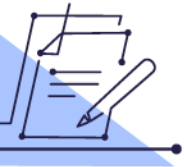


NLdigital Allgemeine Geschäftsbedingungen 2025



Die NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 – DIE Standardbedingungen für den digitalen Sektor – sind von NLdigital bei der Rechtbank Midden-Nederland, Standort Utrecht, hinterlegt. Bei diesem Text handelt es sich um eine Übersetzung aus der niederländischen Sprache. Bei Abweichungen in der Übersetzung ist die niederländische Fassung ausschlaggebend. Auslegungsfragen beurteilen sich nach dem anwendbaren niederländischen Recht.

© 2025 NLdigital

Kapitel 1. Allgemeine Bestimmungen

Dieses Kapitel gilt unabhängig von der Art des vom Lieferanten gelieferten Produktes oder der erbrachten Dienstleistung. In diesem Kapitel werden übergeordnete Themen geregelt, wie die Anwendbarkeit dieser NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen, das anwendbare Recht, die Gerichtszuständigkeit, die Vertragsdauer, geistiges Eigentum, Geheimhaltung und Haftung.

Artikel 1 Anwendbarkeit der NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1 Diese NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 (im Folgenden: NLdigital AGB) gelten für alle Angebote und Verträge zwischen dem Lieferanten und dem Kunden.
- 1.2 Der Kunde und der Lieferant treffen Vereinbarungen über die gegenseitig zu erbringenden Leistungen, unter anderem über den Preis und die Zahlungsbedingungen sowie darüber, was im Preis enthalten ist. Die Bestimmungen dieser NLdigital AGB gelten nur, soweit nicht ausdrücklich anderslautende schriftliche Vereinbarungen getroffen wurden.
- 1.3 Einkaufs- oder sonstige Bedingungen des Kunden gelten nicht und werden ausdrücklich zurückgewiesen.
- 1.4 Wenn der Lieferant dem Kunden Produkte oder Dienstleistungen eines Dritten zur Verfügung stellt, gelten für diese Produkte oder Dienstleistungen die (Lizenz- oder Verkaufs-)Bedingungen des Drittanbieters im Verhältnis zwischen Lieferant und Kunden, sofern diese (Lizenz- oder Verkaufs-)Bedingungen vom Lieferanten für anwendbar erklärt wurden und dem Kunden die Möglichkeit zur Kenntnisnahme dieser Bedingungen geboten wurde. Bestimmungen dieser NLdigital AGB, die von anderen Bedingungen abweichen, gelten in diesem Fall nicht. Ein Kunde im Sinne von Art. 6:235 Abs. 1 oder Abs. 3 Burgelijk Wetboek (BW; niederländisches Bürgerlichen Gesetzbuch) kann sich nicht auf einen Verstoß gegen die vorgenannte Verpflichtung des Lieferanten berufen.
- 1.5 Sofern die betreffenden Bedingungen eines Drittanbieters zwischen dem Kunden und dem Lieferanten nicht oder nicht mehr gelten, finden diese NLdigital AGB uneingeschränkte Anwendung.
- 1.6 Sollte eine Bestimmung dieser NLdigital AGB nichtig oder unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In diesem Fall werden der Lieferant und der Kunde versuchen, sich auf neue, vergleichbare

Bestimmungen zu einigen, die die unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen ersetzen.

Artikel 2 Angebote

- 2.1 Sämtliche Angebote und sonstigen Äußerungen des Lieferanten sind unverbindlich, sofern der Lieferant nicht schriftlich etwas anderes angegeben hat. Der Kunde sichert die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben zu, die er dem Lieferanten zur Verfügung gestellt hat oder die in seinem Namen zur Verfügung gestellt wurden und auf denen das Angebot des Lieferanten basiert, mit Ausnahme von offensichtlichen Tippfehlern.

Artikel 3 Preis und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Alle Preise sind in Euro angegeben, exkl. Mehrwertsteuer und sonstiger staatlicher produkt- oder dienstleistungsspezifischer Abgaben.
- 3.2 Der Kunde kann aus einem vom Lieferanten abgegebenen Kostenvoranschlag keine Rechte ableiten. Ein vom Kunden bekannt gegebenes Budget gilt nur dann als (feste) Preisvereinbarung, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 3.3 Besteht der Kunde aus mehreren (juristischen) Personen, so sind alle diese (juristischen) Personen gegenüber dem Lieferanten gesamtschuldnerisch zur Erfüllung des Vertrags verpflichtet.
- 3.4 In Bezug auf die vom Lieferanten erbrachten Leistungen und die dafür vom Kunden geschuldeten Beträge gelten die Angaben aus der Buchhaltung des Lieferanten als vollständiger Nachweis, unbeschadet des Rechts des Kunden, Gegenbeweise vorzulegen.
- 3.5 Bei einer wiederkehrenden, periodischen Zahlungsverpflichtung des Kunden ist der Lieferant berechtigt, schriftlich und gemäß dem vertraglich festgelegten Index oder einem anderen Maßstab, die geltenden Preise und Tarife zu dem vertraglich bestimmten Zeitpunkt anzupassen. Sieht der Vertrag nicht ausdrücklich die Möglichkeit einer Anpassung der Preise oder Tarife vor, so ist der Lieferant berechtigt, die geltenden Preise und Tarife unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei Monaten einmal jährlich schriftlich anzupassen. Wenn der Kunde in diesem Fall mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er den Vertrag innerhalb von dreißig Tagen nach Bekanntgabe der Anpassung schriftlich mit Wirkung zum Datum des Inkrafttretens der neuen Preise und/oder Tarife kündigen. Preiserhöhungen Dritter können an den Kunden weiterberechnet werden.
- 3.6 Die Parteien legen vertraglich das Datum oder die Daten fest, an denen der Lieferant dem Kunden die Vergütung für die vereinbarten Leistungen in Rechnung stellt. Die fälligen Beträge werden vom Kunden gemäß den vereinbarten oder auf der



Rechnung angegebenen Zahlungsbedingungen bezahlt. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzubehalten und fällige Beträge zu verrechnen.

- 3.7 Zahlt der Kunde die fälligen Beträge nicht oder nicht rechtzeitig, so schuldet er, ohne dass es einer Mahnung bedarf, die gesetzlichen Zinsen für Handelsgeschäfte auf den ausstehenden Betrag. Bleibt die Zahlung durch den Kunden nach erfolgter Mahnung aus, ist der Kunde neben dem dann fälligen Gesamtbetrag auch zur Erstattung aller angemessenen gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten verpflichtet, einschließlich aller Kosten für externe Sachverständige. Weitere gesetzliche und vertragliche Rechte des Lieferanten bleiben davon unberührt.

Artikel 4 Vertragsdauer

- 4.1 Handelt es sich bei dem Vertrag zwischen den Parteien um ein Dauerschuldverhältnis, gilt die von den Parteien vereinbarte Laufzeit. Wurde keine Laufzeit vereinbart, gilt eine Laufzeit von einem Jahr.
- 4.2 Sofern gesetzlich nicht anders vorgeschrieben, verlängert sich ein befristeter Vertrag jeweils automatisch um die ursprüngliche Laufzeit, höchstens jedoch um ein Jahr, sofern der Kunde oder Lieferant nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der Laufzeit schriftlich kündigt.

Artikel 5 Geheimhaltung

- 5.1 Der Kunde und der Lieferant sorgen dafür, dass sämtliche Daten, die sie voneinander erhalten und von denen sie wissen oder vernünftigerweise wissen können, dass diese vertraulich sind, geheim bleiben. Dies gilt nicht, wenn es in den folgenden Fällen erforderlich ist, diese vertraulichen Informationen an Dritte weiterzugeben:
- a. aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung, einer gesetzlichen Vorschrift oder aufgrund einer behördlichen Anordnung;
 - b. im Rahmen von Meldungen an die zuständigen Behörden;
 - c. zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages.
- Die Partei, die vertrauliche Daten erhält, wird diese nur für den Zweck verwenden, für den die Daten bereitgestellt wurden. Daten sind in jedem Fall vertraulich, wenn eine der Parteien dies ausdrücklich angegeben hat. Wenn die Weitergabe an Dritte auf der Grundlage des Vertrages zulässig ist, wird der Kunde dafür sorgen, dass auch diese Dritten zur Geheimhaltung verpflichtet sind.
- 5.2 Der Lieferant sichert zu, dass die Personen, die unter seiner Verantwortung personenbezogene Daten für den Kunden verarbeiten, einer Geheimhaltungspflicht unterliegen.
- 5.3 Der Kunde erkennt an, dass der Inhalt der Produkte und Dienstleistungen, einschließlich der Software, die vom oder durch den Lieferanten zur Verfügung gestellt werden, stets vertraulich sind. Diese enthalten Geschäftsgeheimnisse des Lieferanten, seiner Zulieferer oder der Hersteller der Produkte und Dienstleistungen.

Artikel 6 Eigentums- und Rechtsvorbehalt, Zurückbehaltungsrecht und Gefahrübergang

- 6.1 Sämtliche an den Kunden gelieferten Sachen bleiben Eigentum des Lieferanten, bis der Kunde alle Beträge, die er dem Lieferanten aufgrund des Vertrags schuldet, vollständig bezahlt hat. Falls der Kunde als Wiederverkäufer auftritt, darf er die unter dem Eigentumsvorbehalt des Lieferanten stehenden Sachen im Rahmen seiner normalen und üblichen Geschäftstätigkeit, verkaufen und weiterliefern.

