

Xantaro Deutschland GmbH

# **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Stand: August 2025



## Teil 1: Begriffsbestimmungen

- (I) Im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe die nachfolgende Bedeutung:
- I. „**Drittsoftware**“ ist Software, deren Rechteinhaber Xantaro nicht ist und die nicht von Xantaro entwickelt wurde. Dies umfasst auch von Xantaro lizenzierte Software.
  - II. „**Lieferungen**“ sind der Verkauf und die Übergabe von Hard- und/oder Software an den Kunden.
  - III. „**Managed Services**“ sind von Xantaro erbrachte IT-Dienstleistungen, bei denen definierte Aufgaben des technischen Betriebs von IT-Systemen, Plattformen oder Diensten ganz im Sinne der Betriebsverantwortung oder teilweise im Sinne der Betriebsunterstützung übernommen werden. Der Umfang und die konkrete Ausgestaltung dieser Leistungen ergeben sich aus den individuellen Aufträgen mit den jeweiligen Produkt-Leistungsbeschreibungen oder ergänzenden „Statements of Work“ (Sow), in denen insbesondere Inhalte, Verantwortlichkeiten, Schnittstellen sowie Leistungsgrenzen geregelt sind. Die strategische Steuerung und Gesamthoheit verbleiben – soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart – beim Kunden.
  - IV. „**Service-Leistungen**“ sind mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistungen für alle Phasen des Netzwerkbetriebs.
  - V. „**Trainingsleistungen**“ sind:
    - Standardschulungen, die in regelmäßigen Zyklen stattfinden und verschiedene Technologien erläutern,
    - Individuelle Schulungen, die kundenspezifisch und nach Vorgaben des jeweiligen Kunden unter Einbezug der dortigen Infrastruktur und entsprechend des spezifischen Know-hows der Teilnehmer des Kunden maßgeschneidert für den Kunden entwickelt werden und
    - Workshops, die einen Know-How-Transfer zum Inhalt haben und sowohl als Training-on-the-Job als auch innerhalb eines Projektes oder Design-Workshops angeboten werden können.
  - VI. „**Wartungsleistungen**“ sind Leistungen in Bezug auf den Support von Hard- und Software.
  - VII. „**Xcare**“ meint die Service- und Wartungsverträge von Xantaro, welche in den Xcare Service Definitions (SLA) näher beschrieben sind.

## Teil 2: Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 2 Anwendungsbereich

- (I) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Xantaro Deutschland GmbH (im Folgenden „Xantaro“) gelten für alle auch zukünftig zwischen dem Kunden und Xantaro abgeschlossenen Verträge.
- (II) Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn Xantaro ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn Xantaro auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Lieferanten oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- (III) Sollte der Kunde oder Dritte hiermit nicht einverstanden sein, hat er der Geltung dieser Bedingungen unverzüglich und ausdrücklich in Textform (beispielsweise per E-Mail) zu widersprechen.

### § 3 Vertragsschluss

- (I) Xantaro sendet dem Kunden ein als „Angebot“ oder „Quotation“ bezeichnetes Dokument zu, welches freibleibend und unverbindlich ist und demnach kein Angebot im Sinne des § 145 BGB darstellt.
- (II) Erfolgt auf Grundlage des „Angebots“ oder der Quotation gem. § 3 Abs. 1 eine Bestellung durch den Kunden (juristisches Angebot im Sinne des § 145 BGB), so kommt der Vertrag durch Auftragsbestätigung, Lieferung oder Leistung seitens Xantaro zustande (nachfolgend als „Einzelvertrag“ bezeichnet).
- (III) Tritt der Kunde, ohne hierzu gesetzlich oder durch abweichende Individualvereinbarung berechtigt zu sein, von einer verbindlichen Bestellung zurück, ist Xantaro berechtigt, zur Kompensation der entstandenen Kosten und des entgangenen Gewinns, unbeschadet der Möglichkeit, weiteren Schadensersatz geltend zu machen, 10% des Netto-Auftragswertes als Stornogebühr zu verlangen. Die Kosten für eventuell beim Hersteller bereits bestellte und nicht mehr stornierbare Leistungen trägt der Kunde in vollem Umfang. Im Falle der Geltendmachung eines weitergehenden Schadens wird die Zahlung des pauschalierten Schadensersatzes auf diesen angerechnet. Dem Kunden bleibt

nachgelassen, zu beweisen, dass ein Schaden nicht oder nicht in der entsprechenden Höhe entstanden ist.

## § 4 Preise, Zahlung, Rechnungsstellung

- (I) Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag bzw. der Rechnung.
- (II) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (III) Soweit nicht anders vereinbart, ist die Zahlungsart Vorkasse.
- (IV) Sofern eine Vergütung auf Aufwandsbasis vereinbart ist und sofern zwischen Xantaro und dem Kunden nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, sind erbrachte Leistungen vom Kunden anhand der von Xantaro bereitgestellten Leistungsnachweise abzuzeichnen.
- (V) Dem Kunden steht hinsichtlich der von ihm geschuldeten Zahlungen ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zu.
- (VI) Die vorstehenden Regelungen gelten ebenso für etwaige Teillieferungen oder -leistungen.

## § 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (I) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erfüllung des Einzelvertrages, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich, zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:
  - 1) Der Kunde wird schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der zur Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen und zur Kommunikation mit Xantaro berechtigt ist und alle für die Zwecke der Durchführung des Einzelvertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
  - 2) Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstige, für die Erbringung der Leistung wesentliche Umstände rechtzeitig in Textform mitteilen.
  - 3) Der Kunde wird, soweit nötig, den Beauftragten von Xantaro den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und eigene Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit Xantaro

und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Der Kunde gewährleistet, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft der Xantaro- Mitarbeiter begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann. Soweit erforderlich, stellt der Kunde Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschließlich sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.

- 4) Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Nähe der Arbeitsstätte kostenlos zur Verfügung stellen.
  - 5) Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für Xantaro die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.
  - 6) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und die Kosten zur Einholung und Erlangung ggf. erforderlicher behördlicher Genehmigungen, insbesondere solcher zur Frequenzzuweisung für 5G-Campus durch die Bundesnetzagentur.
- (II) Auf die besonderen Mitwirkungspflichten der §§ 14, 27 und 37 wird verwiesen.

## § 6 Nutzungsrechte an Standard-Software und geistigem Eigentum

- (I) Nutzungsrechte für Standard-Software Dritter (nachfolgend „Drittsoftware“) bestimmen sich ausschließlich nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Soweit Xantaro Drittsoftware, zum Beispiel als Teil eigener Standard-Software, an den Kunden liefert, so gelten die Nutzungsbedingungen in Bezug auf die überlassene Drittsoftware vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Xantaro versetzt den Kunden in die Lage, von den Nutzungsbedingungen der Drittsoftware Kenntnis zu erlangen. Der Kunde stellt sicher, dass jeder, der die Drittsoftware nutzt, diese Regelungen einhält. Auf § 8 Abs. 9 wird hingewiesen.
- (II) An eigener Standard-Software räumt Xantaro dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein, soweit die Nutzungsbedingungen bzw. vergleichbare Regelungen für diese Software nichts Abweichendes regeln.

