

Version: 07.2022

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

1. Durchsetzbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, zusätzlich zum Erwerb von Equipment der Systrade GmbH einen Wartungsvertrag mit der Systrade GmbH abzuschließen, dessen allgemeine Bedingungen (im Folgenden "Allgemeine Geschäftsbedingungen") im Folgenden definiert werden.

1.2 Für das Abonnieren von vorbeugenden und/oder korrigierenden Hardware-Wartungsdiensten (im Folgenden "Dienste") gelten ausdrücklich und ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bestandteil des Vertrags (wie nachstehend definiert) sind.

1.3 Die Bestellung von Dienstleistungen bedeutet für den Kunden die vollständige und bedingungslose Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Tatsache, dass Systrade GmbH zu einem bestimmten Zeitpunkt die Bestimmungen des Auftrags des Kunden und/oder anderer Dokumente mit rechtlichem Charakter nicht in Frage stellt, kann nicht als Verzicht auf die Geltung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt ausgelegt werden.

1.4 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit den besonderen Geschäftsbedingungen den Vertrag, der die Beziehungen zwischen den Parteien regelt (im Folgenden "Vertrag"). Im Falle von Widersprüchen oder Auslegungsschwierigkeiten zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den besonderen Geschäftsbedingungen sind die besonderen Geschäftsbedingungen maßgebend. Der Vertrag ist das einzige Dokument, das die Beziehung zwischen den Parteien in Bezug auf die Dienstleistungen regelt, und er hat Vorrang vor den Einkaufsbedingungen des Kunden.

2. Begriffsbestimmungen

2.1 Für die Zwecke dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe, unabhängig davon, ob sie im Singular oder im Plural verwendet werden, die nachstehende Bedeutung:

2.2 **"Systrade GmbH"**: Systrade oder eine ihrer Tochtergesellschaften, die einen Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden abschließt.

2.3 **"Kunde"**: jeder Besteller der Dienste oder jeder Kunde des Kunden, der die von Systrade erbrachten Dienste in Anspruch nimmt

2.4 **"Dienstleistungen"**: von Systrade erbrachte präventive und/oder korrektive Hardware-Wartungs-dienstleistungen, wie in den Vertragsbedingungen definiert.

2.5 **"Fehler"**: jede Funktionsstörung oder Nichtübereinstimmung des Geräts mit der Referenzdokumentation, die die normale Nutzung aller oder eines Teils der Funktionen des Geräts verhindert oder ein ungenaues Ergebnis oder eine unsachgemäße Behandlung verursacht, während das Gerät vom Kunden in Übereinstimmung mit seiner Dokumentation und seinem Bestimmungsort betrieben wird.

2.6 **"Kritischer Ausfall"**: Ausfall, der die Nutzung einer wesentlichen Funktion des Geräts vollständig verhindert.

2.7 **"Equipment"**: IT-Ausstattung oder die Elemente der IT-Ausstattung des Kunden, die Gegenstand der Dienstleistungen ist.

2.8 **"Erheblicher Fehler"**: Fehler, der sich auf eine wesentliche Funktion des Geräts auswirkt, ohne seine Nutzung vollständig zu verhindern.

2.9 **"Geringfügige Fehler"**: Fehler, der weder kritisch noch schwerwiegend ist, der aber eine Störung kleinerer oder untergeordneter Funktionen des Geräts verursacht.

2.10 **"Bestellung"**: jede Bestellung von Dienstleistungen, die ein Kunde durch Übermittlung einer Bestellung an Systrade unter Bezugnahme auf ein zuvor von Systrade erstelltes Angebot tätigt. Um von Systrade angenommen zu werden, muss jede Bestellung eines Kunden mit dem entsprechenden Serviceangebot von Systrade versehen sein oder zumindest ausdrücklich auf die Nummer dieses Serviceangebots verweisen. Eine Bestellung des Kunden ohne die beigefügte oder erwähnte Nummer des Serviceangebots kann von Systrade nicht angenommen werden.

2.11 **"Besondere Bedingungen"**: alle zwischen den Parteien vereinbarten besonderen Bedingungen, auf die im Dienstleistungsangebot, das einer Bestellung beigefügt ist, ausdrücklich Bezug genommen wird, bzw. jeder anwendbare Arbeitsumfang (Scope of Work, SOW), auf den in einer Bestellung ausdrücklich Bezug genommen wird.

2.12 **"Partei(en)"**: Systrade und/oder der Kunde.

2.13 **„Scope of Work" oder "SOW"** jedes von Systrade herausgegebene Dokument, in dem die Dienstleistungen detailliert beschrieben wird und das entweder einem Dienstleistungsangebot beigefügt ist oder als eigenständiges Dokument herausgegeben wird, je nach Fall.

2.14 **"Dienstleistungsangebot"** jedes Dokument, das von Systrade auf Anfrage eines Kunden ausgestellt wird und in dem die Dienstleistungen, die Bedingungen für die Erbringung der Dienstleistungen an den Kunden, die Kosten für die Dienstleistungen sowie alle anderen zwischen den Parteien vereinbarten spezifischen Bedingungen aufgeführt sind.

3. Beginn - Dauer – Beendigung

3.1 Der Vertrag tritt an dem in den besonderen Bedingungen genannten Anfangsdatum in Kraft. Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, wird er für die Dauer von einem (1) Jahr geschlossen und verlängert sich stillschweigend, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien mindestens drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit durch schriftliche Mitteilung per Einschreiben mit Rückschein gekündigt wird.