- 6.2 Die sachenrechtlichen Folgen des Eigentumsvorbehalts einer für den Export bestimmten Sache unterliegen dem Recht des Bestimmungslandes, wenn dieses Recht für den Lieferanten günstigere Bestimmungen enthält.
- 6.3 Rechte werden dem Kunden gegebenenfalls unter der Bedingung gewährt oder übertragen, dass der Kunde sämtliche Beträge, die er aufgrund des Vertrags zu zahlen hat, beglichen hat.
- 6.4 Bis zur vollständigen Begleichung aller vom Kunden zu zahlenden Beträge ist der Lieferant berechtigt seine Dienstleistung auszusetzen oder die im Rahmen des Vertrags erhaltenen oder erstellten Sachen, Daten, Dokumente oder Software zurückzubehalten, auch wenn er diese eigentlich aushändigen oder übertragen müsste.
- 6.5 Die Gefahr des Verlusts, Diebstahls, der Unterschlagung oder Beschädigung von Sachen, Daten, Sicherheitsvorrichtungen, Dokumenten oder Software, die im Rahmen des Vertrags hergestellt, geliefert oder verwendet werden, geht auf den Kunden über, sobald diese sich im tatsächlichen Machtbereich des Kunden oder einer im Namen des Kunden handelnden Person befinden.

Artikel 7 Geistiges Eigentum

- 7.1 Sämtliche geistigen Eigentumsrechte an allem, was auf der Grundlage des Vertrags entwickelt oder dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde – wie Software, Websites, Datensätze, Datenbanken, Geräte, Schulungsmaterialien, Tests und Prüfungsmaterialien oder andere Materialien wie Analysen, Entwürfe, Dokumentationen, Berichte, Angebote und vorbereitende Materialien – verbleiben vollständig beim Lieferanten, seinen Lizenzgebern oder seinen Zulieferern. Der Kunde erhält nur die Nutzungsrechte, die in diesen NLdigital AGB, dem zwischen den Parteien schriftlich geschlossenen Vertrag und zwingend geltendem Recht ausdrücklich gewährt werden. Ein dem Kunden gewährtes Nutzungsrecht ist nicht exklusiv, nicht übertragbar, nicht verpfändbar und nicht unterlizenzierbar.
- 7.2 Es ist dem Kunden nicht gestattet, Änderungen an dem Zurverfügunggestelltem vorzunehmen, dies für KI-Trainingszwecke zu verwenden oder Scraping, Mining oder ähnliche Techniken anzuwenden.
- 7.3 Wenn der Lieferant bereit ist, sich zur Übertragung eines Rechts an geistigem Eigentum zu verpflichten, ist er daran nur gebunden, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Sofern die Parteien schriftlich vereinbaren, dass ein Recht an geistigem Eigentum an Software, Websites, Datenbanken, Geräten, Know-how oder anderen Werken oder Materialien auf den Kunden übertragen wird, behält der Lieferant die Möglichkeit und das Recht:
- a. die zugrunde liegenden Komponenten (wie Entwürfe, Algorithmen, Dokumentationen, Werke, Protokolle oder Standards) unbeschränkt für andere Zwecke zu nutzen und/oder für sich selbst oder für Dritte zu verwerten;
 - b. die allgemeinen Ideen, Prinzipien oder Programmiersprachen, die bei der Entwicklung eines Werks verwendet wurden oder diesem zugrunde liegen, für andere Zwecke für sich selbst oder für Dritte zu nutzen und/oder zu verwerten;
 - c. für sich selbst oder einen Dritten Entwicklungen vorzunehmen, die denen ähnlich sind oder an die angelehnt sind, die für den Kunden vorgenommen werden oder wurden.
- 7.4 Der Kunde darf keine Hinweise auf Vertraulichkeit, Urheberrechte, Marken, Handelsnamen oder andere geistige Eigentumsrechte an den Dienstleistungen, der Software,



- Websites, Datenbanken, Geräten oder anderen Werken oder Materialien entfernen, hinzufügen oder ändern (lassen).
- 7.5 Der Lieferant stellt den Kunden von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass vom Lieferanten selbst entwickelte Software, Websites, Datenbanken, Geräte oder andere Materialien ein Recht an geistigem Eigentum dieses Dritten verletzen, vorausgesetzt, dass der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich über das Bestehen und den Inhalt der Ansprüche informiert und die Bearbeitung der Angelegenheit, einschließlich der Vereinbarung etwaiger Vergleiche, vollständig dem Lieferanten überlässt. Der Kunde wird dem Lieferanten alle Vollmachten, Informationen und Unterstützung gewähren, die zur Abwehr dieser Ansprüche erforderlich sind. Diese Verpflichtung zur Freistellung von Ansprüchen entfällt, wenn die vorgeworfene Verletzung (i) Werke oder Materialien betrifft, die der Kunde dem Lieferanten selbst zur Verfügung gestellt hat, beispielsweise zur Nutzung, Bearbeitung, Verarbeitung oder Wartung, oder (ii) Änderungen betrifft, die der Kunde ohne schriftliche Zustimmung des Lieferanten an der Software, den Websites, Datenbeständen, Geräten oder anderen Werken oder Materialien vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen. Sofern rechtskräftig festgestellt wird, dass die vom Lieferanten selbst entwickelten Software, Websites, Datenbanken, Geräte, Werke oder sonstigen Materialien ein einem Dritten zustehendes geistiges Eigentumsrecht verletzen, oder wenn der Lieferant selbst der Ansicht ist, dass eine solche Verletzung wahrscheinlich eintritt, wird der Lieferant nach Möglichkeit dafür sorgen, dass der Kunde die gelieferte Ware oder etwas funktional Gleichwertiges weiterhin nutzen kann. Andere oder weitergehende Freistellungen von Ansprüchen sind ausgeschlossen.
- 7.6 Der Kunde sichert zu, dass Rechte Dritter der Bereitstellung oder Verarbeitung von Geräten, Software, für Websites bestimmtem Material, Daten und/oder anderen Materialien, Entwürfen und/oder anderen Werken durch den Lieferanten nicht entgegenstehen. Dazu gehört auch die Beschaffung der erforderlichen Lizenzen oder Genehmigungen. Der Kunde stellt den Lieferanten von allen Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass eine solche Bereitstellung, Nutzung, Wartung, Bearbeitung, Verarbeitung, Installation oder Integration die Rechte dieser Dritten verletzt.
- 7.7 Der Lieferant ist berechtigt, die Bildmarke, das Logo oder den Namen des Kunden in seiner externen Kommunikation zu verwenden.

Artikel 8 Ausführung der Dienstleistungen

- 8.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dienstleistungen sorgfältig auszuführen, gegebenenfalls gemäß den mit dem Kunden schriftlich festgelegten Vereinbarungen und Verfahren. Der Lieferant schuldet bei sämtlichen Dienstleistungen jeweils nur das Tätigwerden an sich, es sei denn, der Lieferant hat in dem schriftlichen Vertrag ausdrücklich und ausreichend bestimmt einen Erfolg zugesagt („Inspannungsverbinten“).
- 8.2 Sofern der Kunde von den Ratschlägen oder Empfehlungen des Lieferanten abweicht oder wenn der Kunde sich dafür entscheidet, einen Wunsch oder eine Anweisung durchzusetzen, obwohl der Lieferant darauf hingewiesen hat, dass dieser unrealistisch, ungeeignet oder technisch nicht durchführbar ist, haftet der Lieferant nicht für die möglichen Folgen, wie z. B. Schäden oder Mehrarbeit.
- 8.3 Wenn der Vertrag im Hinblick auf die Ausführung durch eine bestimmte Person geschlossen wurde, ist der Lieferant dennoch jederzeit berechtigt, diese Person durch eine oder mehrere

andere Personen mit denselben und/oder ähnlichen Qualifikationen zu ersetzen.

- 8.4 Der Lieferant ist bei der Erbringung seiner Dienstleistungen nicht verpflichtet, Anweisungen des Kunden zu befolgen, insbesondere wenn es sich um Anweisungen handelt, die den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Dienstleistungen ändern oder ergänzen. Werden solche Anweisungen jedoch befolgt, kann der Lieferant für diese Tätigkeiten seine üblichen Tarife in Rechnung stellen.
- 8.5 Auf Wunsch des Kunden wird sich der Lieferant bemühen, innerhalb einer angemessenen Frist an den für den Übergang zu einem anderen Lieferanten oder zum Kunden erforderlichen Tätigkeiten („exit-Tätigkeiten“) mitzuwirken. Der Lieferant kann für diese Arbeiten seine üblichen Tarife in Rechnung stellen.
- 8.6 Der Lieferant ist nicht zur Durchführung einer Datenkonvertierung verpflichtet, es sei denn, dies wurde mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich vereinbart.