## § 7 Gewährleistung

- (I) Ansprüche wegen eines Mangels verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten, es sei denn, Xantaro hat den Mangel arglistig verschwiegen. Bei Werkleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit der Abnahme. Im Falle eines Kauf- oder Mietgeschäfts (beispielsweise bei „Software as a Service“) beginnt die vorgenannte Verjährungsfrist mit Übergabe der Kaufsache oder Überlassung der Mietsache zur Nutzung durch den Kunden.
- (II) Bei Vorliegen eines Mangels kann der Kunde von seinem Recht auf Nacherfüllung Gebrauch machen. Xantaro kann den Nacherfüllungsanspruch nach eigener Wahl entweder durch Nachbesserung oder Neulieferung befriedigen, sofern dem Kunden nicht nur eine bestimmte Art der Nacherfüllung zumutbar ist. Die Parteien sind sich darüber einig, dass – unabhängig von der konkreten Form der Nacherfüllung – die Nacherfüllung keinen Neubeginn der unter Abs. 1 genannten Verjährungsfrist auslöst. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde – unbeschadet der in § 7 genannten Rechte – zur Minderung und zum Rücktritt berechtigt.
- (III) Die Nachbesserung kann, soweit sich die Nachbesserung auf mangelhafte Software erstreckt, auch durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung oder durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.
- (IV) Soweit Xantaro eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist Xantaro auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration von vertragsgegenständlicher Hardware vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit dieser Hardware einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.
- (V) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, soweit nicht die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist.
- (VI) Bestehende Wartungsverträge und deren Bedingungen berühren die Gewährleistungsansprüche des Kunden nicht. Ist Xantaro sowohl im Rahmen gesetzlicher Sachmängelhaftung als auch aus einem Wartungsvertrag (XCare) zur Leistung verpflichtet, so leistet Xantaro aufgrund der vertraglichen Verpflichtung aus dem Wartungsvertrag, soweit nicht vor Leistungserbringung schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Der Kunde kann nicht doppelte Leistung durch kumulierte Geltendmachung der Ansprüche aus Sachmängelhaftung und dem Wartungsvertrag geltend machen.

- (vii) Die vorstehenden Ansprüche erloschen, wenn der Kunde oder Dritte an vertragsgegenständlicher Hardware Änderungen vornehmen, denen Xantaro nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass (i) vorhandene Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind und (ii) diese die Fehleridentifizierung und Fehlerbeseitigung nicht erschwert haben.
- (viii) Auf die ergänzenden Gewährleistungsregelungen des § 15 (Lieferungen der Xantaro) wird verwiesen.

## § 8 Haftung

- (I) Xantaro haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten hervorgerufen wurden, sowie für Schäden auf Grund der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (II) Für Schäden, die lediglich auf Fahrlässigkeit beruhen, haftet Xantaro nur für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Einzelvertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflichten“).
- (III) Im Falle der Verletzung solcher Kardinalpflichten ist die Haftung von Xantaro begrenzt auf die typischerweise bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schäden. Typischerweise bei Vertragsschluss vorhersehbare Schäden sind solche, die als mögliche Folge einer Vertragsverletzung voraussehbar waren oder die unter Berücksichtigung der Umstände, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannt waren oder hätten bekannt sein müssen oder bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt voraussehbar gewesen wären.
- (IV) Die vorstehend vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Erfüllungsgehilfen und Vertreter von Xantaro. Für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Arbeitnehmer, Erfüllungsgehilfen oder Vertreter herbeigeführte Schäden haftet Xantaro nicht, sofern nicht ein Fall gem. § 8 Abs. 1 vorliegt (Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit).
- (V) Der Kunde ist im Rahmen der Mitwirkungspflichten für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von Xantaro verschuldeten Datenverlust haftet Xantaro insoweit der Höhe nach begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären, insbesondere die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu

erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäßen Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

- (vi) Soweit Xantaro technische Auskünfte oder Ratschläge gibt, die über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, so sind sich die Parteien darüber einig, dass es sich bei diesen Handlungen um bloße Gefälligkeiten handelt, die unentgeltlich erfolgen und für die Xantaro demnach auch keine Haftung übernimmt.
- (vii) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (viii) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Nutzungsbedingungen von Drittsoftware (§ 6 Abs. 1) bei der Verwendung der von Xantaro überlassenen Software zu beachten. Xantaro übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden aus einer vertragsverletzenden Verwendung von Drittsoftware entstehen.
- (ix) Ansprüche wegen der Verletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten verjähren nach einem Jahr von ihrer Entstehung an. Dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

## § 9 Rücktrittsrecht

- (I) Unbeschadet gesetzlicher Rücktrittsrechte ist Xantaro berechtigt vom Einzelvertrag zurückzutreten, wenn sich entgegen der vor Vertragsschluss bestehenden Annahme ergibt, dass der Kunde nicht kreditwürdig ist.
- (II) Xantaro ist ferner berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten, wenn der Kunde seinen allgemeinen oder besonderen Mitwirkungspflichten trotz Rüge nicht nachkommt und die Vertragsdurchführung ohne die Mitwirkung des Kunden nicht bzw. nicht volumnäßig möglich ist.

## § 10 Vertraulichkeit

- (I) Soweit zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht bereits eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) besteht, richtet sich der Umgang mit Vertraulichen Informationen nach den folgenden Vorschriften. Sollten Bestimmungen der Vertraulichkeitsvereinbarung mit Regelungen dieser

Bedingungen kollidieren, so haben diejenigen Regelungen Vorrang, die einen höheren Schutz von Vertraulichen Informationen gewährleisten.

- (II) Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, über alle ihnen zur Kenntnis gelangten Vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäftsgeheimnisse i.S.v. § 2 Nr. 1 GeschGehG der anderen Partei, Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Partei verpflichtet, die andere Partei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- (III) "Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen, unabhängig von ihrer Form, die von oder im Namen einer Partei (die „offenlegende Partei“) der jeweils anderen Partei (die „empfangende Partei“) gegenüber offengelegt werden, sofern und soweit diese zum Zeitpunkt der Offenlegung oder im unmittelbaren Anschluss daran ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden oder sich deren Vertraulichkeit aus den Umständen ergibt. Umfasst sind insbesondere, aber nicht ausschließlich, technische Daten, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Formeln, Verfahren, Systemarchitektur, Pläne, Arbeitsablaufdiagramme, Zeichnungen, gesetzlich geschützte Informationen sowie alle anderen nicht öffentlichen Informationen, Materialien oder Daten mit Bezug auf die laufenden und/oder zukünftigen Geschäfte und Transaktionen der offenlegenden Partei und alle von Drittlieferanten der offenlegenden Partei zur Verfügung gestellten Informationen, Materialien oder Daten und alle Analysen, Kompilierungen, Studien, Zusammenfassungen, Auszüge oder andere von der empfangenden Partei erstellte Dokumentationen, die auf den von der offenlegenden Partei enthüllten Daten beruhen.
- (IV) Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen,
- die sich nachweisbar bereits vor Offenlegung im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Partei befunden haben und bezüglich ihrer Offenlegung keiner Einschränkung unterlagen;
  - die die empfangende Partei nachweisbar von Dritten erhalten hat, die nach Kenntnis oder Kennenmüssen der empfangenden Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, oder ohne selbst auf Geheimhaltung verpflichtet worden zu sein;
  - die ohne Verletzung von Verschwiegenheitspflichten der empfangenden Partei öffentlich bekannt werden oder sind;
  - die durch einen berechtigten Vertreter der offenlegenden Partei schriftlich zur Veröffentlichung freigegeben wurden;
  - die die empfangende Partei selbständig und ohne Verwendung von Informationen nach entwickelt hat;
  - die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