3.2 Der Vertrag kann von einer Vertragspartei nicht vorzeitig gekündigt werden, es sei denn, der Vertrag sieht etwas anderes vor oder es handelt sich um eine wesentliche Vertragsverletzung, die der anderen Vertragspartei zuzurechnen ist und die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung der säumigen Vertragspartei per Einschreiben mit Rückschein behoben wird.

Systrade GmbH ist berechtigt, den Vertrag im Falle der Insolvenz, der Auflösung, der vollständigen oder teilweisen Einstellung der Tätigkeit des Kunden oder im Falle eines Konkurses, einer Liquidation oder eines ähnlichen Verfahrens, das den Kunden betrifft, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu kündigen.

3.4 Der Kunde ist außerdem berechtigt, den Vertrag aus jedem beliebigen Grund mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich per Einschreiben mit Rückschein zu kündigen. Eine solche Kündigung berechtigt die Systrade GmbH eine Kündigungsgebühr in Höhe von 20 % der anwendbaren Gebühren für die verbleibende Vertragsdauer zu verlangen.

3.5 Im Falle einer Erhöhung der Gebühren, wie in Artikel 7.3 unten vorgesehen, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich kündigen, während die bisherigen Gebühren weiter gelten.

3.5 Die Kündigung oder das Auslaufen dieses Vertrages berührt nicht die Vertragsbestimmungen, die von Natur aus so ausgelegt sind, dass sie den Vertrag überdauern.

4. Leistungen

4.1 Die von Systrade erbrachten Leistungen umfassen, je nach den in den besonderen Bedingungen festgelegten Modalitäten und Optionen:

- Eine Hardwareinstandsetzung, die darin besteht, dass Systrade auf Verlangen des Kunden da-für sorgt, dass das einwandfreie Funktionieren des vertragsgegenständlichen Equipments im Falle einer Störung wiederhergestellt wird;
- Eine vorbeugende Hardwarewartung, die darin besteht, dass Systrade sicherstellt, dass das gute Funktionieren des Equipments, welches Gegenstand des Vertrags ist, aufrechterhalten und überprüft wird. Sie kann durchgeführt werden (6.1.1) entweder durch die Planung von Besuchen vor Ort, um die Umgebung des Equipments zu kontrollieren und eine visuelle Kontrolle des Equipments vorzunehmen, oder (6.1.2) aus der Ferne durch eine vom Kunden zur Verfügung gestellte Auswertung des Logsystems oder durch Fernwartung des Equipments Die Häufigkeit der vorbeugenden Wartung hängt von den vom Kunden gewählten Optionen ab, die in den besonderen Bedingungen festgelegt sind.

4.2 Bei der Erbringung der Dienstleistungen, ob vorbeugend oder korrigierend, setzt Systrade alle wirtschaftlich vertretbaren Mittel ein, die es vernünftiger-weise ermöglichen, den normalen Betrieb der Ausrüstung, die Gegenstand der Dienstleistungen ist, aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen: Arbeit, Prüfgeräte, Werkzeuge und, falls erforderlich, Lieferung von neuen oder gleichwertigen Ersatzteilen, um die defekten Teile der Ausrüstung zu ersetzen, Korrektur des Programms, Änderung der Dokumentation oder jedes andere Mittel, das die Wiederholung des Mangels verhindern kann.

4.3 Die Lieferung von Ersatzteilen liegt im Rahmen der Leistungspflicht im Ermessen von Systrade. Sofern nicht anders vereinbart, sind die Kosten für Ersatzteile in den Gebühren, für die in Punkt 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Dienstleistungen enthalten. Die Ersatzteile, die nicht zum Umfang der im Vertrag definierten Dienstleistungen gehören, sind nicht in der Höhe der Gebühren gemäß Punkt 7 enthalten.

4.4 Wenn die Anfrage des Kunden durch einen Vorfall verursacht wird, der nicht der Ausrüstung zuzuschreiben ist, berechnet Systrade die Bearbeitung des Vorfalls zu einem Stundensatz, der auf den zum Zeitpunkt des Eingriffs geltenden Preisen basiert.

4.5 Die Instandsetzungsarbeiten werden innerhalb der in den besonderen Bedingungen festgelegten Fristen durchgeführt, je nach den vom Kunden gewählten Optionen und der Schwere des Mangels (geringfügig, erheblich oder kritisch).

4.6 Die im Vertrag aufgeführten Dienstleistungen werden in jedem Fall unter Einhaltung der Bestimmungen zur Servicequalität ("Service Level Agreement" oder "SLA") erbracht, die in die besonderen Bedingungen eingefügt oder in einer gesonderten Vereinbarung enthalten sind.

4.7 Vorherige Auditierung

Systrade ist berechtigt, eine vorherige Prüfung der Geräte, die Gegenstand der Dienstleistungen sind, mit oder ohne Besichtigung vor Ort durchzuführen.

4.8 Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist, beträgt die Implementierungszeit sechs (6) Wochen. Während dieser Umsetzungszeit, d.h. während der Vorlaufzeit, in der Systrade die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Ressourcen zusammenstellt (und insbesondere die lokale Verfügbarkeit, der der Kundenkonfiguration entsprechenden Ersatzteile sicherstellt), gilt das von Systrade angebotene SLA als „bestmögliche Leistung“.

5 Leistungsanpassung

5.1 Equipment, welches von den Leistungen abgedeckt werden sollen, können im Einvernehmen mit den Parteien zum Vertrag hinzugefügt oder aus ihm entfernt werden. Das Equipment kann mit einer Frist von sechzig (60) Tagen nach schriftlicher Mitteilung an Systrade aus dem Vertrag entfernt werden. Die Gebühren für das dem Vertrag hinzugefügte Equipment werden nach dem jeweils gültigen monatlichen Tarif von Systrade berechnet.