Artikel 9 Service Level Agreement

- 9.1 Etwaige Vereinbarungen über ein Serviceniveau (Service Level Agreement) müssen ausdrücklich schriftlich vereinbart werden. Der Kunde wird den Lieferanten unverzüglich über alle Umstände informieren, die das Serviceniveau und dessen Verfügbarkeit beeinflussen oder beeinflussen können.
- 9.2 Sofern Vereinbarungen über ein Serviceniveau getroffen wurden, wird die Verfügbarkeit von Software, Systemen und damit verbundenen Dienstleistungen gemessen, wobei die vom Lieferanten im Voraus angekündigte Außerbetriebnahme aufgrund von präventiven, korrektiven oder adaptiven Wartungsarbeiten oder anderen Formen der Wartung sowie Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des Lieferanten liegen, bei der Messung unberücksichtigt bleiben. Sofern der Kunde keinen Gegenbeweis erbringt, gilt die vom Lieferanten gemessene Verfügbarkeit als vollständiger Nachweis.

Artikel 10 Informations- und Mitwirkungspflichten

- 10.1 Die Parteien erkennen an, dass der Lieferant für die Ausführung seiner Tätigkeiten unter anderem auf eine korrekte und rechtzeitige Zusammenarbeit und einen Informationsaustausch mit dem Kunden angewiesen ist. Der Kunde wird stets rechtzeitig jede zumutbare Mitwirkung leisten und sämtliche Informationen bereitstellen.
- 10.2 Der Kunde sichert die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität, Relevanz und Repräsentativität der Daten, Informationen, Entwürfe und Spezifikationen zu, die er dem Lieferanten zur Verfügung gestellt hat oder die in seinem Namen bereitgestellt wurden. Falls diese vom Kunden bereitgestellten Informationen erkennbar unrichtig sind, wird der Lieferant beim Kunden nachfragen.
- 10.3 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, den Kunden vor Risiken zu warnen, die außerhalb des Geltungsbereichs des Vertrags liegen. Wenn der Lieferant dennoch eine Warnung oder Mitteilung abgibt, geschieht dies unverbindlich und ohne dass sich daraus eine Verpflichtung oder Haftung für den Lieferanten ergibt.
- 10.4 Im Hinblick auf die Kontinuität benennt der Kunde für die Dauer der Tätigkeiten des Lieferanten einen oder mehrere Ansprechpartner. Die Ansprechpartner des Kunden verfügen über die erforderliche Erfahrung, spezifische Fachkenntnisse und Einblick in die vom Kunden gewünschten Ziele.
- 10.5 Der Kunde trägt das Risiko für die Auswahl der vom Lieferanten zu liefernden Sachen, Waren und/oder Dienstleistungen. Der Kunde achtet stets mit größter Sorgfalt darauf, dass die Anforderungen an die Leistung korrekt und vollständig sind. Die



in Zeichnungen, Abbildungen, Katalogen, Websites, Angeboten, Werbematerialien, Normblättern oder Ähnlichem angegebenen Maße und Daten sind für den Lieferanten nicht bindend, sofern vom Lieferanten nicht ausdrücklich anders angegeben.

- 10.6 Falls der Kunde bei der Ausführung des Vertrags Personal und/oder Hilfspersonen einsetzt, muss dieses Personal/müssen diese Hilfspersonen über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrung verfügen.
- 10.7 Wenn Mitarbeiter des Lieferanten Tätigkeiten am Standort des Kunden ausführen, sorgt der Kunde rechtzeitig und kostenlos für die erforderlichen Einrichtungen, wie z. B. einen Arbeitsraum mit Computer- und Netzwerkeinrichtungen. Der Lieferant haftet nicht für Schäden oder Kosten aufgrund von Übertragungsfehlern, Störungen oder Nichtverfügbarkeit dieser Einrichtungen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Schäden oder Kosten auf Vorsatz oder bewusster Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten zurückzuführen sind.
- 10.8 Die Arbeitsräume und Einrichtungen des Kunden müssen allen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Der Kunde wird den vom Lieferanten eingesetzten Mitarbeitern vor Beginn der Tätigkeiten die in seinem Unternehmen geltenden Haus-, Informations- und Sicherheitsvorschriften mitteilen. Der Kunde stellt den Lieferanten von Ansprüchen Dritter, darunter auch Mitarbeiter des Lieferanten, frei, die im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags aufgrund von Handlungen oder Unterlassen des Kunden oder aufgrund unsicherer Situationen im Unternehmen des Kunden Schaden erleiden.
- 10.9 Der Kunde ist verantwortlich für die Verwaltung („beheer“), einschließlich der Kontrolle der Einstellungen, und die Nutzung der vom Lieferanten gelieferten Produkte oder Dienstleistungen sowie für die Art und Weise, in der die Ergebnisse der Produkte und Dienstleistungen eingesetzt werden. Der Kunde ist ebenfalls verantwortlich für die Unterweisung der Nutzer und die Nutzung durch diese.
- 10.10 Der Kunde sorgt selbst für die erforderliche Ausrüstung, Infrastruktur und unterstützende Software vor Ort oder in der Cloud und wird in diesem Rahmen die benötigte (Hilfs-)Software installieren, einrichten, konfigurieren, parametrisieren und optimieren, gegebenenfalls Daten konvertieren und hochladen, Back-ups erstellen und, falls erforderlich, die dabei verwendete Infrastruktur, Ausrüstung, sonstige (Hilfs-)Software und Nutzungsumgebung anpassen und auf dem neuesten Stand halten und die von ihm gewünschte Interoperabilität herstellen.
- 10.11 Die verfügbare Gebrauchsanweisung wird vom Lieferanten in niederländischer oder englischer Sprache in einem vom Lieferanten festzulegenden Format geliefert. Der Kunde wird die vom Lieferanten gelieferte Gebrauchsanweisung auf ihre Eignung für seine Nutzer prüfen und gegebenenfalls mit Erläuterungen versehen.

Artikel 11 Projekt- en Lenkungsgruppen

- 11.1 Wenn beide Parteien mit einem oder mehreren von ihnen eingesetzten Mitarbeitern an einer Projekt- oder Lenkungsgruppe teilnehmen, erfolgt die Bereitstellung von Informationen in der für die Projekt- oder Lenkungsgruppe vereinbarten Weise.
- 11.2 Entscheidungen, die in einer Projekt- oder Lenkungsgruppe getroffen werden, an der beide Parteien beteiligt sind, sind für den Lieferanten nur dann verbindlich, wenn diese Entscheidung in der zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Weise getroffen wurde oder, in Ermangelung schriftlicher Vereinbarungen darüber, wenn der Lieferant die Entscheidungen schriftlich akzeptiert hat. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, eine Entscheidung zu akzeptieren oder auszuführen, wenn diese seiner Meinung nach mit dem Inhalt und/oder der ordnungsgemäßen Ausführung des Vertrags unvereinbar ist.

- 11.3 Der Kunde sichert zu, dass die von ihm für die Teilnahme an einer Projekt- oder Lenkungsgruppe benannten Personen befugt sind, für den Kunden verbindliche Entscheidungen zu treffen.

Artikel 12 Änderungen und Mehrarbeit

- 12.1 Falls der Lieferant auf Wunsch oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Tätigkeiten oder andere Leistungen erbracht hat, die über den Inhalt oder den Umfang der vereinbarten Tätigkeiten und/oder Leistungen hinausgehen, können diese Tätigkeiten oder Leistungen vom Kunden gemäß den vereinbarten Tarifen und, falls diese nicht vorliegen, gemäß den üblichen Tarifen des Lieferanten vergütet werden. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, einer solchen Aufforderung nachzukommen. Er kann verlangen, dass hierfür eine separate schriftliche Vereinbarung geschlossen wird.
- 12.2 Der Kunde ist sich bewusst, dass Änderungen zu Mehrarbeit oder zu einer Verschiebung der (Liefer-)Fristen und (Fertigstellungs-)Termine führen (können). Vom Lieferanten angegebene neue (Liefer-)Fristen und (Fertigstellungs-)Termine ersetzen die Bisherigen.
- 12.3 Sofern ein Festpreis vereinbart wurde, informiert der Lieferant den Kunden auf Anfrage schriftlich über die finanziellen Folgen der zusätzlichen Tätigkeiten oder Leistungen im Sinne dieses Artikels.

Artikel 13 Fristen

- 13.1 Der Lieferant bemüht sich in angemessener Weise, die von ihm genannten oder zwischen den Parteien vereinbarten (Liefer-)Fristen und/oder (Liefer-)Termine, so weit wie möglich einzuhalten. Die vom Lieferanten genannten oder zwischen den Parteien vereinbarten Zwischen-(Liefer-)Termine gelten als Richttermine, sind für den Lieferanten nicht bindend und haben ausschließlich einen indikativen Charakter.
- 13.2 Falls eine Fristüberschreitung droht, werden der Lieferant und der Kunde sich hinsichtlich der Folgen der Überschreitung für die weitere Planung besprechen. In allen Fällen – also auch dann, wenn die Parteien eine (Liefer-)Frist oder einen (Liefer-)Termin vereinbart haben – gerät der Lieferant wegen Zeitüberschreitung erst dann in Verzug, nachdem der Kunde ihn schriftlich gemahnt hat und der Kunde dem Lieferanten gleichzeitig eine angemessene Frist zur Behebung der Pflichtverletzung (an dem Vereinbarten) gesetzt hat und diese angemessene Frist fruchtlos verstrichen ist („ingebrekestelling“). Die Mahnung hat eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung der Pflichtverletzung zu enthalten, damit der Lieferant die Möglichkeit hat, angemessen zu reagieren.
- 13.3 Ist vereinbart, dass die Erfüllung der vereinbarten Tätigkeiten in Phasen erfolgt, kann der Lieferant den Beginn der zu einer Phase gehörenden Tätigkeiten aussetzen, bis der Kunde die Ergebnisse der vorangegangenen Phase schriftlich genehmigt hat.
- 13.4 Der Lieferant ist nicht an einen (Liefer-)Termin oder eine (Liefer-)Frist gebunden, wenn die Parteien eine Änderung des Inhalts oder des Umfangs des Vertrags (Mehrarbeit, Änderung der Spezifikationen, etc.) oder eine Änderung der Vorgehensweise bei der Ausführung des Vertrags vereinbart haben oder wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nachkommt. Die Tatsache, dass während der Vertragsausführung Mehrarbeit (oder die Nachfrage danach) anfällt, stellt für den Kunden kein Kündigungs- oder Auflösungsgrund dar.



