe oder Erläuterung von Dokumentationen verlangt, kann BITS diese nach gesonderter Beauftragung gegen Vergütung nach Aufwand erbringen.
6. Die Herausgabe von für den Betrieb der Kundenumgebung erforderlichen Dokumentationen oder Zugangsinformationen darf nicht allein davon abhängig gemacht werden, dass der Kunde weitere, nicht mit der betreffenden Leistung zusammenhängende Leistungen bei BITS beauftragt.
7. Die Herausgabe oder Bereitstellung kundenbezogener Dokumentationen, Daten und Zugangsinformationen erfolgt innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs nach Maßgabe des Vertragsendes nach § 31. Weitergehende Migrations-, Konvertierungs-, Aufbereitungs- oder Einweisungsleistungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung, soweit sie nicht ausdrücklich Bestandteil des Vertrags sind.

§ 44 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

1. Der Kunde kann gegen Forderungen von BITS nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
2. Gesetzlich zwingende Aufrechnungsmöglichkeiten bleiben unberührt.
3. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen fälliger Gegenansprüche aus demselben rechtlichen Verhältnis ausüben, soweit gesetzlich nichts Abweichendes bestimmt ist.
4. Die vorstehenden Bestimmungen berühren nicht das Recht des Kunden, berechtigte Mängel- oder sonstige Gegenrechte aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend zu machen.

§ 45 Abtretung und Vertragsübertragung

1. Die Abtretung von Forderungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
2. Eine vollständige Übertragung eines Vertrags oder die Übertragung von vertraglichen Pflichten auf einen Dritten bedarf der Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei, soweit gesetzlich nichts Abweichendes bestimmt ist.
3. Die Beauftragung von Subunternehmern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen durch BITS stellt keine Vertragsübertragung im Sinne des Absatzes 2 dar.
4. Gesetzliche Regelungen über die Abtretbarkeit von Geldforderungen, insbesondere § 354a HGB, bleiben unberührt.

§ 46 Vertragliche Erklärungen und elektronische Kommunikation

1. Soweit in diesen AGB, im Angebot, in der Auftragsbestätigung, einer Leistungsbeschreibung oder Besonderen Vertragsbedingung Textform vorgesehen ist, genügt insbesondere eine Erklärung per E-Mail, sofern der Erklärende erkennbar ist und keine gesetzlich vorgeschriebene strengere Form besteht.
2. BITS ist berechtigt, Angebote, Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Leistungsnachweise, Vertragsinformationen, Mitteilungen über Preisänderungen und sonstige geschäftliche Unterlagen elektronisch zu übermitteln, soweit gesetzlich oder vertraglich keine andere Form vorgeschrieben ist.
3. Der Kunde benennt BITS die für die Vertragsdurchführung erforderlichen kaufmännischen und technischen Ansprechpartner sowie geeignete Kommunikationsadressen.
4. Änderungen von Ansprechpartnern, Geschäftsanschrift, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adressen oder sonstigen für die Vertragsdurchführung wesentlichen Kontaktdaten sind BITS zeitnah mitzuteilen.
5. Elektronische Mitteilungen werden an die zuletzt vom Kunden mitgeteilte beziehungsweise im laufenden Geschäftsverkehr verwendete Kontaktadresse übermittelt. Die gesetzlichen Voraussetzungen für den Zugang von Willenserklärungen bleiben unberührt.
6. Soweit für einzelne Erklärungen, insbesondere Kündigungen oder Änderungsvereinbarungen, in diesen AGB oder den jeweiligen Vertragsunterlagen besondere Anforderungen vorgesehen sind, gehen diese Regelungen vor.

§ 47 Änderungen bestehender Verträge und Vertragsbedingungen

1. Änderungen und Ergänzungen eines bestehenden Vertrags bedürfen einer Vereinbarung der Vertragsparteien, soweit BITS nicht aufgrund des Vertrags, dieser AGB, einer Leistungsbeschreibung oder Besonderen Vertragsbedingung ausdrücklich zu einer bestimmten Änderung berechtigt ist.
2. Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
3. Neue Fassungen dieser AGB, von Leistungsbeschreibungen oder Besonderen Vertragsbedingungen gelten nicht allein aufgrund ihrer Veröffentlichung automatisch für bereits bestehende Verträge.
4. Soweit BITS Vertragsbedingungen eines bestehenden Vertrags ändern möchte und hierfür kein bereits wirksam vereinbartes Änderungsrecht besteht, kann BITS dem Kunden die Änderung in Form eines Änderungsangebots anbieten.
5. Das Änderungsangebot bezeichnet die vorgesehenen Änderungen und gegebenenfalls den Zeitpunkt ihres Inkrafttretens. Die Änderungen werden Bestandteil des Vertrags, wenn der Kunde das Änderungsangebot annimmt.
6. Technische oder organisatorische Änderungen der Art der Leistungserbringung, die den vereinbarten Leistungsumfang nicht wesentlich verändern, richten sich nach § 7 dieser AGB.
7. Preisänderungen richten sich nach den hierfür vereinbarten Regelungen, insbesondere § 26 dieser AGB sowie gegebenenfalls einschlägigen Besonderen Vertragsbedingungen.
8. Für Änderungen von Hersteller-, Provider-, Lizenz-, Subscription- oder sonstigen Drittanbieterbedingungen gelten ergänzend die einschlägigen Besonderen Vertragsbedingungen.

§ 48 Anwendbares Recht

1. Auf die Vertragsbeziehungen zwischen BITS und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
2. Soweit auf einen Vertrag das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG/UN-Kaufrecht) anwendbar sein könnte, wird dessen Anwendung ausgeschlossen.
3. Zwingende gesetzliche Vorschriften, deren Anwendung durch eine Rechtswahl nicht ausgeschlossen werden kann, bleiben unberührt.

§ 49 Gerichtsstand

1. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zwischen BITS und dem Kunden, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von BITS ausschließlicher Gerichtsstand.
2. BITS bleibt berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand oder an einem sonstigen gesetzlich begründeten Gerichtsstand zu verklagen.
3. Für Kunden, mit denen eine Gerichtsstandsvereinbarung vor Entstehung einer Streitigkeit gesetzlich nicht zulässig ist, gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
4. Zwingende gesetzliche ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

§ 50 Schlussbestimmungen

1. Individuelle Vereinbarungen zwischen BITS und dem Kunden haben Vorrang vor diesen AGB sowie vor Leistungsbeschreibungen und Besonderen Vertragsbedingungen.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften wirksam.
3. Soweit eine Bestimmung nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam ist, richtet sich der Inhalt des Vertrags an ihrer Stelle nach den gesetzlichen Vorschriften.
4. Der Vertrag ist nur dann insgesamt unwirksam, wenn das Festhalten am Vertrag unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ersatzregelung für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde.
5. Überschriften dienen ausschließlich der besseren Übersicht und beeinflussen die Auslegung der jeweiligen Bestimmungen nicht.
6. Soweit Vertragsunterlagen in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden und nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist für die Vertragsbeziehung die deutsche Fassung maßgeblich.