5.2 Reduziert der Kunde die Anzahl der von den Dienstleistungen abgedeckten Geräte, was zu einer Reduzierung der jährlichen Gebühren aus diesem Vertrag um 20 % oder mehr führt, zahlt der Kunde an Systrade eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Anteils der Gebühren, welcher der Reduzierung jenes Geräte entspricht, welche bis zum Ende der Vertragslaufzeit hätten gezahlt werden müssen, wenn die Geräte nicht reduziert worden wären, ungeachtet zusätzlicher Entschädigungen, die in den besonderen Bedingungen festgelegt werden könnten.

6. Grenzen des Leistungsumfangs

6.1 Die folgenden Dienstleistungen sind ausdrücklich von den Verantwortlichkeiten von Systrade und vom Umfang der durch diesen Vertrag abgedeckten Dienstleistungen ausgeschlossen:

- 6.1.1 Jegliche Wartungsdienste im Zusammenhang mit Software, insbesondere, aber nicht ausschließlich, Wartung von Netzwerken oder Computersystemen wie Softwareprogramme, Diagnose von Softwarefehlern, neue Versionen oder Updates von Software oder Programmen oder Treibern oder OEM-Software-Support.
- 6.1.2 Jegliche Sicherung von Daten, die dem Kunden gehören oder unter seiner Kontrolle stehen, da der Kunde für die ordnungsgemäße Durchführung seiner Sicherungen vor der Erbringung von Dienstleistungen durch Systrade verantwortlich bleibt.
- 6.1.3 Die technische Änderung des Equipments.
- 6.1.4 Umzug und Neuinstallation der gesamten oder eines Teils des Equipments.
- 6.1.5 die Wiederherstellung von Dateien im Falle einer versehentlichen Zerstörung oder eines Virenbefalls.
- 6.1.6 Die Sicherung von Dateien und Datenerfassungsvorgängen.
- 6.1.7 Die Wartung von Modems / Telefonleitungen.
- 6.1.8 Ausbildungs-, Installations-, Unterstützungs- und Hilfsdienste, die von Systrade im Rahmen spezifischer Ausbildungs-, Installations-, Unterstützungs- und Hilfsverträgen angeboten werden können.
- 6.1.9 Jegliche Lieferung von Firmware und Installationen.
- 6.1.10 Jede Unterstützung für Betriebssysteme.
- 6.1.11 Jeder Eingriff in Bezug auf das Equipment, welcher nicht in den besonderen Bedingungen erwähnt wird.

6.2 Die nachstehend aufgeführten Dienstleistungen sind, sofern sie nicht in den besonderen Bedingungen aufgeführt sind, ausdrücklich von den Verantwortlichkeiten von Systrade und vom Umfang der Dienstleistungen und Gebühren dieses Vertrags ausgeschlossen. Jede der in diesem Artikel 6.2 aufgeführten Leistungen kann nach Vertragsbeginn im Einvernehmen der Parteien in die besonderen Bedingungen aufgenommen werden. Diese Leistungen werden von Systrade zusätzlich in Rechnung gestellt, nachdem der Kunde das Angebot oder die Offerte für die entsprechenden unten aufgeführten Leistungen angenommen hat. Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist, wird Systrade seine wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die in diesem Abschnitt 6.2 aufgeführten Leistungen ohne Anwendung eines SLA zu erbringen.

- 6.2.1 Jede Diagnose und/oder jeden Eingriff oder jede Lieferung von Ersatzteilen nach einer Störung, die vor der Laufzeit dieses Vertrags aufgetreten ist.
- 6.2.2 Hinzufügen oder Entfernen einer Komponente aus dem Equipment.
- 6.2.3 Eine Analyse der technischen Durchführbarkeit, bevor eine Komponente zu einem Gerät hinzugefügt oder entfernt wird.
- 6.2.4 Das Auswechseln von Teilen eines Geräts aus ästhetischen Gründen, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Geräts nicht beeinträchtigen.
- 6.2.5 Die Behebung von Schäden, Ausfällen, Mängeln oder Störungen, die durch ein geografisches, physisches oder technisches Umfeld oder durch einen geplanten Stromausfall mit gewaltsamer Abschaltung des Geräts verursacht wurden und die nicht den Anweisungen und Spezifikationen des Herstellers entsprechen oder dar-aus resultieren:
- Aus der Nichteinhaltung geltender Vorschriften und Regeln, insbesondere in sicherheitsrelevanten Angelegenheiten.
 - Durch einen Unfall (einschließlich Feuer und Überschwemmung) oder eine Naturkatastrophe.
 - Vor böswilligen Handlungen, Sabotage und Diebstahl durch das Personal des Auftraggebers.
 - Durch ein Ereignis höherer Gewalt, wie in Punkt 13.5 unten definiert.
 - Durch mangelhafte Installation, mangelhafte Stromversorgung der Geräte, mangelhafte Kontrolle der Temperatur oder der örtlichen Luftfeuchtigkeit, mangelhafte Nutzung, Verwaltung oder Kontrolle der Geräte durch den Kunden oder seine Beauftragten oder durch die Nutzung der Geräte für andere Zwecke als die, für die sie bestimmt sind.
 - Aus Fahrlässigkeit des Kunden oder seines Beauftragten.
 - Durch die Verwendung von Ersatzteilen, die nicht den Herstellerangaben entsprechen.
 - Aus dem Hinzufügen oder Anschließen von Geräten, Teilen oder Komponenten, die nicht in der Liste der kompatiblen Geräte aufgeführt und nicht vom Hersteller genehmigt sind.
 - Von einem - auch vorübergehenden - Ausfall der Energiezufuhr oder der Kühlung (durch Luft oder Flüssigkeiten), die für das gute Funktionieren des Equipments notwendig sind.
 - Von der Intervention eines Dritten oder eines anderen technischen Dienstes als dem von Systrade (einschließlich des technischen Dienstes des Kunden oder seines Beauftragten). Ausdrücklich ausgeschlossen ist die Wartung von Geräten, an denen der Kunde oder seine Erfüllungsgehilfen ohne vorherige und ausdrückliche Zustimmung von Systrade Versuche oder Reparaturen, Änderungen, Modifikationen, Korrekturen oder Verformungen vorgenommen haben. Dies gilt auch für Eingriffe oder Reparaturen durch Dritte für Wartungsleistungen, die nicht von Systrade erbracht werden.
 - Aus Störungen, welche die nicht von Systrade gelieferten Geräte, Server, Nutzungssysteme, Zubehör, Schreibwaren, Verbrauchsmaterialien (einschließlich Batterien, Patronen, Stapel usw.) des Kunden betreffen oder daraus resultieren.