Artikel 14 Rücktritt vom Vertrag („ontbinding“) und Kündigung des Vertrags

- 14.1 Ein Rücktritt vom Vertrag („ontbinding“) aufgrund einer zurechenbaren Nichterfüllung des Vertrags, ist nur möglich, wenn die andere Partei auch nach einer möglichst detaillierten schriftlichen Mahnung, in der eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt wurde, ihren wesentlichen vertraglichen Verpflichtungen zurechenbar weiterhin nicht nachkommt. Zahlungsverpflichtungen und sämtliche Informations- und Mitwirkungspflichten des Kunden oder eines vom Kunden zu beauftragenden Dritten gelten in jedem Fall als wesentliche Vertragsverpflichtungen.
- 14.2 Hat der Kunde zum Zeitpunkt des Rücktritts („ontbinding“) bereits Leistungen zur Erfüllung des Vertrags erhalten, so sind diese Leistungen und die damit verbundenen Zahlungsverpflichtungen nicht Gegenstand der Rückabwicklung, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Lieferant hinsichtlich des wesentlichen Teils dieser Leistungen in Verzug ist. Beträge, die der Lieferant vor dem Rücktritt („ontbinding“) in Rechnung gestellt hat und die sich auf die bereits ordnungsgemäß erbrachten oder gelieferten Leistungen im Rahmen der Vertragserfüllung beziehen, bleiben unter Berücksichtigung der Bestimmungen des vorigen Satzes unvermindert geschuldet und werden zum Zeitpunkt des Rücktritts („ontbinding“) sofort fällig.
- 14.3 Wenn ein Vertrag, der aufgrund seiner Art und seines Inhalts nicht durch Erfüllung endet, auf unbestimmte Zeit geschlossen wurde, kann er von jeder Partei nach Rücksprache und unter Angabe von Gründen schriftlich gekündigt werden. Falls zwischen den Parteien keine Kündigungsfrist vereinbart wurde, ist eine angemessene Kündigungsfrist einzuhalten. Der Lieferant ist bei Kündigung nicht zur Zahlung von Schadensersatz verpflichtet.
- 14.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, einen befristeten Auftrag oder einen Vertrag, der mit Erfüllung endet, vorzeitig zu kündigen.
- 14.5 Eine Partei kann den Vertrag ohne vorherige Mahnung mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise schriftlich kündigen, sofern folgende Situationen eintreten: (i) Der anderen Partei wird – vorläufig oder endgültig – ein Zahlungsmoratorium gewährt, (ii) gegen die andere Partei wird ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt oder (iii) das Unternehmen der anderen Partei wird liquidiert oder aufgelöst, außer zum Zwecke der Umstrukturierung oder Fusion von Unternehmen. Der Lieferant kann den Vertrag auch ohne vorherige Mahnung mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise kündigen, wenn sich die entscheidenden Kontrollbefugnisse über das Unternehmen des Kunden direkt oder indirekt ändern. Der Lieferant wird dies jedoch nicht aus unzumutbaren Gründen tun. Der Lieferant ist aufgrund einer Kündigung im Sinne dieses Absatzes nicht zu einer Rückerstattung bereits erhaltener Zahlungen oder Zahlung von Schadenersatz verpflichtet.
- 14.6 Sobald über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet wurde, erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an geistigen Eigentumsrechten an den Produkten und Dienstleistungen, wie z. B. die Nutzung von Software, andere Nutzungsrechte sowie das Recht des Kunden auf Zugang und/oder Nutzung der Dienstleistungen, ohne dass hierfür eine Kündigung seitens des Lieferanten erforderlich ist.

Artikel 15 Haftung des Lieferanten

- 15.1 Die Haftung des Lieferanten aufgrund eines zurechenbaren Verschuldens oder aus anderen Rechtsgründen, einschließlich der Nichteinhaltung etwaiger Garantien oder Haftungsfreistellungen, ist begrenzt auf den Ersatz von Schäden, wie in diesem Artikel bestimmt.

- 15.2 Der direkte Schaden ist auf maximal den vertraglich vereinbarten Preis (exkl. MwSt.) begrenzt. Handelt es sich bei dem Vertrag im Wesentlichen um ein Dauerschuldverhältnis mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr, wird der für diesen Vertrag vereinbarte Preis auf die Summe der für ein Jahr vereinbarten Vergütungen (exkl. MwSt.) festgelegt. Die Haftung des Lieferanten für direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, beträgt maximal 500.000 € (fünfhunderttausend Euro).
- 15.3 Schäden durch Tod, Körperverletzung oder Sachbeschädigung sind auf 1.750.000 € (eine Million siebenhundertfünfzigtausend Euro) begrenzt.
- 15.4 Indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangener Gewinn, entgangene Einsparungen, verminderter Goodwill, Schäden durch Betriebsstillstand, Schäden aufgrund von Ansprüchen von Kunden des Kunden, Schäden im Zusammenhang mit der Verwendung von durch den Kunden dem Lieferanten vorgeschriebenen Sachen, Materialien oder Software von Dritten und Schäden im Zusammenhang mit der Beauftragung von durch den Kunden dem Lieferanten vorgeschriebenen Zulieferern sind ausgeschlossen.
- 15.5 Die Artikel 15.2 bis 15.4 lassen die übrigen in diesen NLdigital AGB beschriebenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen des Lieferanten unberührt.
- 15.6 Die in Artikel 15.2 bis 15.5 genannten Ausschlüsse und Beschränkungen entfallen, wenn und soweit der Schaden auf Vorsatz oder bewusste Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten zurückzuführen ist.
- 15.7 Sofern die Erfüllung durch den Lieferanten nicht dauerhaft unmöglich ist, haftet der Lieferant für zurechenbares Pflichtverletzungen bei der Vertragserfüllung nur dann, wenn der Kunde den Lieferanten unverzüglich schriftlich mahnt, wobei er ihm eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen hat, und der Lieferant auch nach Ablauf dieser Frist seinen Verpflichtungen in zurechenbarer Weise nicht nachkommt. Die Mahnung muss eine möglichst vollständige und detaillierte Beschreibung der Pflichtverletzung enthalten, damit der Lieferant die Möglichkeit hat, angemessen zu reagieren.
- 15.8 Voraussetzung für das Entstehen eines Schadenersatzanspruchs ist stets, dass der Kunde den Schaden so schnell wie möglich nach dessen Entstehen schriftlich beim Lieferanten meldet. Jeder Anspruch auf Schadenersatz gegen den Lieferanten erlischt vierundzwanzig Monate nach Entstehen des Anspruchs, es sei denn, der Kunde hat seine Forderung vor Ablauf dieser Frist gerichtlich geltend gemacht.
- 15.9 Der Kunde stellt den Lieferanten von allen Ansprüchen Dritter aufgrund von Produkthaftung frei, die sich aus einem Mangel an einem Produkt oder System ergeben, das vom Kunden an einen Dritten geliefert wurde und das auch vom Lieferanten gelieferte Geräte, Software oder andere Materialien beinhaltet, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Schaden durch diese Geräte, Software oder anderen Materialien verursacht wurde.
- 15.10 Sämtliche in diesen NLdigital AGB genannten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten auch zugunsten aller (juristischen) Personen, derer sich der Lieferant und/oder seine Zulieferer bei der Vertragsausführung bedienen.

Artikel 16 Höhere Gewalt

- 16.1 Wenn eine Partei durch höhere Gewalt daran gehindert wird, ist sie nicht zur Erfüllung einer Verpflichtung, einschließlich einer gesetzlichen und/oder vereinbarten Garantie, verpflichtet. Unter höhere Gewalt seitens des Lieferanten fällt unter anderem: (i) höhere Gewalt seitens der Zulieferer des Lieferanten, (ii) die nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Verpflichtungen der Zulieferer, die dem Lieferanten vom Kunden vorgeschrieben

wurden, (iii) Mängel an Sachen, Geräten, Software oder Materialien Dritter, deren Verwendung dem Lieferanten vom Kunden vorgeschrieben wurde, (iv) staatliche Maßnahmen, darunter Import- und Handelsbeschränkungen, (v) Brände, Stromausfall, (vi) Störung der digitalen Infrastruktur und der Telekommunikationseinrichtungen, (vii) Streiks oder eine Pandemie, (viii) (Cyber-)Kriminalität, (Cyber-)Vandalismus, Krieg oder Terrorismus und (ix) allgemeine Transportprobleme.