- (v) Die Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit zu verpflichten. Xantaro ist berechtigt, im Rahmen der Vertragserfüllung vertrauliche Informationen des Kunden an verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG und deren zur Vertraulichkeit verpflichteten Mitarbeiter nach dem „Need-to-know“-Prinzip zu offenbaren.

## § 11 Datenschutz

- (I) Sowohl Xantaro als auch der Kunde sind verpflichtet, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften zu beachten.
- (II) Sofern Xantaro mit personenbezogenen Daten von Betroffenen in Berührung kommt oder solche sogar im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt dies, soweit nicht zwischen den Parteien weitere Vereinbarungen zum Datenschutz bestehen, aufgrund der unter <https://www.xantaro.net/de-de/allgemeine-geschaeftsbedingungen> abrufbaren Auftragsverarbeitungsbedingungen.
- (III) Besteht zwischen den Parteien ein datenschutzrechtlicher Vertrag über eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO, so gehen die dortigen Regelungen im Falle von Widersprüchen den unter Abs. 2 genannten Auftragsverarbeitungsbedingungen vor, in allen anderen Fällen gelten die unter Abs. 2 vereinbarten Auftragsverarbeitungsbedingungen als ergänzende Regelungen gegenüber dem datenschutzrechtlichen Vertrag.

## § 12 Schlussbestimmungen

- (I) Der Kunde ist nur mit schriftlicher Zustimmung von Xantaro berechtigt, Rechte und Pflichten aus den mit Xantaro geschlossenen Einzelverträgen ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen.
- (II) Anwendbar ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).
- (III) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen dem Kunden und Xantaro ist Köln, wenn der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (IV) Jede Änderung des Einzelvertrages muss in Textform erfolgen. Dies gilt auch für Änderungen dieses Textformerfordernisses.

- (v) Sollte eine Regelung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, hierdurch eventuell auftretende Regelungslücken schnellstmöglich durch eine Regelung zu schließen, die dem entspricht, was die Parteien bei Kenntnis von der Unwirksamkeit jener Regelung vereinbart hätten. Sollte dies nicht möglich sein, tritt an die Stelle der unwirksamen Regelung die gesetzliche Regelung.

## Teil 3: Besondere Bedingungen für Lieferungen

### § 13 Lieferung, Gefahrübergang, Abnahme

- (I) Die Lieferfrist bzw. der Leistungszeitraum sind der Auftragsbestätigung zu entnehmen. Die Einhaltung der Lieferfristen setzt voraus, dass der Kunde die ihm bezüglich der Lieferung obliegenden Vertragspflichten rechtzeitig erfüllt hat. Bei der Frage, ob der Kunde seinen Pflichten rechtzeitig im vorgenannten Sinne nachgekommen ist, muss, sofern die Lieferung auch eine Versendung von Waren/Produkten beinhaltet, die für einen etwaigen Versand für gewöhnlich notwendige Zeit, jedoch wenigstens 3 (drei) Werkstage, zu Gunsten von Xantaro berücksichtigt werden. Sofern Xantaro im Verhältnis zum Kunden zur Lieferung von Software verpflichtet ist, so hat der Kunde an der Klärung technischer Fragen im erforderlichen Maße mitzuwirken. Die übrigen Verpflichtungen zur Mitwirkung, insb. solche des § 5, bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (II) Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch den Hersteller/Distributor.
  - 1) Dies gilt nur, sofern Xantaro den Umstand, dass der Hersteller Xantaro nicht beliefert, nicht von Xantaro zu vertreten ist und Xantaro ein kongruentes Deckungsgeschäft mit betreffendem Hersteller abgeschlossen hat und die nicht ordnungsgemäße oder ausbleibende Selbstbelieferung für Xantaro nicht vorhersehbar, nicht mit zumutbarem Einsatz behebbar und nicht bloß nur vorübergehend ist.
  - 2) Sollte die von Xantaro geschuldete Ware nicht verfügbar sein, so behält sich Xantaro den Rücktritt vor. Im Falle eines Rücktritts wird Xantaro vor Rücktrittserklärung den Kunden unverzüglich über die entgegenstehenden Gründe unterrichten und eine vom Kunden eventuell erbrachte Gegenleistung sodann unverzüglich zurückerstatten. Die Regelungen der §§ 7 und 15 bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (III) Sofern Xantaro den Kunden mit Hardware beliefert, wird klargestellt, dass es sich bei etwaig genannten Lieferterminen/Lieferzeiträumen lediglich um voraussichtliche Liefertermine/Lieferzeiträume handelt und die Einhaltung dieser Termine nicht dem Verantwortungsbereich von Xantaro unterliegt. Xantaro verpflichtet sich jedoch, den Kunden unverzüglich zu unterrichten, sobald Xantaro erfährt, dass keine rechtzeitige Belieferung erfolgen kann.

- (iv) Etwaig vereinbarte Lieferzeiten und/oder Leistungszeiten verlängern sich um die Zeitspanne, in der Xantaro an der Erfüllung Ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt gehindert wird. Höhere Gewalt liegt vor, sofern und soweit Ereignisse für die Leistungsverhinderung ursächlich sind, die außerhalb des Einflussbereiches von Xantaro und die trotz Einhaltung zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können (insbesondere – jedoch nicht ausschließlich – Krieg, Aufruhr, Streiks, Feuer, Überschwemmungen, nicht vorhersehbare Betriebsstörungen bei Zulieferern der Xantaro). Xantaro wird die Leistungshinderung dem Kunden unverzüglich mitteilen. Dauert das Ende des betreffenden Ereignisses länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten. Etwaig bestehende weitere Rechte, insbesondere aus Gesetz sowie den §§ 7-10 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (v) Xantaro ist zu Teillieferungen berechtigt, wenn die Teillieferungen für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar sind und dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen.
- (vi) Soweit nicht anders vereinbart, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der gelieferten Sachen mit Übergabe an den Kunden auf diesen über.
- (vii) Soweit Werkleistungen erbracht werden, sind diese vom Kunden unverzüglich zu überprüfen. Liegen keine wesentlichen Mängel vor, ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme zu erklären. Über festgestellte Mängel hat der Kunde Xantaro umgehend schriftlich zu unterrichten. Werden innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erbringung der Werkleistung weder die Abnahme erklärt noch Mängel gerügt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

## § 14 Mitwirkungspflichten des Kunden in Bezug auf Lieferungen

- (I) Ergänzend zu § 5 verpflichtet sich der Kunde, die Vertragshardware bzw. die vertragsgegenständlichen Produkte unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin zu Überprüfen. Dies schließt die zugehörige Dokumentation oder Gebrauchsanweisungen etc. ein. Etwaige Mängel wird der Kunde Xantaro unverzüglich schriftlich mitteilen (§ 377 HGB).
- (II) Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die für die Inbetriebnahme der Produkte erforderliche Systemumgebung gemäß den Richtlinien des Herstellers bereitsteht.