- 6.2.6 Die Überprüfung, Kontrolle und Einhaltung der geltenden Vorschriften und Regeln, der OEM-Empfehlungen oder der bewährten Verfahrensweisen sowie des geografischen, physischen und technischen Umfelds, in dem sich die Geräte befinden.
 - 6.2.7 Die Lieferung von Verbrauchsteilen, darunter: Batterien, zusätzliche Bänder und Schallplatten für Sicherheitsverfahren oder sonstiges Zubehör im Zusammenhang mit der Unterstützung von Schallplatten, Sende- und Empfangsgeräte usw.
 - 6.2.8 Der Austausch von Flash-Speichern jeglichen Formats (SSD-Laufwerke, Flash-Module, Flash-Beschleuniger, SDI-Karten), die ihre maximale Anzahl von Schreibzyklen gemäß den Spezifikationen des Originalherstellers erreicht haben.
 - 6.2.9 Die Lieferung von Zubehör oder Verbrauchsmaterial für Drucker, wie z. B. Wartungskits, Versorgungsrollen, Tintenpatronen, Toner, Farbbänder, Thermodruckköpfe, Reinigungskits für Druckköpfe und Scanner Lampen.
 - 6.2.10 Jede Leistung, die an einem nicht vereinbarten Ort erbracht wird, im Vergleich zu denen, die in den besonderen Bedingungen für die vorbeugende Wartung genannt werden oder die unter die vom Kunden abonnierten Leistungen fallen.
 - 6.2.11 Der Austausch einer zusätzlichen PCI-Karte (Grafikkarte, GPGPU-Karte, Raid-Karte, Flash-Karte), die in der Angebotsphase vor Abschluss dieses Vertrags nicht angegeben wurde.
 - 6.2.12 Leistungsanalyse, soweit kein Hardware-Problem festgestellt wird.
- 6.3 Jede Dienstleistung (ob ad hoc oder wiederkehrend), die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang des Vertrags enthalten ist und die Systrade vom Kunden weiter übertragen wird, wird von Systrade zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Gebühren für diese Dienstleistungen in Rechnung gestellt. Jede Dienstleistung, die nicht im ursprünglichen Vertragsumfang enthalten ist, unterliegt einem zusätzlichen Kostenvoranschlag oder einem Dienstleistungsangebot, das von Systrade erstellt und vom Kunden schriftlich akzeptiert wird. Jede zusätzliche Leistung, die wiederkehrend ist und somit den ursprünglichen Vertragsumfang ändert, wird durch Verweis in den Vertragsumfang aufgenommen, und zwar durch einen Nachtrag für die dann verbleibende Laufzeit des Vertrags.
- 6.4 Die Erbringung der Dienstleistungen beinhaltet keine Übertragung von Know-how, Technologie oder ähnlichen Rechten, unabhängig davon, ob diese durch Rechte des geistigen Eigentums nach geltendem Recht geschützt sind oder nicht, von Systrade an den Kunden.

7. Gebühren

7.1 Die von Systrade als vertraglich vereinbarten Dienstleistungen werden durch Fest- und Pauschalhonorare vergütet, deren Höhe und Zahlungsmodalitäten in den besonderen Geschäftsbedingungen und in den nachstehenden Bestimmungen festgelegt sind, mit Ausnahme der Fälle, in denen zusätzliche Honorare im Vertrag geregelt sind. Sofern nicht anders angegeben, versteht sich jede Honorarangabe als "ohne Mehrwertsteuer", die in der jeweils geltenden Höhe vom Kunden zu tragen ist.

7.2 Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, können die von Systrade erhobenen Gebühren jedes Halbjahr zum 1. Januar und 1. Juli geändert werden. Eine

solche Änderung der Gebühren erfolgt, indem Systrade der anderen Vertrags-partei spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Gebührenänderung eine entsprechende Mitteilung macht.

Die Gebühren werden in Abhängigkeit von der Entwicklung des Nominallohnindexes angepasst (in anderen Ländern als Deutschland: jeder Index, der dem Nominallohnindex gleichwertig ist).

Die verwendete Indexierungsformel lautet wie folgt:

$$F = F1 (S1/S)$$

Wobei:

F = revidierte Gebühr

F1 = Gebühr vor der Revision.

S = Bei der 1. Revision ist dies der Wert des Nominallohnindexes am Tag des Inkrafttretens des Vertrages; bei späteren Revisionen ist dies der Wert des Nominallohnindexes am Tag der letzten Revision.