- 16.2 Dauert eine Situation höherer Gewalt länger als sechzig Tage an, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag schriftlich zu kündigen. In diesem Fall werden die bereits auf der Grundlage des Vertrags erbrachten Leistungen anteilig abgerechnet, ohne dass die Parteien einander darüber hinaus etwas schulden.

Artikel 17 Übertragung von Rechten und Pflichten

- 17.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, die vertraglichen Rechte und Pflichten, ohne vorherige Zustimmung des Lieferanten an Dritte zu verkaufen, zu übertragen oder zu verpfänden.
- 17.2 Der Lieferant ist berechtigt, seine Zahlungsansprüche an Dritte zu verkaufen, zu übertragen oder zu verpfänden.

Artikel 18 Anwendbares Recht und Rechtsstreitigkeiten

- 18.1 Die Verträge zwischen dem Lieferanten und dem Kunden unterliegen dem niederländischen Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods 1980) ist ausgeschlossen.
- 18.2 Streitigkeiten zwischen den Parteien werden durch ein Schiedsverfahren gemäß der Schiedsgerichtsordnung der Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu) beigelegt. Dies lässt das Recht beider Parteien unberührt, (schiedsgerichtlich) einstweiligen Rechtsschutz zu beantragen und Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen. Der Ort des Schiedsverfahrens ist Amsterdam oder ein anderer Ort, der in der Schiedsgerichtsordnung angegeben ist.
- 18.3 Fällt eine Streitigkeit in die Zuständigkeit der niederländischen Amtsgerichte (Kantongerecht), kann jede Partei abweichend von Artikel 18.2, die Angelegenheit vor dem gesetzlich zuständigen Amtsgericht (Kantongerecht) in den Niederlanden anhängig machen. Diese Option erlischt, wenn zuvor ein Schiedsverfahren gemäß Artikel 18.2 eingeleitet wurde. Wenn die Angelegenheit unter Beachtung der Bestimmungen in diesem Artikel 18.3 zuvor beim gesetzlich zuständigen Amtsgericht (Kantongerecht) anhängig gemacht wurde, ist der Amtsrichter dieses Gerichts befugt, die Angelegenheit zu behandeln und darüber zu entscheiden.
- 18.4 Jede Partei kann bei einer Streitigkeit eine ICT-Mediation gemäß den ICT-Mediationsregeln der Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu) einleiten. Die andere Partei kann gerichtlich zur aktiven Teilnahme an dieser Mediation verpflichtet werden. Aktive Teilnahme bedeutet zumindest die Teilnahme an einer gemeinsamen Besprechung der Mediatoren und Parteien, um dieser außergerichtlichen Form der Streitbeilegung eine Chance zu geben. Nach dieser ersten gemeinsamen Besprechung der Mediatoren und Parteien kann jede Partei jederzeit beschließen, die Mediation zu beenden. Die Bestimmungen dieses Absatzes schließen nicht aus, dass eine Partei, die dies für erforderlich hält, (schiedsgerichtlich) einstweiligen Rechtsschutz beantragt oder Sicherungsmaßnahmen ergreift.

Kapitel 2. Compliance

Dieses Kapitel gilt unabhängig von der Art des vom Lieferanten gelieferten Produkts oder der erbrachten Dienstleistung und enthält unter anderem nähere Angaben zu den Verpflichtungen des Lieferanten, wenn er aufgrund von Gesetzen und Vorschriften zur Einhaltung bestimmter Compliance-Regeln verpflichtet ist, beispielsweise aufgrund der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)), der Richtlinie (EU) 2022/2555 über Maßnahmen für ein hohes gemeinsames Cybersicherheitsniveau in der EU (NIS-2-Richtlinie), der Verordnung (EU) 2022/2554 über die digitale operationale Resilienz im Finanzsektor, die Verordnung (EU) 2024/2847 über horizontale Cybersicherheitsanforderungen für Produkte mit digitalen Elementen (Cyberresilienz-Verordnung), die Verordnung (EU) 2024/1689 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz (Verordnung über künstliche Intelligenz), die Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung), die Verordnung (EU) 2022/2065 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste (Gesetz über digitale Dienste) und die Verordnung (EU) 2021/784 zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte.

Artikel 19 Anforderungen an die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

- 19.1 Der Kunde darf sämtliche Produkte und Dienstleistungen nur in Übereinstimmung mit dem vom Lieferanten oder Hersteller vorgesehenen Zweck verwenden. Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die durch eine andere Verwendung entstehen, auch wenn diese vorhersehbar waren.
- 19.2 Wenn der Kunde bei Vertragsschluss eine bestimmte Zertifizierung wünscht, kann der Lieferant dem Wunsch mit einer alternativen Zertifizierung, für die im Wesentlichen vergleichbare Anforderungen gelten, entsprechen.
- 19.3 Der Kunde überprüft vor der Inbetriebnahme eines Produkts oder einer Dienstleistung, ob diese den für ihn geltenden Rechtsvorschriften entsprechen und mit den richtigen Unterlagen, wie technischen und Nutzerinformationen, Konformitätserklärungen oder Zertifizierungen, einschließlich CE-Kennzeichnungen, versehen sind.
- 19.4 Angesichts der Vielzahl (branchenspezifischer) Rechtsvorschriften ist der Lieferant nicht dafür verantwortlich, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung allen Rechtsvorschriften und Regelungen entspricht oder weiterhin entsprechen wird, denen der Kunde bei der Nutzung des Produkts oder der Dienstleistung unterliegt. Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass das Produkt oder die Dienstleistung rechtzeitig an Änderungen der Rechtsvorschriften und Regelungen angepasst wird.
- 19.5 Wenn der Kunde nachweisen kann, dass es für ihn oder den Lieferanten aufgrund geänderter Gesetze oder Vorschriften unerlässlich ist, dass der Lieferant Anpassungen an den von ihm entwickelten Produkten oder Dienstleistungen vornimmt oder Dokumentation zur Verfügung stellt, wird der Kunde den Lieferanten darüber schriftlich und so detailliert wie möglich informieren. Die Parteien werden dann besprechen, ob, wie und innerhalb welcher Frist der Lieferant und der Kunde diese Gesetze oder Vorschriften umsetzen können. Ist der Lieferant bereit, sein Produkt oder seine Dienstleistungen an die für den Kunden aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen



Änderungen anzupassen oder zu diesem Zweck um zusätzliche Produkte und Dienstleistungen von ihm oder einem Dritten zu erweitern, kann der Lieferant hierfür Kosten in Höhe seiner üblichen Tarife in Rechnung stellen. Wenn der Kunde nachweist, dass er keine andere Möglichkeit hat, als die erforderlichen gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen, der Lieferant die für den Kunden erforderlichen gesetzlichen Bestimmungen jedoch vernünftigerweise nicht erfüllen kann oder will, wird er den Kunden darüber informieren. Jede der Parteien ist dann berechtigt, den Teil des Vertrags, der nicht den genannten Gesetzen oder Vorschriften entspricht, gemäß den geltenden Vereinbarungen zu kündigen. Der Lieferant ist aufgrund einer solchen Kündigung nicht zu einer Rückerstattung bereits erhaltener Zahlungen oder zur Zahlung von Schadenersatz verpflichtet.

- 19.6 Sofern der Kunde gesetzlich verpflichtet ist, die Mitarbeiter des Lieferanten an Sensibilisierungsprogrammen im Bereich Sicherheit teilnehmen zu lassen, ist der Lieferant bereit, seine Mitarbeiter, die direkt an der Erbringung der Dienstleistungen für den Kunden beteiligt sind, an solchen Sensibilisierungsprogrammen teilnehmen zu lassen, sofern dies keine unverhältnismäßige Belastung für die Organisation des Lieferanten darstellt. Der Lieferant kann hierfür angemessene Kosten in Rechnung stellen. Kann der Lieferant nachweisen, dass Mitarbeiter bereits ähnliche Sensibilisierungsprogramme beim Lieferanten oder bei Dritten absolviert haben, stimmt der Kunde zu, dass eine weitere Teilnahme an Sensibilisierungsprogrammen nicht erforderlich ist.

Artikel 20 Datenverarbeitung

- 20.1 Die Verantwortung für die Daten, die unter Verwendung eines Produkts oder einer Dienstleistung des Lieferanten verarbeitet werden, liegt beim Kunden. Der Kunde garantiert dem Lieferanten, dass der Inhalt, die Verwendung und/oder die Verarbeitung der Daten nicht illegal oder unrechtmäßig ist und keine Rechte Dritter verletzt. Insbesondere wird der Kunde die geistigen Eigentumsrechte und sonstigen Rechte Dritter beachten, die Privatsphäre Dritter respektieren, keine Daten unter Verstoß gegen das Gesetz verbreiten, sich keinen unberechtigten Zugang zu Systemen verschaffen, keine Viren oder andere schädliche Programme oder Daten verbreiten und sich strafbarer Handlungen, der Verbreitung terroristischer Inhalte oder der Verletzung anderer gesetzlicher Verpflichtungen enthalten. Der Kunde stellt den Lieferanten von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Daten oder der Erfüllung des Vertrags frei, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die der Forderung zugrunde liegenden Tatsachen dem Lieferanten zuzurechnen sind.