## § 15 Gewährleistung bei Lieferungen

Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung

## Teil 4: Besondere Bedingungen für Hardwarewartung und Softwarepflege

### § 16 Xcare – Xantaro Maintenance Services

- (I) Xantaro bietet im Rahmen eines Incident-Managements Hardwarewartung und Softwarepflege an. Diese möglichen Wartungsleistungen sind in den Allgemeinen Pflege- und Wartungsbedingungen durch verschiedene Service-Level-Agreements (SLAs) näher beschrieben und voneinander abgegrenzt. Die Bedingungen sind online einsehbar unter <https://www.xantaro.net/de-de/xcare-sla>.
- (II) Im Konfliktfall haben die Regelungen des Angebots / Quotation gegenüber abweichenden Bedingungen einer Bestellung des Kunden Vorrang, soweit Xantaro solchen Abweichungen nicht ausdrücklich und spätestens bei Vertragsschluss zugestimmt hat.
- (III) Während der Laufzeit ist eine Herabstufung (Downgrade) eines bestehenden SLAs nicht möglich. Der Kunde kann während der Laufzeit eine Hochstufung (Upgrade) auf ein höherwertiges SLA beantragen. Xantaro wird dann prüfen, ob eine Hochstufung im Einzelfall möglich ist und dem Kunden ggf. ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Es besteht kein Anspruch auf ein Upgrade während der Laufzeit.
- (IV) Die Wartungsleistungen sind davon abhängig, dass die unter Vertrag stehenden Software-Produkte in einer vom Hersteller unterstützten Version der Software betrieben werden. Xantaro informiert den Kunden auf Anfrage über die herstellerseitig unterstützten Software-Versionen, sofern der Kunde keinen Zugriff auf die Herstellerinformationen hat.
- (V) Auf Wunsch erbringt Xantaro auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung zusätzlich nachfolgende Leistungen:
  - 1) Installation/Konfiguration neuer Hardwarekomponenten;
  - 2) Integration neuer Hardwarekomponenten in die bestehende Systemumgebung;
  - 3) Onsite-Unterstützung über Instandsetzungsarbeiten hinaus;
  - 4) Schulung;
  - 5) Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades.

## § 17 Leistungsvoraussetzungen

- (I) Sofern Wartungsleistungen nicht von Xantaro erworben werden, ist Xantaro nur zur Übernahme der Wartung für Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind.
- (II) Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn es von Anbeginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung bei Xantaro und/oder beim Hersteller unter Wartung gewesen ist und nur mit Einwilligung von Xantaro und/oder dem Hersteller verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist.
- (III) Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann Xantaro die Erbringung von Pflege- oder Wartungsleistungen davon abhängig machen, dass der Kunde die anfallenden Kosten für eine Wiederaufnahme der Wartung und eine eventuell erforderliche Prüfung der Hardware durch den Hersteller oder Xantaro übernimmt. Hierüber wird Xantaro den Kunden im Voraus informieren und die entsprechend anfallenden Kosten transparent ausweisen.
- (IV) Soweit die Prüfung ergibt, dass Maßnahmen erforderlich sind, bevor das Gerät unter Wartung genommen werden kann, so wird über diese Maßnahmen eine Dokumentation angefertigt und der wesentliche Umfang der Maßnahmen in einem Protokoll festgehalten. Xantaro ist berechtigt, die Kosten für diese Maßnahmen gesondert abzurechnen.

## § 18 Servicescheine

- (I) Der Umfang der Wartungsleistungen ergibt sich zunächst aus des Angebots / Quotation in Verbindung mit den Regelungen der allgemeinen Pflege- und Wartungsbedingungen, die als Anlage beiliegt oder auf Abruf und zur Speicherung bereitsteht.
- (II) Zur Bestätigung und Zusammenfassung der erworbenen Leistungen erstellt Xantaro nach Vertragsschluss einen Serviceschein, der die bestellten Leistungen unter Bezugnahme auf die anhand der Seriennummer identifizierbaren Vertragsgeräte samt den Pflege- und Wartungsleistungen (bestehend aus Servicemodulen) auflistet.
- (III) Der Kunde hat die Angaben auf dem Serviceschein unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit hin zu überprüfen. Etwaige Abweichungen wird er bei Xantaro spätestens binnen 5 Tagen ab Zugang des Servicescheins rügen. Mit Erreichen des

Startdatums, spätestens mit Ablauf vorstehender Frist, gelten allein die Angaben auf dem Serviceschein als Grundlage für Art und Umfang der geschuldeten Wartungsleistungen.

- (IV) Wurde der Beginn der Wartungslaufzeit nicht anderweitig individuell festgelegt, so beginnt die Wartungslaufzeit mit dem im Serviceschein genannten ausgewiesenen Startdatum. Xantaro wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um eine größtmögliche Nähe des Beginns der Wartungslaufzeit zum gegebenenfalls vom Kunden kommunizierten Wunschdatum zu erzielen; im Übrigen wird Xantaro die Wartungsleistungen ohne schuldhafte Verzögerung verfügbar machen.

## § 19 Leistungsort

- (I) Leistungsort für die Wartung der Vertragsgeräte vor Ort ist die im Serviceschein genannte Betriebsstätte des Kunden.
- (II) Ist kein Leistungsort vermerkt und wurden die Vertragsgeräte von Xantaro und/oder von Erfüllungsgehilfen der Xantaro geliefert, gilt als Leistungsort die Lieferadresse, anderenfalls der Installationsort.
- (III) Eine Veränderung des Leistungsortes bedarf der vorherigen Zustimmung von Xantaro und ist mit angemessenem Vorlauf schriftlich anzukündigen. Xantaro wird die Wartung unverändert fortsetzen, wenn damit ein nur unwesentlich erhöhter Aufwand verbunden ist. Geht die Umsetzung mit einem hierüber erhöhten Aufwand für die Erbringung der Leistung einher, so ist Xantaro berechtigt, die vorgenannte Zustimmung von der Zahlung einer angemessenen Vergütung abhängig zu machen. Sofern eine Ersatzteilbevorratung vereinbart wurde, gelten vereinbarte Ankunfts- oder Austauschzeiten oder vergleichbare Leistungszeiten bis zum Abschluss der Umlagerung der Ersatzteile als unverbindliche Schätzung ohne weitere rechtlich relevante Zusagen.
- (IV) Sollte die Veränderung des Leistungsortes zu einem für Xantaro unzumutbaren Aufwand führen (etwa, weil eine Ersatzteilbevorratung, die zur Einhaltung des Service Levels erforderlich ist, nicht möglich ist), wird Xantaro zunächst prüfen, ob eine Herabstufung des Servicelevels möglich ist. Nach positiver Prüfung wird Xantaro unverzüglich die Zustimmung zur Veränderung des Leistungsortes erklären. Eine solche Herabstufung berührt die Kosten sowie die Zahlungsverpflichtung des Kunden für den laufenden Wartungszeitraum nicht. Sollte auch eine Herabstufung des Servicelevels nicht möglich sein, wird Xantaro keine Zustimmung erklären. Xantaros Verpflichtung zur Wartung der von der Verlagerung betroffenen Vertragsgeräte endet in diesem Fall mit dem Tag der Veränderung des