S1 = Wert des zuletzt veröffentlichten Index zum Zeit-punkt der Gebührenrevision. Fällt der Nominallohnindex weg, so einigen sich die Parteien auf die Wahl eines neuen Indexes. Kommt keine Einigung zustande, so setzt das zuständige Gericht den Index ein, den es für am geeignetsten hält.

Es ist zu beachten, dass, wenn eine Revision in einem Halbjahr nicht stattgefunden hat, dies Systrade nicht daran hindert, die Gebühren in den folgenden Halbjahren anzupassen.

7.3 Im Falle einer wesentlichen marktbedingten Änderung der Konditionen für die Erbringung der Dienstleistungen, die die Erfüllung des Vertrages für Systrade trotz der Anwendung der Bestimmungen von Artikel 7.2 übermäßig kostspielig und unangemessen machen würde, ist Systrade berechtigt, den Betrag der dem Kunden in Rechnung gestellten Gebühren zu er-höhen, um ihn an das Niveau des tatsächlichen Markt-preises anzupassen. Eine solche Erhöhung wird dem Kunden mindestens einen (1) Monat vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Nach Erhalt der Mitteilung von Systrade über die Gebührenerhöhung hat der Kunde einen (1) Monat Zeit, Systrade schriftlich seinen Widerspruch gegen die Gebührenerhöhung mitzuteilen und den Vertrag zu kündigen, wobei die Kündigung 60 Tage nach der Mitteilung des Kunden an Systrade wirksam wird.

8. Zahlungsmodalitäten - Sanktionen

8.1 Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, sind die Wartungsgebühren jährlich im Voraus zu zahlen.

8.2 Sofern in den besonderen Bedingungen nichts anderes angegeben ist, sind Zahlungen spätestens dreißig (30) Tage nach dem Datum der Rechnungsstellung fällig. Systrade behält sich das Recht vor, sofortige Zahlung und/oder Zahlungsgarantien zu verlangen, wenn Zahlungsausfälle oder die finanzielle Situation des Kunden dies rechtfertigen.

8.3 Auf Beträge, die über die oben genannten Fristen hin-aus überfällig sind, werden automatisch Zinsen in Höhe des dreifachen (3) gesetzlichen Zinssatzes erhoben, unbeschadet etwaiger weiterer Schäden.

8.4 Jeder Kunde, der sich im Zahlungsverzug befindet, schuldet neben den Zinsen auch automatisch eine pauschale Entschädigung für die Beitreibungskosten in Höhe von vierzig (40) Euro. Wenn die Beitreibungskosten diesen Pauschalbetrag übersteigen, ist Systrade berechtigt, eine zusätzliche Entschädigung zu verlangen. Darüber hinaus ist Systrade berechtigt, dem Kunden bei nicht fristgerechter Zahlung einen Verzugszins in Höhe von 1,5 % pro Monat auf den unbezahlten Betrag zu berechnen, bis die vollständige Zahlung erfolgt ist.

8.5 Diese Schäden und Entschädigungen werden auf erste Aufforderung von Systrade fällig.

8.6 Zahlt der Kunde aus Gründen, die Systrade nicht zuzuschreiben sind, eine der in der Rechnung genannten Raten nicht, so wird von Rechts wegen und unverzüglich der gesamte Preis der Dienstleistungen sowie jeder noch ausstehende Betrag fällig.

8.7 Wird eine fällige Rechnung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Rechnungsstellung beglichen, kann dies automatisch und rechtswirksam, ohne vorherige Ankündigung, zur Stornierung oder Aussetzung der Dienste führen, bis alle ausstehenden Beträge, einschließlich der Beträge für verspätete Zahlungen, vollständig beglichen sind. Eine solche Aussetzung oder Kündigung hat keine Ermäßigung oder Rückerstattung der jährlichen Wartungsgebühren zur Folge.

8.8 Im Falle des Zahlungsverzugs werden alle Zahlungen, die für andere Lieferungen oder Leistungen fällig wären, sofort fällig, wenn Systrade nicht beschließt, die entsprechenden Aufträge zu stornieren.

8.9 Systrade ist berechtigt, jede vom Kunden geleistete Vorauszahlung einzubehalten, unbeschadet etwaiger zusätzlicher Schäden oder Zinsen, die von Systrade als Schadensersatz geltend gemacht werden könnten.

8.10 Rechnungen können innerhalb von sechzig (60) Tagen nach ihrem Ausstellungsdatum angefochten werden. Nach Ablauf dieser Frist gelten sie als akzeptiert und können nicht mehr angefochten werden. Im Falle einer vorzeitigen Zahlung wird kein Skonto gewährt.

9. Pflichten des Kunden

Während der Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, auf seine eigenen Kosten:

9.1 Das Equipment in einer geografischen, physikalischen und technischen Umgebung zu lagern, die den geltenden Vorschriften und den Anweisungen des Herstellers entspricht.

9.2 Dem/den Vertreter(n) von Systrade während der Wartungszeiten freien Zugang zum Equipment und Einrichtungen zu gewähren und sicherzustellen, dass jeder Eingriff unter Einhaltung der geltenden Vorschriften und Bestimmungen, insbesondere in Bezug auf Sicherheitsfragen, erfolgen kann.

9.3 Sicherstellen, dass bei jedem Wartungseingriff von Systrade mindestens einer seiner Mitarbeiter oder Beauftragten anwesend ist und dass die Mitarbeiter und Beauftragten von Systrade mit der gleichen Sorgfalt und dem gleichen Respekt behandelt werden wie die Mitarbeiter und Beauftragten des Kunden.