Artikel 21 Notice and Action

- 21.1 Der Lieferant darf Maßnahmen und Instrumente zur Moderation von Inhalten einsetzen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, illegale oder unrechtmäßige Aktivitäten aktiv zu überwachen oder zu untersuchen. Ein Eingreifen oder eine Überwachung durch den Lieferanten ändert daran nichts.
- 21.2 Sofern nicht anders vereinbart, gelten die dem Kunden bekannten Kontaktdaten als zentrale Anlaufstelle für die Kommunikation mit dem Lieferanten.
- 21.3 Der Lieferant kann jederzeit Maßnahmen ergreifen, unabhängig davon, ob dies aufgrund einer Mitteilung eines Dritten erfolgt, beispielsweise über ein Beschwerdemanagementsystem, um geltende Gesetze und Vorschriften einzuhalten, eine (drohende) Haftung gegenüber Dritten zu vermeiden, deren Folgen zu begrenzen oder Anweisungen oder Aufforderungen einer

Behörde nachzukommen. Diese Maßnahmen können beispielsweise darin bestehen, Daten (vorübergehend) zu löschen oder unzugänglich zu machen, Nutzer zu sperren, den Zugang zu oder die Nutzung der Dienstleistung einzuschränken oder diesen/diese (teilweise) auszusetzen oder zu beenden. Wenn möglich, kann der Lieferant den Kunden zunächst schriftlich auffordern, bestimmte Daten zu löschen. In diesem Fall wird der Kunde die betreffenden Daten unverzüglich aus den Systemen des Lieferanten löschen.

- 21.4 Vom Lieferanten kann nicht verlangt werden, dass er umfangreiche juristische Prüfungen durchführt, um sich ein Urteil über die Begründetheit von Ansprüchen Dritter oder die Verteidigung des Kunden zu bilden oder sich in irgendeiner Weise an einem Streit zwischen einem Dritten und dem Kunden zu beteiligen. Der Kunde wird einen Konflikt mit einem Dritten selbst austragen und den Lieferanten schriftlich und mit hinreichenden Nachweisen begründet, informieren.
- 21.5 Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die sich aus diesem Artikel ergeben.

Artikel 22 Informationsübermittlung an Behörden, Kontrollrecht und Mitwirkung

- 22.1 Wenn der Kunde aufgrund einer Anfrage, Anweisung, gesetzlicher Verpflichtung oder Anordnung zur Auskunftserteilung eine Meldung bei einer Behörde in Bezug auf ein Produkt oder eine Dienstleistung macht, wird er den Lieferanten unverzüglich darüber informieren. Der Kunde ermöglicht dem Lieferanten, die für die Anfrage oder Meldung erforderlichen Informationen bereitzustellen.
- 22.2 Sofern für den Lieferanten eine gesetzliche Verpflichtung zur Weitergabe bestimmter Informationen, eine Verpflichtung zum Nachweis der Erfüllung bestimmter (Sicherheits-)Pflichten durch den Lieferanten, ein gesetzliches Prüfungsrecht oder ein Recht auf Zugang zu bestimmten Standorten besteht, werden die Parteien diesbezüglich weitere Vereinbarungen treffen. Andernfalls gilt das nachstehend beschriebene Verfahren.
- 22.3 Der Kunde wird dem Lieferanten zunächst eine möglichst detaillierte schriftliche Aufforderung zur Bereitstellung der gesetzlich erforderlichen Informationen oder zur Mitwirkung senden. Der Lieferant stellt die erforderlichen Informationen innerhalb einer angemessenen Frist zur Verfügung. Diese Informationen können u.a. die Vorlage einer relevanten Zertifizierung, eines gültigen Data Pro Verified-Labels oder eines von einem unabhängigen Sachverständigen im Auftrag des Lieferanten erstellten Auditberichts (Third Party Memorandum) umfassen. Handelt es sich bei der Anfrage des Kunden um eine Datenweitergabe im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung), gilt das in Kapitel 5 beschriebene Verfahren.
- 22.4 Falls der Kunde trotz der oben genannten Informationen seinen gesetzlichen Verpflichtungen oder den Anweisungen einer zuständigen Behörde nicht nachkommen kann oder wenn ein vertragliches Recht auf Audit oder Zugang zu bestimmten Standorten vereinbart wurde, kann der Kunde maximal einmal jährlich – jedenfalls nicht häufiger als unbedingt erforderlich – auf eigene Kosten ein Audit durchführen lassen oder, sofern dies vernünftigerweise möglich ist, zwecks Inspektion Zugang zu den Standorten erhalten, an denen die Dienstleistung erbracht wird. Das Audit oder die Inspektion muss von einem unabhängigen, zertifizierten externen Sachverständigen mit nachweislicher Erfahrung in diesem Bereich durchgeführt werden. Das Audit oder die Inspektion beschränkt sich auf die Überprüfung, ob der Lieferant seinen gesetzlichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden oder den vertraglichen Vereinbarungen nachkommt. Der Sachverständige unterliegt der Geheimhaltungspflicht und rapportiert nur das, was für die Informationspflicht gegenüber



einer zuständigen Behörde erforderlich ist oder wenn er einen zurechenbaren Pflichtverstoß („tekortkoming“) feststellt. Der Sachverständige übermittelt dem Lieferanten eine Kopie seines Berichts. Der Lieferant kann einen Sachverständigen, ein Audit, eine Anweisung oder den Zugang verweigern, wenn dies seiner Meinung nach gegen geltendes Recht verstößt, seine Wettbewerbsposition durch den Sachverständigen beeinträchtigt wird oder dies einen unzulässigen Eingriff in die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen darstellt.

- 22.5 Die Parteien werden so schnell wie möglich über die Ergebnisse des Berichts beraten. Die Parteien werden die im Bericht vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen umsetzen, soweit dies von ihnen vernünftigerweise erwartet werden kann. Der Lieferant wird die vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen unter Berücksichtigung der mit seinem Produkt oder seinen Dienstleistungen verbundenen Risiken, des Stands der Technik, der Ausführungskosten, des Marktes, in dem er tätig ist, und der beabsichtigten Verwendung des Produkts oder der Dienstleistungen umsetzen, soweit diese seiner Meinung nach angemessen sind.
- 22.6 Der Lieferant wird, falls erforderlich und für den Kunden gesetzlich vorgeschrieben, in angemessener Weise weitere Informationen bereitstellen und Unterstützung leisten, wenn es zu einem Vorfall kommt, der das Produkt oder die Dienstleistungen des Lieferanten betrifft.
- 22.7 Der Lieferant kann dem Kunden die angemessenen Kosten, die ihm durch die Umsetzung dieses Artikels entstehen, in Rechnung stellen.
- 22.8 Wenn der Lieferant eine verpflichtete oder freiwillige Meldung bei einer Behörde macht oder an einer Anfrage einer Behörde mitwirkt, haftet der Lieferant nicht für Schäden des Kunden oder eines Dritten, die durch die Meldung oder die Mitwirkung entstehen.
- 22.9 Der Kunde ist nicht berechtigt, ein ihm von einer Behörde auferlegtes Bußgeld vom Lieferanten zurückzufordern.

Kapitel 3. Cybersicherheit

Dieses Kapitel gilt, unabhängig von der Art des vom Lieferanten gelieferten Produkts oder der vom Lieferanten erbrachten Dienstleistung, wenn der Lieferant aufgrund verschiedener Gesetze, Vorschriften oder Vereinbarungen verpflichtet ist, bestimmte Sicherheitsstandards einzuhalten. Dieses Kapitel enthält unter anderem eine nähere Auslegung verschiedener unbestimmter Rechtsbegriffe („open normen“) aus Gesetzen und Vorschriften im Bereich der Sicherheit.

Artikel 23 Sicherheitsniveau

- 23.1 Die Cybersicherheit der Produkte und Dienstleistungen entspricht den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Sicherheitsspezifikationen. Wenn eine ausdrücklich beschriebene Sicherheitsmaßnahme fehlt, muss die Cybersicherheit einem Niveau entsprechen, das angesichts des Stands der Technik, der Implementierungskosten, die dem Lieferanten bekannte Art, dem bekannten Umfang und Kontext sowie den vom Lieferanten beabsichtigten Zweck des Produkts oder der Dienstleistung und den darin enthaltenen Daten, der Wahrscheinlichkeit und Intensität der für den Lieferanten vorhersehbaren Nutzung und den damit verbundenen Risiken, den Folgen von Vorfällen und den Rechten und Freiheiten der Betroffenen angemessen ist. Der Lieferant ist nicht dafür

verantwortlich, dass die Cybersicherheit unter allen Umständen wirksam ist.