Leistungsortes. Auch das Ende der Verpflichtung zur Wartung berührt die Kosten und die Zahlungsverpflichtung für den laufenden Wartungszeitraum nicht.

## § 20 XTAC – Service Desk

- (I) Xantaro stellt als Service Desk den Kunden das Xantaro Technical Assistance Center (nachfolgend „XTAC“) und somit eine 24x7 erreichbare Hotline zur Seite, die fernmündliche oder in Textform auf Basis eines Ticketsystems erfasste Fehlermeldungen entgegennimmt und den Kunden bei der Behebung von Störungen unterstützt. Daneben ist das XTAC die zentrale Anlaufstelle des Kunden für alle weiteren Serviceleistungen. Details zum Ticket-System und Kontaktinformationen sind der einschlägigen Service Definition zu entnehmen.
- (II) Der Kunde hat auftretende Fehler so präzise wie möglich zu beschreiben und die herstellerspezifischen Systeminformationen zu liefern. Sollten die vom Kunden beigebrachten Information nicht zur Bearbeitung ausreichend sein, wird das XTAC den Kunden auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen. Etwaig gesondert vereinbarte Wiederherstellungszeiten beginnen erst zu laufen, sofern und soweit der Kunde die zur Bearbeitung notwendigen Informationen beigebracht hat.
- (III) Xantaro behält sich vor, Leistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf andere als die Vertragsgeräte beziehen, zu den jeweils gültigen Standard-Konditionen von Xantaro zu berechnen.
- (IV) Störungen der Prioritätsklassen 1 und 2 sind vom Kunden telefonisch zu melden, um die Einhaltung der Reaktionszeiten zu gewährleisten. Die Prioritätenkategorien sowie die dazugehörigen Reaktions- und sonstige Zeiten sind der einschlägigen Service Definition zu entnehmen.

## § 21 Remote Support

- (I) Xantaro erbringt die Xcare Leistungen durch Remote Support. Remote Support umfasst den Fernzugriff für Diagnose und Wartung. Sofern der Remote Support (Anschluss des Kunden an Ferndiagnose und Fernwartungseinrichtungen) nicht über existierende, sichere IP-Verbindungen (Secure Shell – SSH o.ä.) erfolgen kann, teilt Xantaro die für die Installation der dann erforderlichen technischen Einrichtungen entstehenden Kosten dem Kunden auf Anfrage mit und führt den Anschluss auf Basis separater Beauftragung und Berechnung durch.

## § 22 Hardware-Austausch / Onsite-Service

- (I) Stellt sich im Rahmen der Ticket-Bearbeitung heraus, dass der Fehler auf eine defekte Hardwarekomponente zurückzuführen ist, wird je nach vereinbartem Servicelevel
  - 1) ein Ersatzgerät bestellt und geliefert, nachdem das defekte Gerät eingeschickt wurde,
  - 2) ein Ersatzgerät kostenfrei innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens durch Xantaro geliefert (Advanced Replacement), oder
  - 3) innerhalb der zugesicherten Zeit ein Ersatzgerät zusammen mit einem Techniker am Einsatzort eintreffen, welcher den Austausch vor Ort vornimmt (Onsite Service).
- (II) Der Kunde ist für die Rücksendung des defekten Gerätes an Xantaro auf eigene Kosten und auch für dessen fachgerechte Verpackung verantwortlich. Der Gefahrübergang für das alte Gerät erfolgt mit Übergabe oder Zustellung des Gerätes an Xantaro.
- (III) Der Kunde hat Xantaro das Eigentum am ausgetauschten defekten Gerät frei von Rechten Dritter (z.B. Sicherungseigentum, Pfandrechte etc.) zu verschaffen. Xantaro erteilt hiermit die Einwilligung, dass etwaige Rechte Dritter am neuen Austauschgerät zum Zeitpunkt der Lieferung in gleichem Inhalt und Umfang wie am defekten Gerät erneut begründet werden.

## § 23 Softwareupdates und -upgrades

- (I) Xantaro stellt dem Kunden vom Hersteller freigegebene und in der Herstellerwartung enthaltene Software-Updates oder -Upgrades (Drittsoftware) zum kostenlosen Download bereit, sofern diese herstellerseitig ebenfalls ohne Aufpreis erhältlich sind. Sind Software-Updates oder -Upgrades mit erweitertem Funktionsumfang herstellerseitig nur gegen Aufpreis erhältlich, so kann der Kunde diese Software kostenpflichtig von Xantaro erwerben.
- (II) Gelieferte Software unterliegt den Bedingungen der jeweiligen Software-Lizenz des Herstellers (EULA). Diese Lizenzbedingungen liegen den jeweiligen Software-Produkten bei und sind zusätzlich bei dem Hersteller oder über Xantaro abrufbar. Xantaro kann dem Kunden keine weitergehenden Rechte einräumen, als durch die Software-Lizenz des Herstellers gewährt werden.

- (III) Der Kunde hat sicherzustellen, dass er die Produkte und Software lizenzkonform betreibt. Der Kunde stellt Xantaro hiermit von allen begründeten Forderungen frei, die gegenüber Xantaro durch eine nicht lizenzkonforme Verwendung von Drittsoftware geltend gemacht werden. Die Freistellung umfasst auch die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung durch Xantaro. Dies gilt nicht, soweit Xantaro die Rechtsverletzung zu vertreten hat. Die im Rahmen eines Updates oder Upgrades gelieferte Drittsoftware ersetzt die auszutauschende Software. Die neue Software unterliegt denselben Lizenzbedingungen des Herstellers wie die ursprüngliche Software. Insbesondere bleibt die Lizenz der aktualisierten Software auf die jeweilige Seriennummer der Software-Produkte beschränkt.
- (IV) Die Installation von Software-Updates oder -Upgrades obliegt dem Kunden. Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung kann Xantaro den Kunden bei der Einbringung der Software unterstützen.