9.4 Systrade die Mittel zur Verfügung zu stellen, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind, Kontaktaufnahme mit der entsprechenden technischen Einheit von Systrade (telefonisch und per Computer), Bereitstellung von Strom Internetzugang (über einen vom Kunden bereitgestellten 4G/5G-Netzwerkzugang oder Wifi) etc.

9.5 Sich vor jeder Wartungsmaßnahme zu vergewissern, dass der Kunde alle notwendigen Vorkehrungen zum Schutz und zur Sicherung von Daten, Programmen und Computerdateien getroffen hat und dass er alle Maßnahmen ergriffen hat, um deren Sicherheit und Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er über die Notwendigkeit einer vollständigen Datensicherung vor der Erbringung von Systrade-Diensten informiert wurde. Der Kunde ist verpflichtet, vor jedem Wartungseingriff eine Sicherung aller Daten, Dokumente, Dateien, Programme und sonstigen Unterlagen durchzuführen.

Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Sicherung seiner Daten vor der Erbringung von Dienstleistungen durch Systrade und erkennt an, dass er allein für die Vertraulichkeit und Integrität der gesicherten Daten verantwortlich ist.

In keinem Fall haftet Systrade für den Verlust oder die Verschlechterung von Daten oder für eine Verschlechterung im Zusammenhang mit diesen Daten oder für den Verlust von 9.6. Der Kunde stellt sicher, dass keine Reparaturen oder Eingriffe jeglicher Art an der Ausrüstung durch einen anderen technischen Dienst als Systrade-Services vorgenommen werden.

9.6 Der Kunde stellt sicher, dass keine Reparaturen oder Eingriffe jeglicher Art an der Ausrüstung durch einen anderen technischen Dienst als TECHNOGROUP Services vorgenommen werden.

9.7 Der Kunde arbeitet in voller Transparenz mit Systrade zusammen und übermittelt Systrade alle für die ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen.

9.8 Der Kunde stellt die Fernverbindungsmöglichkeiten zu den Geräten gemäß den Systrade-Spezifikationen zur Verfügung, wenn dies während der Vertragslaufzeit als unabdingbare Voraussetzung für die Verfügbarkeit der Dienste auf bestimmten Geräten ist. Eine Vertragsstrafe im Zusammenhang mit dem SLA kommt nicht in Betracht, soweit der Kunde diese Bedingungen nicht erfüllt hat.

9.9 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, behält Systrade das Eigentum an allen ausgetauschten Komponenten/Teilen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und ist formell berechtigt, diese nach dem Eingriff zu behalten, mit Ausnahme aller Teile, die sensible Daten des Kunden enthalten könnten.

10. Haftungsbeschränkung und Gewährleistung

10.1 Es wird ausdrücklich verstanden und vereinbart, dass die Verpflichtung von Systrade im Rahmen dieses Vertrags darin besteht, sich nach besten Kräften um die Erbringung der Dienstleistungen zu bemühen, was keine Ergebnisverpflichtung darstellt. Der Kunde verzichtet hiermit auf jegliche Ansprüche gegenüber Systrade im Falle der Beschädigung von Daten, des Computerspeichers oder anderen Dokumenten, Geräten oder Programmen, die er Systrade im Zusammenhang mit den Dienstleistungen oder nach der Wiederaufnahme des Betriebs nach dem Eingreifen von Systrade anvertraut hat.

10.2 Systrade haftet nicht für unmittelbare Folge-, Sonder-, Straf- oder exemplarische Schäden (insbesondere, wie zwischen den Parteien vereinbart, und ohne Einschränkung, Betriebsverluste, Verluste von Dateien, Programmen und/oder Daten, Gewinn-, Vertrags-, Kunden-, Reputations- oder Umsatzverluste), die dem Kunden infolge der Nichteinhaltung der Verpflichtungen von Systrade in Bezug auf die Dienstleistungen und/oder die Installation, Nutzung oder Störung eines Geräts entstehen könnten.

10.3 In jedem Fall ist die Haftung von Systrade für Schäden jeglicher Art, die der Kunde erleidet, ausdrücklich und strikt auf die Wartungsgebühren beschränkt, die der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor dem Datum des Schadensfalls tatsächlich an Systrade gezahlt hat.

10.4 Jeder Anspruch gegen Systrade muss innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Datum geltend gemacht werden, an dem der Grund für diesen Anspruch dem Kunden bekannt ist oder hätte bekannt sein müssen.

10.5 Für die Lieferung von Ersatzteilen im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen übernimmt Systrade die gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungspflichten.

10.6 Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

11. Verschwiegenheit

11.1 Sowohl der Kunde als auch Systrade erkennen an, dass alle Informationen, Daten und Geschäftsunterlagen jeglicher Art, Methoden, Know-how, Quellcodes, Herstellungsverfahren, die vom Kunde oder Systrade im Rahmen dieses Vertrages verwendet oder implementiert werden, das ausschließliche Eigentum der jeweiligen Partei sind und bleiben und streng vertraulich behandelt werden müssen.

11.2 Sowohl der Kunde als auch Systrade erkennen an, dass alle Informationen, Daten und Geschäftsunterlagen jeglicher Art, Methoden, Know-how, etc. ohne die vorherige und ausdrückliche Zustimmung der anderen Partei nicht an Dritte weitergegeben und/oder für eigene Rechnung oder im Namen Dritter verwertet werden dürfen. Alle vom Kunde oder von Systrade im Rahmen dieses Vertrages verwendeten oder eingeführten Quellcodes und Herstellungsverfahren sind und bleiben ausschließliches Eigentum der jeweiligen Partei oder eines lizenzierenden Dritten und sind streng vertraulich zu behandeln.