Artikel 24 Verwendung von Sicherheitsvorrichtungen

- 24.1 Die vom Lieferanten an den Kunden bereitgestellten Sicherheitsvorrichtungen, darunter Multi-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung, Zugangs- oder Identifizierungsmittel, Codes oder Zertifikate, sind vertraulich und werden vom Kunden als solche behandelt. Die Sicherheitsvorrichtungen werden nur speziell durch den Kunden autorisierten Mitarbeitern bekannt gegeben. Der Lieferant ist berechtigt, Sicherheitsvorrichtungen zu ändern oder zu ersetzen. Der Kunde ist für die Verwaltung („beheer“) der Sicherheitsvorrichtungen und Autorisierungen verantwortlich, einschließlich deren rechtzeitiger Bereitstellung, Anpassung und Widerruf. Der Kunde sorgt für eine ordnungsgemäße Verwaltung der Zugangsdaten, einschließlich der Verwendung sicherer Passwörter und einer Passwortverwaltung.
- 24.2 Der Lieferant haftet nicht für Schäden oder Kosten, die durch die Nutzung oder den Missbrauch von Zugangs- oder Identifikationscodes, Zertifikaten oder anderen Sicherheitsvorkehrungen entstehen, es sei denn, der Missbrauch ist die direkte Folge von Vorsatz oder bewusster Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung des Lieferanten.

Artikel 25 Verantwortlichkeit

- 25.1 Falls sich die Sicherheit oder deren Prüfung, beispielsweise durch Threat Led Penetration Tests (TLPTs), auf Software, Geräte oder Infrastruktur bezieht, die nicht vom Lieferanten selbst an den Kunden geliefert wurden, sichert der Kunde zu, dass alle erforderlichen Lizenzen oder Genehmigungen für die Ausführung der betreffenden Dienstleistungen eingeholt wurden. Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die im Zusammenhang mit der Ausführung solcher Dienstleistungen entstehen. Der Kunde stellt den Lieferanten von Rechtsansprüchen jeglicher Art im Zusammenhang mit der Erbringung solcher Dienstleistungen frei.
- 25.2 Es obliegt dem Kunden zu beurteilen, ob die Produkte und Dienstleistungen angesichts der Sicherheitsrisiken für sein Unternehmen in seinem Gesamtkontext, angemessen und verhältnismäßig sind und ob damit geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen wurden, um die für ihn geltenden gesetzlichen Sicherheitsanforderungen zu erfüllen und die Rechte der betroffenen Personen ausreichend zu gewährleisten. Der Kunde wird seine eigenen Systeme und seine Infrastruktur angemessen sichern und für ausreichende Back-ups sorgen.
- 25.3 Ist der Kunde der Ansicht, dass die vom Lieferanten getroffenen Sicherheitsvorrichtungen nicht ausreichen, um die gesetzlichen Mindestanforderungen zu erfüllen, wird er den Lieferanten darüber schriftlich und so detailliert wie möglich informieren. Artikel 19.5 findet entsprechende Anwendung.
- 25.4 Der Kunde wird seinen Nutzern Informationen des Lieferanten über Schwachstellen, Vorfälle, Risikoverminderung und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen mitteilen.
- 25.5 Der Kunde wird Vorfälle, mögliche Sicherheitsverletzungen, Schwachstellen oder Sicherheitslücken so schnell wie möglich dem Lieferanten oder Hersteller melden.
- 25.6 Wenn ein Kunde eine mögliche Verletzung, Schwachstelle oder Sicherheitslücke in einem Produkt oder einer Dienstleistung entdeckt, deren Hersteller nicht der Lieferant ist, und dem Kunden keine Kontaktadresse des Herstellers des Produkts oder der Dienstleistung zur Verfügung gestellt wurde, kann der Kunde dies über die üblichen Kanäle beim Lieferanten melden, damit



dieser die Meldung an den richtigen Ansprechpartner des Herstellers weiterleiten kann.

Artikel 26 Sicherheitsänderungen

- 26.1 Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um die Produkte und Dienstleistungen, zu denen der Kunde (direkt oder indirekt) Zugang hat, zu schützen. Diese Maßnahmen können auch eingesetzt werden, um sicherzustellen, dass die vereinbarten Beschränkungen hinsichtlich Inhalts, Dauer des Nutzungsrechts oder Zweck der Produkte oder Dienstleistungen eingehalten werden.
- 26.2 Der Lieferant ist berechtigt, die Sicherheitsvorrichtungen jederzeit anzupassen, wenn dies aufgrund geänderter Rechtsvorschriften oder aufgrund anderer Umstände erforderlich ist, um ein angemessenes Sicherheitsniveau aufrechtzuerhalten. Der Lieferant wird wichtige Änderungen an der Sicherheit dokumentieren und den Kunden gegebenenfalls über diese Änderungen informieren.
- 26.3 Der Lieferant oder eine Behörde kann dem Kunden Anweisungen erteilen, beispielsweise in Bezug auf die Durchführung von Sicherheitsupdates oder die Änderung von Einstellungen von Sicherheitsvorrichtungen, die darauf abzielen, Vorfälle oder die Folgen von Vorfällen, die die Sicherheit beeinträchtigen können, zu verhindern oder zu minimieren. Wenn der Kunde solche Anweisungen des Lieferanten oder einer Behörde nicht oder nicht rechtzeitig befolgt, haftet der Lieferant nicht und stellt der Kunde den Lieferanten von Schäden frei, die dadurch entstehen könnten.
- 26.4 Der Kunde wird keine Sicherheitsmaßnahmen, -mittel oder technischen Vorrichtungen entfernen oder umgehen (lassen). Der Kunde wird darüber hinaus keine Zwangsmittel einsetzen oder Lücken in der technischen Infrastruktur des Lieferanten missbrauchen.
- 26.5 Der Kunde kann den Lieferanten auffordern, weitere Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, solche Änderungen vorzunehmen. Erst nachdem die vom Kunden gewünschten geänderten Sicherheitsmaßnahmen schriftlich vereinbart wurden, ist der Lieferant verpflichtet, diese Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen. Der Lieferant kann seine üblichen Tarife für die von ihm bereitgestellten Sicherheitsupdates oder Änderungen an der Sicherheit, die auf Wunsch des Kunden vorgenommen wurden, in Rechnung stellen.

Artikel 27 Back-ups

- 27.1 Nur wenn die Erstellung von Back-ups der Kundendaten ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, erstellt der Lieferant unter Beachtung der schriftlich vereinbarten Zeiträume und, falls diese fehlen, mindestens einmal pro Woche ein Back-up der Kundendaten, soweit sich diese Daten auf einer vom Lieferanten verwalteten Infrastruktur befinden. In Ermangelung von Vereinbarungen über die Aufbewahrungsfrist bewahrt der Lieferant die Sicherungskopie während der beim Lieferanten üblichen Frist auf. Der Lieferant bewahrt Sicherungskopien sorgfältig und mit der gebotenen Sorgfalt auf. Nur wenn dies schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant verpflichtet, bei der Erstellung von Sicherungskopien eine Datensegmentierung oder andere Mechanismen anzuwenden, mit denen einzelne Kundendaten separat wiederhergestellt werden können. Wenn der Lieferant Back-ups für Kunden erstellt und gegebenenfalls Datensegmentierung oder andere Mechanismen anwendet, kann er dafür seine üblichen Tarife in Rechnung stellen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, beschädigte oder verlorene Daten

wiederherzustellen, außer – soweit möglich – die Bereitstellung der letzten verfügbaren Sicherung der betreffenden Daten. Wenn keine Datensegmentierung oder andere Mechanismen für Datentrennung vereinbart wurde, ist es möglich, dass die Wiederherstellung einer kundenspezifischen Sicherung nicht möglich ist.

- 27.2 Wenn der Lieferant eine technische Möglichkeit anbietet, mit der der Kunde selbst Back-ups seiner Daten erstellen kann, hat der Kunde selbst dafür sorgen, dass seine Daten ausreichend häufig gesichert werden.
- 27.3 Der Kunde bleibt auch nach Beendigung der Dienstleistung für die Erfüllung aller für ihn geltenden gesetzlichen Verwaltungs- und Aufbewahrungspflichten verantwortlich.

Kapitel 4. Verarbeitung personenbezogener Daten

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant im Rahmen der Erfüllung des Vertrags personenbezogene Daten für den/die Verantwortlichen in seiner Eigenschaft als (Unter-)Auftragsverarbeiter (Datenverarbeiter) im Sinne der DSGVO verarbeitet. Dieses Kapitel bildet zusammen mit den relevanten Bestimmungen aus den Kapiteln 1, 2 und 3 und den praktischen Vereinbarungen über die Verarbeitung im Vertrag oder in einem separaten Anhang (z. B. einer Datenschutzerklärung) einen Verarbeitungsvertrag im Sinne von Artikel 28 Abs. 3 DSGVO.

Artikel 28 Allgemeines

- 28.1 Der Lieferant verarbeitet die personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden gemäß den vereinbarten schriftlichen Anweisungen des Kunden.
- 28.2 Der Kunde oder dessen Auftraggeber ist der Verantwortliche im Sinne der DSGVO, hat die Kontrolle über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten und legt den Zweck und die Mittel der Verarbeitung der personenbezogenen Daten fest.
- 28.3 Der Lieferant ist ein Verarbeiter im Sinne der DSGVO und hat daher keinen Einfluss auf den Zweck und die Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten. Er trifft daher keine Entscheidungen über die Verwendung personenbezogener Daten.
- 28.4 Der Lieferant setzt die DSGVO gemäß den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des Vertrages um.
- 28.5 Der Kunde sichert dem Lieferanten zu, dass er gemäß der DSGVO handelt, dass die Verwendung und/oder Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht unrechtmäßig ist und keine Rechte Dritter verletzt.
- 28.6 Sofern vertraglich nicht ausdrücklich anders angegeben, ist das Produkt oder die Dienstleistung des Lieferanten nicht für die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten, personenbezogener Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten oder von Behörden ausgestellte Personennummern ausgelegt.