## § 24 Nicht umfasste Leistungen

- (I) Folgende Leistungen sind vom Umfang der Wartungspauschale nicht erfasst:
  - 1) Installationsarbeiten von neuen Geräten sowie Erweiterung oder Umrüstung bestehender Geräte;
  - 2) Lieferung und Austausch von Verbrauchs-, Verschleiß- und Kleinstteilen;
  - 3) Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die bei anderen oder durch andere als den/die Vertragsgeräte(n) auftreten;
  - 4) Veränderungen an der Systemsoftware, die Bereitstellung von Bugfixes oder Software Patches ist dem Hersteller vorbehalten;
  - 5) eine Generalüberholung oder Erneuerung der Anlage;
  - 6) Arbeiten, die infolge der Verbringung der Vertragsgegenstände an einen anderen als bei Vertragsschluss bestehenden Aufstellungsort notwendig werden;
  - 7) Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) seitens anderer Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro hervorgerufen werden;

- 8) Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die von anderen Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro auf sonstige Weise grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden;
  - 9) Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die infolge der Verwendung von nicht von Xantaro empfohlener, gelieferter und aktueller Software oder von nicht von Xantaro bezogenem Zubehör auftreten, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung nicht auf die Verwendung der vorgenannten Software oder Produkte zurückzuführen ist;
  - 10) Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse wie Blitzschlag, Energieversorgungsschwierigkeiten etc.
- (II) Um eine optimale Betreuung zu gewährleisten, wird Xantaro im Störungsfall auf Anfrage des Kunden – sofern zumutbar – unverzüglich mit der Leistungserbringung beginnen, auch wenn im Einzelfall die vom Kunden gewünschte Leistung von der vereinbarten pauschalen Vergütung nicht gedeckt sein sollte. Xantaro ist berechtigt, die erbrachten Leistungen hierfür separat in Rechnung zu stellen. Xantaro weist den Kunden auf die gesonderte Vergütungspflichtigkeit der übernommenen Tätigkeit hin, sobald erkennbar wird, dass die jeweilige Leistung nicht von der Pauschale abgedeckt ist.

## § 25 Laufzeitbeginn und Abnahme

- (I) Die operative Leistungserbringung im Rahmen des Hardwarewartungsvertrags beginnt mit der erfolgreichen Abnahme der Service Transition durch den Kunden, welche zugleich als Bereitschaftsprüfung im Sinne von § 28 Abs. 2 gilt. Die Abnahme erfolgt durch eine elektronische Bestätigung (z. B. per E-Mail) durch einen hierzu autorisierten Vertreter des Kunden.
- (II) Werden bei der Durchführung der Service Transition wesentliche Mängel festgestellt, die einer Abnahme entgegenstehen, erhält der Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Nachbesserung.
- (III) Erfolgt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Übergabe der Abschlussdokumentation und vollständiger Leistungserbringung der Service Transition keine schriftliche Stellungnahme des Kunden, gilt die Service Transition als abgenommen, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine wesentlichen, begründeten Mängel schriftlich geltend gemacht hat (fiktive Abnahme).

- (IV) Die Nutzung der Services durch den Kunden vor ausdrücklicher oder fiktiver Abnahme kann im Einzelfall als konkutive Abnahme gewertet werden.

## § 26 Vertragsdauer und Kündigung

- (I) Die Vertragslaufzeit eines Hardwarewartungsvertrag beträgt standardmäßig 12 Monate. Abweichende Laufzeiten sind dem Angebot /Quotation zu entnehmen.
- (II) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung gelten insbesondere:
  - 1) der wiederholte (der Kunde zahlt häufig und/oder regelmäßig zu spät) und/oder länger andauernde (wenigstens zwei Kalendermonate ab Fälligkeit) Zahlungsverzug des Kunden;
  - 2) der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Wartungspauschalen;
  - 3) wiederholte unzulässige und substanzielle Veränderung (insb. nichtabgesprochene Änderung an der Konfiguration, Betreiben der Produkte außerhalb der Herstellerspezifikationen oder bei Verstoß gegen die Lizenzbedingungen (EULA) des jeweiligen Herstellers) der Vertragsgeräte durch den oder im Auftrag des Kunden;
  - 4) die trotz Abmahnung erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten gemäß § 13 dieser Bedingungen durch den Kunden;
  - 5) die Verletzung von Geheimhaltungs- oder Betriebssicherheitsinteressen durch den Kunden;
  - 6) die wiederholte mangelhafte Leistungserbringung durch Xantaro, die zu Störungen und/oder Fehlern der Prioritätsklasse 1 oder 2 führen;
  - 7) die wiederholte Nichterbringung geschuldeter Leistungen trotz Fälligkeit und Mahnung.

## § 27 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (I) Xcare Leistungen sind für die vereinbarte Laufzeit im Voraus zur Zahlung fällig.

- (II) Xantaro wird dem Kunden hierzu eine Rechnung, die den Anforderungen des § 14 UStG entspricht, ausstellen.

## **§ 28 Besondere Mitwirkungspflichten für Hardwarewartung und Softwarepflege**

- (I) Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes einschließlich Konfigurationsdaten verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.
- (II) Der Kunde wird Xantaro bei Fehlern unverzüglich durch qualifiziertes Fachpersonal informieren, die aufgetretenen Symptome sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Störungen einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden.
- (III) Der Kunde wird Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
- (IV) Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:
- 1) die obengenannten Pflichten des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder
  - 2) der durch den Kunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
  - 3) der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat,

ist Xantaro berechtigt, dem Kunden den hierdurch nachweislich entstandenen Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung geltend zu machen.

## Teil 5: Besondere Bedingungen für Managed Services

### § 29 Leistungsvoraussetzungen

- (I) Voraussetzung für die Übernahme von Betriebsverantwortung durch Xantaro im Rahmen von Managed Services – sei es für einzelne Dienste, Plattformen oder vollständige Netzkomponenten – ist das Bestehen eines gültigen Wartungsvertrags für sämtliche betroffene Systemkomponenten. Dieser Wartungsvertrag kann entweder direkt durch den Kunden mit dem jeweiligen Hersteller abgeschlossen oder über Xantaro (z. B. XCare) bereitgestellt werden.

Diese Voraussetzung stellt sicher, dass Xantaro im Rahmen seiner Betriebsverantwortung jederzeit auf aktuelle Software-Releases und sicherheitsrelevante Updates zugreifen und erforderliche Aktualisierungen proaktiv umsetzen kann. Fehlt ein entsprechender Wartungsvertrag, ist Xantaro nicht zur Erbringung von Managed Services verpflichtet oder berechtigt, die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb zu übernehmen.