11.3 Jede Partei verpflichtet sich, der anderen Partei auf deren erstes Ersuchen alle Informationen, Daten und Unterlagen zurückzugeben, die sie von der anderen Partei für die Zwecke dieses Vertrags erhalten hat.

11.4 Jede Vertragspartei verpflichtet ihre Geschäftspartner, Angestellten oder Vertreter zur Einhaltung einer Vertraulichkeitsverpflichtung, die der in diesem Vertrag festgelegten gleichwertig ist, und hält die andere Vertragspartei bei Verstößen gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung durch Geschäftspartner, Angestellte oder Vertreter schad- und klaglos.

11.5 Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt auch nach Be-undigung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien und bindet beide Parteien bis (i) zum spätesten Zeitpunkt zwischen fünf Jahren nach Vertragsbeginn und der Vertragslaufzeit oder (ii) zu dem Zeitpunkt, zu dem die betreffenden Informationen, Daten und/oder Dokumente öffentlich zugänglich werden.

12. Abwerbeverbot

Vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet sich der Kunde, während der Laufzeit des Vertrags und für die Dauer von einem (1) Jahr nach dessen Beendigung oder Aufhebung aus welchem Grund auch immer, ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung von Systrade weder direkt noch indirekt einen Angestellten von Systrade oder einen unabhängigen Auftragnehmer oder Unterauftragnehmer von Systrade abzuwerben, einzustellen, zu beschäftigen oder zu beauftragen. Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtung zahlt der Kunde an Systrade einen Pauschalbetrag in Höhe des Bruttolohns oder -honorars ohne Mehrwertsteuer, das Systrade in den letzten zwölf (12) Monaten an den betreffenden Arbeitnehmer oder unabhängigen Auftragnehmer gezahlt hat.

13. Verschiedenes

13.1 Ergänzungen: Systrade kann von Zeit zu Zeit und vorbehaltlich der Einhaltung der geltenden Gesetze Änderungen an den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen, wobei diese Änderungen dreißig (30) Tage, nachdem die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden mitgeteilt wurden, wirksam werden.

13.2 Trennbarkeit: Sollte eine Klausel des Vertrages durch ein zuständiges Gericht nach dem auf diesen Vertrag anwendbaren Recht für rechtswidrig oder nichtig erklärt werden, so wird diese Klausel so geändert, dass sie so weit wie möglich die ursprüngliche und gemeinsame Absicht der Parteien in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht widerspiegelt, wobei die anderen Vertragsbestimmungen in vollem Umfang in Kraft bleiben.

13.3 Verzicht: Es wird ausdrücklich vereinbart, dass ein Versäumnis oder eine Verzögerung seitens einer der Vertragsparteien bei der Berufung auf eine Bestimmung des Vertrags nicht als Verzicht auf diese Bestimmung gilt. Jeder Verzicht auf eine Bestimmung dieses Vertrages muss in jedem Fall Gegenstand einer schriftlichen, von beiden Parteien unterzeichneten Änderung sein.

13.4 Abtretung des Vertrages: Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Kunde seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Systrade abtreten oder übertragen darf.

13.5 Höhere Gewalt: Jede der Parteien gilt nicht als säumig, wenn die Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch einen Fall höherer Gewalt außerhalb ihrer Kontrolle, ihrer Lieferanten oder Dienstleister verzögert, gestört oder verhindert wurde ("Höhere Gewalt"). Als Ereignisse höherer Gewalt, die die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen entschuldigen, gelten insbesondere: jede Ursache, auf die er keinen Einfluss hat, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Feuer, Streiks, Überschwemmungen, Epidemien, Naturkatastrophen, Quarantänebeschränkungen, Kriege, Transportstörungen, Mangel an Arbeitskräften, Rohstoffen oder Produktionsmitteln. Alle Kosten, die sich aus einem Ereignis höherer Gewalt ergeben, sind von der anderen Partei zu tragen.

13.6 Verbindung: Bei der Erfüllung des Vertrags handeln beide Parteien in der Eigenschaft eines unabhängigen Auftragnehmers gegenüber der anderen Partei. Keine der Vertragsparteien gilt als Partner der anderen Partei oder als Gemeinschaftsunternehmen mit ihr, und die Mitarbeiter und Beauftragten der einen Partei, die mit der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrags betraut sind, gelten nicht als Mitarbeiter oder Beauftragte der anderen Partei.

13.7 Unterauftragsvergabe: Systrade ist berechtigt, die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen an Unterauftragnehmer zu vergeben.

13.8 Referenzbenennung

Jede Vertragspartei ist berechtigt, die Referenz der anderen Vertragspartei in ihren Geschäfts- oder Marketingunterlagen und Veröffentlichungen zu nennen.

Darüber hinaus räumt der Kunde Systrade das Recht ein, seinen Namen und sein Logo (die "Referenzen") während der Laufzeit dieses Vertrages auf den Systrade-Websites und/oder in Verkaufsförderungsmaterialien zu verwenden, es sei denn, der Kunde teilt Systrade schriftlich mit, dass er die Verwendung der Referenzen zu irgendeinem Zeitpunkt während der Laufzeit dieses Vertrages ablehnt.

14. Anwendbares Recht -Gerichtsbarkeit

14.1 Anwendbares Recht: Der Vertrag unterliegt deutschem Recht, unter Ausschluss jeglicher Kollisionsnormen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 in Wien wird ausdrücklich ausgeschlossen.