- (II) Das Startdatum der Managed Services ergibt sich entweder aus den Angebotsunterlagen oder wird spätestens mit Abnahme der Service Transition verbindlich festgelegt.
- (III) Der Kunde darf Änderungen an seiner Netzwerk-Infrastruktur nur insoweit vornehmen, als dass diese die umfassten Leistungsmerkmale von Xantaro nicht beeinträchtigen. Insbesondere wird der Kunde keine Änderungen vornehmen, die den Einsatz von Managed Services einschränken oder unmöglich machen. Über alle Änderungen hat er Xantaro im Vorfeld zu informieren. Im Übrigen wird auf die Leistungsbeschreibung verwiesen.
- (IV) Soweit der Kunde entgegen Abs. 3 Änderungen vornimmt oder nicht rechtzeitig anzeigt und der Xantaro dadurch Mehraufwände entstehen (z.B. Hardwareerweiterung), gehen diese Aufwände zu Lasten des Kunden. Dies beinhaltet insbesondere im Zweifelsfall angemessene Rechnungsstellung durch Xantaro.

### § 30 Leistungsinhalt und Leistungserbringung

- (I) Xantaro wird die Leistung für Managed Services anhand und entsprechend der Leistungsbeschreibung oder des Statement-of-Works (SoW) erbringen.

- (II) Xantaro ist nach eigenem Ermessen berechtigt, Teile der Leistung unter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen, insbesondere unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Anforderungen sowie von Geschäftsgeheimnissen i.S.v. § 2 Nr. 1 GeschGehG an Erfüllungsgehilfen durch Erfüllungsgehilfen zu erbringen. Xantaro wird dem Kunden den Einsatz von Subunternehmern vor deren Tätigwerden anzeigen.
- (III) Die Regelungen aus § 18 finden entsprechende Anwendung.

## § 31 Rechte und Pflichten von Xantaro

- (I) Xantaro ist, soweit dies zwischen den Parteien vereinbart wurde, berechtigt bzw. verpflichtet, Änderungen an der Netzwerk-Infrastruktur vorzunehmen, soweit es für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages unter Einhaltung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt, einschließlich den einschlägigen Vorschriften, insbesondere zur IT-Sicherheit, erforderlich ist.
- (II) Xantaro ist nicht verpflichtet, Änderungen des Leistungsgegenstandes zu akzeptieren. Die Voraussetzungen für Änderungen am Leistungsumfang kann der Kunde der Leistungsbeschreibung entnehmen.
- (III) Xantaro wird den Kunden nach Kenntnisserlangung von Hindernissen oder Beeinträchtigungen informieren, soweit diese Auswirkungen auf die Leistungen haben und – soweit abschätzbar – über die voraussichtliche Dauer der Beeinträchtigung unterrichten.
- (IV) Über sonstige Leistungshindernisse wird Xantaro den Kunden unverzüglich ab Kenntnis informieren.

## § 32 Ausschlüsse

- (I) Die Xantaro ist nicht zur Leistung verpflichtet, soweit und sofern zumindest einer der nachfolgenden Ausschlussgründe vorliegen:
  - 1) Es kommt zu Netzwerkstörungen aufgrund von Geräten, die nicht Teil des Netzwerks sind
  - 2) Ein umfasstes Gerät war vorher nicht unter Wartung oder sein Softwarestand veraltet und ein Patch bzw. Update dazu ist nicht mehr erhältlich.

- 3) Im Falle des Nichtvorliegens der notwendigen Softwarestände (Patches) für den Servicegegenstand, sodass keine Updates durchgeführt werden können.
  - 4) Höhere Gewalt.
  - 5) Der Kunde kommt seinen allgemeinen oder besonderen Mitwirkungspflichten nicht oder in nicht ausreichendem Umfang nach.
  - 6) Unsachgemäße Nutzung / Beanspruchung des Leistungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte.
  - 7) Störung und Beeinträchtigung durch vereinbarte Wartungsfenster.
  - 8) Wenn eine Verschlüsselung der Remoteverbindung nach dem Stand der Technik aufgrund von Gründen, die Xantaro nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist.
- (I) In den Fällen gemäß Ziffern 1) bis 3) kann Xantaro die Leistungserbringung von einer gesondert zu vereinbarenden Vergütung abhängig machen.
- (II) Xantaro gewährt keinerlei Garantien. Etwaige individualvertragliche Garantie-Zusagen bedürfen der Schriftform.

## § 33 Leistungsort

- (I) Leistungs- und Erfüllungsort für alle im Rahmen von Managed Services erbrachten Leistungen ist Köln.
- (II) Die Leistungserbringung wird, sofern nicht anders vereinbart, per Fernzugriff (remote) erbracht. Vor-Ort Einsätze bedürfen der vorherigen Vereinbarung mit Xantaro und werden zu den jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung gestellt.

## § 34 Nutzungsrechte

- (I) Das Eigentum und Immaterialgüterrechte verbleiben bei Xantaro bzw. dem jeweiligen Rechteinhaber.
- (II) Für die beim Kunden eingesetzte Software zur Erbringung von Managed Services gewährt Xantaro dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich auf die Vertragslaufzeit befristetes, nicht übertragbares Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke. Jegliche Veränderung, Übersetzung, Anpassung oder

Weiterentwicklung sowie Dekompilierung oder Reverse Engineering der Software ist untersagt.

- (III) Xantaro weist darauf hin, dass das einzelne Managed Services Komponenten enthalten können, die Open Source Software (OSS) nutzen, muss dies jedoch nicht. Auf Anfrage stellt Xantaro dem Kunden eine Liste der im jeweiligen Service eingesetzten OSS-Module zur Verfügung.
- (IV) Im Übrigen gelten etwaige gesonderte Nutzungsbedingungen.
- (V) Soweit zur Leistungserbringung Drittsoftware erforderlich ist, so gelten für diese die jeweiligen Nutzungsbedingungen (EULA) des Herstellers bzw. Rechteinhabers. Xantaro wird diese zur Verfügung stellen.
- (VI) Der Kunde versichert gegenüber Xantaro, die für die Managed Service-Leistungen seinerseits erforderlichen übertragbaren Nutzungsrechte zu haben und räumt Xantaro diese hiermit im Umfang und Dauer der Zweckübertragungslehre ein.

## § 35 Leistungsstörungen

- (I) Für Dienstleistung gilt:
  - 1) Xantaro schuldet gegenüber dem Kunden Bemühen auf Basis des jeweils aktuellen Stands der Technik.
  - 2) Sollte der Kunde Leistungen beanstanden, so hat dies unverzüglich ab Kenntnis von der Schlecht- oder Nichtleistung und zumindest in Textform zu erfolgen. Xantaro wird dann versuchen, das vereinbarte Leistungsniveau durch Nacherfüllung herzustellen, soweit die Beanstandung von Xantaro zu vertreten ist.
  - 3) Sollte dies auch nach 10 Werktagen nicht erfolgt sein, ist der Kunde zur Minderung der Vergütung berechtigt. Über die Höhe der Minderung werden die Parteien gemeinsam eine Einigung treffen.
  - 4) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund sowie die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleiben unberührt.
- (II) Für Werkleistungen gilt:
  - 1) Xantaro gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Xantaro von gegen ihn geltend

gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Xantaro dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere wird er die hierfür erforderlichen Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben von dieser Regelung unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

- 2) Kann der Kunde die Managed Services wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Xantaro nach eigener Wahl entweder die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen (etwa durch Lizenzierung oder Einräumung von Nutzungsrechten) verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter bei Rechtsmängeln bedarf der schriftlichen Einwilligung von Xantaro. Das Recht auf Nacherfüllung bleibt hiervon unberührt.
- 3) Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die Teile der Managed Services während der Vertragslaufzeit durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination mit Leistungen oder Produkten Dritter.

## § 36 Laufzeitbeginn und Abnahme

- (I) Die operative Leistungserbringung im Rahmen des Managed Service Vertrags beginnt mit der erfolgreichen Abnahme der Service Transition durch den Kunden, welche zugleich als Bereitschaftsprüfung im Sinne von § 28 Abs. 2 gilt. Die Abnahme erfolgt durch eine elektronische Bestätigung (z. B. per E-Mail) durch einen hierzu autorisierten Vertreter des Kunden.
- (II) Werden bei der Durchführung der Service Transition wesentliche Mängel festgestellt, die einer Abnahme entgegenstehen, erhält der Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Nachbesserung.
- (III) Erfolgt innerhalb von 14 Kalendertagen nach Übergabe der Abschlussdokumentation und vollständiger Leistungserbringung der Service Transition keine schriftliche Stellungnahme des Kunden, gilt die Service Transition als abgenommen, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine wesentlichen, begründeten Mängel schriftlich geltend gemacht hat (fiktive Abnahme).

- (IV) Die Nutzung der Services durch den Kunden vor ausdrücklicher oder fiktiver Abnahme kann im Einzelfall als konkludente Abnahme gewertet werden.

## § 37 Vertragsdauer und Kündigung

- (I) Die Managed Service-Leistungen sind in Laufzeiten von 12, 24, 36, 48 oder 60 Monaten erhältlich. Die Standardlaufzeit beträgt 36 Monate.
- (II) Nach dem jeweiligen Laufzeitende verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um weitere 12 Monate, wenn es nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.
  - 1.
- (III) Die Kündigung während der Laufzeit ist nur aus wichtigem Grund zulässig.

## § 38 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (I) Die Managed Service-Leistungen sind über den Vertragszeitraum monatlich nachschüssig zur Zahlung fällig. Werden die Leistungen während der Laufzeit vom Kunden nicht in Anspruch genommen, so berührt dies die Pflicht zur Vergütung sowie die Laufzeit nicht.
- (II) Xantaro wird dem Kunden hierzu eine Rechnung, die den Anforderungen des § 14 UStG entspricht, ausstellen.
- (III) Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ist Xantaro berechtigt, die Vergütung für die Managed Services mindestens auf Grundlage des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Verbraucherpreisindex für Deutschland (Basisjahr 2020 = 100) anzupassen. Maßgeblich ist die prozentuale Veränderung des Indexwerts gegenüber dem Indexwert zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns. Eine Preisanpassung darf nur erfolgen, wenn die Veränderung mindestens 3 % beträgt. Die Anpassung ist in Textform mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten im Voraus anzukündigen.
- (IV) Zusätzlich zu der in Absatz (III) geregelten Indexanpassung ist Xantaro nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit berechtigt, die Preise für Managed Services mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten vor Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich anzupassen, sofern sich die von Xantaro geschuldete Vergütung gegenüber von Erfüllungsgehilfen, derer sich Xantaro für die Erfüllung der nach dem Managed Service Vertrag geschuldeten Leistungen bedient, erhöht. Eine solche Preisanpassung ist sachlich zu begründen.

## § 39 Mitwirkungspflichten des Kunden für Managed Services

- (I) Der Kunde ist zur unentgeltlichen und unverzüglichen Mitwirkung verpflichtet.
- (II) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro jede Änderung am vertragsgegenständlichen Netzwerk Xantaro zuvor anzuzeigen.
- (III) Der Kunde wird Xantaro jegliche Probleme oder Fehlermeldungen nebst Logdaten durch entsprechend geschultes Personal nachvollziehbar und vollständig beschreiben.
- (IV) Der Kunde wird Xantaro auf Nachfrage sämtliche Betriebshandbücher und -dokumentation, inkl. Softwarestände, + der zur Leistungserbringung notwendigen Software zur Verfügung stellen, soweit sie zur Erbringung der Leistung hilfreich sind.
- (V) Sofern für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ein Remote-Zugang erforderlich ist, ist der Kunde für die termin- und sachgerechte Sicherstellung, Einrichtung und Verfügbarkeit eines geeigneten Remote-Zugangs verantwortlich. Auf die entsprechende Leistungsbeschreibung wird verwiesen.
- (VI) Der Kunde wird Xantaro für die Kommunikation einen verantwortlichen Mitarbeiter mit Entscheidungskompetenz benennen. Der Kunde kann diese Person jederzeit austauschen, wird Xantaro hierüber jedoch rechtzeitig informieren, sodass sichergestellt ist, dass jederzeit ein verantwortlicher Mitarbeiter erreichbar ist.
- (VII) Etwaige zur Nutzung überlassene Hardware wird der Kunde getrennt aufstellen und lagern, verkehrssicher aufbewahren sowie unmittelbar nach Inbesitznahme als Eigentum von Xantaro kennzeichnen.
- (VIII) Der Kunde wird Xantaro etwaige Mängel, Fehler, Störungen, Beeinträchtigungen oder Ausfälle unverzüglich nach Kenntniserlangung melden.
- (IX) Nach dem Ende der Laufzeit hat der Kunde sämtliche zur Nutzung überlassene Hard- und Software an Xantaro auf eigene Kosten zurückzusenden und etwaige Kopien von Software zu löschen. Die Löschung ist auf Anfrage zu bestätigen.

## § 40 Leistungen nach Laufzeitende

- (I) Xantaro bietet dem Kunden auf Wunsch im Anschluss an die Vertragslaufzeit, Unterstützung bei und nach der Beendigung der Managed Services oder bei der Übertragung auf einen Dritten an.
- (II) Ein solcher Bedarf ist Xantaro mindestens mit 6 Monaten Vorlauf schriftlich anzukündigen. Die Parteien werden dann Gespräche über die Festlegung der Rückabwicklungsleistungen und -modalitäten, erweiterte Mitwirkungspflichten sowie die Einbindung notwendiger Dritter anstoßen.
- (III) Derartige Leistungen sind stets zusätzlich zu vergüten. Die Höhe der Vergütung bemisst sich nach Art- und Umfang der notwendigen oder vom Kunden gewünschten Leistungen.
- (IV) Im Rahmen der Übergabe der Managed Services an einen Dritten ist Xantaro verpflichtet, etwaige Daten oder Dokumentation in der Form verfügbar zu machen, in der sie vorliegen. Xantaro schuldet keine Konvertierung, Übersetzung oder dergleichen.
- (V) Soweit der Kunde keine rechtzeitige Ankündigung nach Absatz 2 abgesetzt hat, wird Xantaro den Leistungsgegenstand spätestens 5 Werktagen nach Laufzeitende sperren.