14.2 Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Auslegung oder Anwendung des Vertrages sowie für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Handelsbeziehungen zwischen den Parteien sind ausschließlich die Gerichte am Sitz der vertragsschließenden Systrade Gesellschaft zuständig, auch im Falle von Eilverfahren, Anträgen

auf Erlass von Verfügungen, Garantieklagen oder mehreren Beklagten und ungeachtet anderslautender Klauseln.

15. Korruptions- & - Bestechungsbekämpfung

15.1 Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er bei der Ausführung des Vertrags weder direkt noch indirekt eine Handlung vornimmt, die ihn dazu veranlassen würde, gegen die Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung zu verstoßen oder die Gefahr eines Verstoßes gegen diese Gesetze besteht. Für die Zwecke dieser Klausel sind unter Anti-Korruptionsgesetzen alle ausländischen oder nationalen Anti-Korruptionsgesetze und -vorschriften zu verstehen, die in jedem Land, in dem der Kunde tätig ist, in ihrer jeweils gültigen Fassung gelten, sowie alle Gesetze zur Umsetzung des OECD-Übereinkommens über die Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr (im Folgenden zusammenfassend als "Anti-Korruptionsgesetze" bezeichnet).

15.2 Im Zusammenhang mit dem Vertrag und der sich daraus ergebenden Tätigkeit ist es dem Kunden untersagt, einem Amtsträger oder einer anderen Person direkt oder indirekt Geld oder einen anderen Wert zu zahlen, anzubieten, zu versprechen oder die Zahlung zu genehmigen, um diese Person oder eine andere Person zu veranlassen oder zu belohnen, damit sie ihre Rolle oder ihre Aufgaben nicht ordnungsgemäß erfüllt, oder um einen Amtsträger bei einer Entscheidung, einer Handlung oder der Ausübung seiner offiziellen Rolle oder Funktion zu beeinflussen, einschließlich einer Entscheidung, diese Rolle oder Funktion nicht auszuüben, um einem Dritten oder Systrade zu helfen, einen geschäftlichen oder kommerziellen Vorteil zu erlangen oder zu behalten.

15.3 Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass Systrade das Recht hat, bei objektiven Anhaltspunkten für einen Verstoß gegen diese Klausel und nach angemessener schriftlicher Mitteilung eine Untersuchung durchzuführen, um die Einhaltung der Anti-Korruptionsgesetze und dieser Klausel durch den Kunden zu überprüfen. Der Kunde erklärt sich bereit, bei einer solchen Untersuchung und Prüfung uneingeschränkt zu kooperieren.

15.4 Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass Systrade den Vertrag sofort kündigen und vom Klienten eine Entschädigung für den erlittenen Schaden verlangen kann, wenn Systrade weiß oder den begründeten Verdacht hat, dass der Klient ein Verhalten an den Tag legt oder gelegt hat, das gegen diese Klausel verstößt, oder das Systrade dem Risiko eines Verstoßes gegen die Anti-Korruptionsgesetze aussetzt oder aussetzen könnte.

15.5 Der Kunde ist verpflichtet, Systrade unverzüglich jeden Verstoß gegen die Anti-Korruptionsgesetze zu melden, von dem er Kenntnis erlangt oder bei dem er berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass er im Zusammenhang mit den im Namen von Systrade abgeschlossenen Geschäften begangen wurde. Systrade haftet nicht für Ansprüche, die sich aus rechtswidrigen Handlungen oder aus angeblichen rechtswidrigen Handlungen des Kunden ergeben, unabhängig von der Art oder dem Ort dieser Handlungen. Der Kunde hält Systrade schadlos, und Systrade haftet nicht für Schäden, Strafen, Bußgelder und/oder Kosten jeglicher Art, die infolge von Ansprüchen, Klagen oder Untersuchungen entstehen, die sich aus einer Verletzung dieser Klausel durch den Kunden ergeben oder damit zusammenhängen.

16. Internationale Handelssanktionen - Exportkontrollen

16.1 Der Kunde garantiert, dass er und seine Kunden, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, die Einfuhr-, Ausfuhrkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetze und -vorschriften einhalten werden, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) der Gesetze und Vorschriften der Vereinten Nationen, der Vereinigten Staaten, des Vereinigten Königreichs und der Europäischen Union, die die Ausfuhr, die Wiederausfuhr oder den Transfer von Produkten, Technologien, Dienstleistungen oder Daten direkt oder indirekt in oder für bestimmte Länder, End-verwendungen oder Endnutzer verbieten oder beschränken.

16.2 Der Kunde stellt Systrade die Informationen über seine Abnehmer, Produkte und/oder Dienstleistungen zur Verfügung, die für die Einhaltung der Aus-fuhr- und Sanktionsgesetze und -vorschriften erforderlich sind. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen kann nach angemessenem Ermessen von Systrade zur sofortigen Kündigung und/oder zur vollständigen oder teilweisen Aussetzung dieses Vertrags führen, sobald Systrade davon Kenntnis erhält.

17. Datenschutz

17.1 Im Rahmen der Erbringung seiner Dienstleistungen ist Systrade berechtigt, personenbezogene Daten im Namen des Kunden zu erheben und zu verarbeiten.

17.2 In diesem Zusammenhang wird zwischen den Parteien vereinbart, dass Systrade, soweit erforderlich, als Datenverarbeiter und der Kunde als für die Verarbeitung Verantwortlicher im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ("GDPR") eingestuft wird.

17.3 Soweit Systrade für den Kunden Daten verarbeiten sollte, werden die Parteien im Rahmen der besonderen Vertragsvereinbarungen eine Verarbeitungsvereinbarung abschließen.