Artikel 29 Verstöße im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten

- 29.1 Sollte der Lieferant eine Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten feststellen, wird er den Kunden unverzüglich darüber informieren. Wenn vertraglich keine besonderen Vereinbarungen über die Art und Weise der Meldung getroffen wurden, wird der Lieferant den Kunden auf dem üblichen Weg kontaktieren.



- 29.2 Es obliegt dem für die Datenverarbeitung Verantwortlichen (Kunde oder dessen Auftraggeber), zu beurteilen, ob die vom Lieferanten gemeldete Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten der Behörde oder den betroffenen Personen gemeldet werden muss. Die Meldung von Verletzungen im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten liegt jederzeit in der Verantwortung des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen (Kunde oder dessen Auftraggeber). Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Verstöße im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten der Behörde und/oder den betroffenen Personen zu melden.
- 29.3 Der Lieferant wird, falls erforderlich, weitere Informationen über die Verletzung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten bereitstellen und bei der Bereitstellung der erforderlichen Informationen an den Kunden für eine Meldung an die zuständige Behörde oder die betroffene(n) Person(en) mitwirken.
- 29.4 Der Lieferant kann dem Kunden die ihm in diesem Zusammenhang entstehenden angemessenen Kosten in Rechnung stellen.

Artikel 30 Pflichten nach Beendigung

- 30.1 Nach Beendigung des Verarbeitungsvertrags wird der Lieferant alle in seinem Besitz befindlichen und vom Kunden erhaltenen personenbezogenen Daten innerhalb einer angemessenen Frist derart löschen, dass sie nicht mehr verwendet werden können und nicht mehr zugänglich sind (render inaccessible), oder, falls vereinbart, in einem maschinenlesbaren Format an den Kunden zurückgeben. Der Lieferant kann hierfür seine üblichen Tarife in Rechnung stellen.
- 30.2 Die Bestimmungen in Artikel 30.1 gelten nicht, wenn eine gesetzliche Regelung die vollständige oder teilweise Löschung oder Rückgabe der personenbezogenen Daten durch den Lieferanten verhindert. In einem solchen Fall wird der Lieferant die personenbezogenen Daten nur insoweit weiterverarbeiten, wie dies aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich ist. Die Bestimmungen in Artikel 30.1 gelten ebenfalls nicht, wenn der Lieferant im Sinne der DSGVO für die personenbezogenen Daten Verantwortlicher ist.

Artikel 31 Rechte der betroffenen Personen und Datenschutz-Folgenabschätzung

- 31.1 Der Lieferant wird, soweit möglich, angemessenen Anfragen des Kunden nachkommen, die sich auf die vom Kunden geltend gemachten Rechte der betroffenen Personen beziehen. Wenn der Lieferant direkt von einer betroffenen Person kontaktiert wird, wird er diese, soweit möglich, an den Kunden weiterleiten.
- 31.2 Sofern der Kunde gemäß der DSGVO dazu verpflichtet ist, wird der Lieferant nach einer angemessenen Anfrage seine Mitwirkung an einer Datenschutz-Folgenabschätzung oder an einer vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde leisten.
- 31.3 Der Lieferant kann für die in diesem Artikel genannten Tätigkeiten seine üblichen Tarife in Rechnung stellen.

Artikel 32 Unterauftragsverarbeiter

- 32.1 Der Lieferant hat in dem Vertrag angegeben, ob und gegebenenfalls welche Dritten (Unterauftragsverarbeiter) der Lieferant bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einsetzt.
- 32.2 Der Kunde erteilt dem Lieferanten die Erlaubnis, andere Unterauftragsverarbeiter mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag zu beauftragen.

- 32.3 Der Lieferant informiert den Kunden über eine Änderung der vom Lieferanten beauftragten Dritten. Der Kunde ist berechtigt, gegen die vorgenannte Änderung durch den Lieferanten Widerspruch einzulegen.

Kapitel 5. Datenweitergabe

Dieses Kapitel gilt, wenn die Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) anwendbar ist, zum Beispiel, wenn der Lieferant vernetzte Produkte und damit verbundene Dienste, darunter Internet-of-things (IoT), oder Datenverarbeitungsdienste, darunter SaaS, IaaS und PaaS (Cloud-Dienste), im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) liefert. In diesem Kapitel werden die Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Datenweitergabe bei solchen Produkten und Diensten dargelegt.

Artikel 33 Allgemeine Bestimmungen bei Datenweitergabe

- 33.1 Wenn keine spezifischen schriftlichen Vereinbarungen über den Zugang zu Daten getroffen wurden, kann der Kunde über die üblichen Kanäle einen Antrag auf Datenweitergabe beim Lieferanten stellen. Der Lieferant bearbeitet nur Anträge, die schriftlich und ausreichend detailliert eingereicht wurden. Der Lieferant ist zur Überprüfung berechtigt, ob der Antrag rechtmäßig eingereicht wurde und (inwieweit) er verpflichtet ist, einem solchen Antrag zu entsprechen. Der Kunde stellt auf Anfrage alle erforderlichen Informationen zur Verfügung, um die Rechtmäßigkeit und den Umfang des Antrags zu beurteilen. Falls der Lieferant selbst keinen Zugriff auf die relevanten Daten hat und daher nicht in der Lage ist, dem Antrag zu entsprechen, leistet er, soweit möglich, angemessene Unterstützung bei der Weiterleitung des Kunden an die zuständige(n) Stelle(n).
- 33.2 Der Lieferant stellt die Daten, die er gemäß der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) liefern muss, in einem gängigen maschinenlesbaren Format zur Verfügung. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, die Daten beim Datenempfänger zu implementieren.
- 33.3 Der Kunde stellt sicher, dass er und der Datenempfänger und/oder Dritte unverzüglich den Anforderungen des Lieferanten im Rahmen von Artikel 11 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) nachkommen.
- 33.4 Der Lieferant kann dem Kunden und dem Datenempfänger, soweit gesetzlich zulässig, Wechselentgelte oder (laufende) Datenextraktionsentgelte sowie eine angemessene Vergütung für die Bereitstellung der Daten in Rechnung stellen oder Kosten für zusätzliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Antrag auf Datenweitergabe zu seinen üblichen Tarifen berechnen.

Artikel 34 Datenweitergabe bei vernetzten Produkten und damit verbundenen Diensten (IoT)

- 34.1 Bei einer Anfrage zur Datenweitergabe für vernetzte Produkte und damit verbundene Dienste ist der Lieferant nur verpflichtet, die leicht verfügbaren Daten über die Leistung, die Nutzung und die Umgebung der verbundenen Produkte und/oder damit verbundenen Dienste und, falls erforderlich, die relevanten Metadaten zur Verfügung zu stellen. Zu diesen Daten gehören keinesfalls die aus solchen Daten abgeleiteten oder daraus resultierenden Informationen und Daten zum Inhalt. Der Lieferant ist von der Weitergabe der in diesem Artikel genannten Daten befreit, wenn er ein Klein- oder Kleinunternehmen im Sinne von Artikel 7 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) ist oder wenn der Kunde selbst direkten Zugriff auf diese Daten hat.



- 34.2 Der Lieferant ist berechtigt, gemäß Artikel 4 und 5 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) Regeln für den Zugang, die Nutzung oder die Bereitstellung der in diesem Artikel genannten Daten an den Kunden oder einen Dritten festzulegen, insbesondere wenn dies die Sicherheitsanforderungen des vernetzten Produkts oder der damit verbundenen Dienste beeinträchtigen könnte oder wenn die Weitergabe der Daten Geschäftsgeheimnisse betrifft. Der Kunde stellt sicher, dass an Dritte weitergeleitete Daten von diesen nicht weitergegeben werden.
- 34.3 Der Kunde darf die Daten nicht dazu verwenden, um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu entwickeln (oder entwickeln zu lassen), die mit dem Produkt oder der Dienstleistung, aus denen die Daten stammen, konkurrieren, oder um Einblick in die wirtschaftliche Lage, die Vermögenswerte und die Produktionsmethoden des Herstellers oder des Lieferanten zu gewinnen.

Artikel 35 Datenweitergabe bei Beendigung oder bei fortlaufender paralleler Nutzung von Datenverarbeitungsdiensten (Clouddiensten)

- 35.1 Wenn ein Kunde einen Antrag auf Datenweitergabe an Datenverarbeitungsdienste stellt, wird der Lieferant mindestens die exportierbaren Daten bereitstellen, sofern es sich nicht um interne Daten handelt, die ein Risiko der Verletzung eines Geschäftsgeheimnisses darstellen, oder um Vermögenswerte oder Daten, die durch geistige Eigentumsrechte geschützt sind. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, Daten für Test- und Evaluationszwecke zur Verfügung zu stellen oder dies zu ermöglichen.
- 35.2 Falls ein Kunde einen Antrag auf Datenweitergabe an Datenverarbeitungsdienste stellt, gibt er dabei detailliert an:
- a. um welche(n) Datenverarbeitungsdienst(e) es sich handelt;
 - b. ob der Kunde den/die Datenverarbeitungsdienst(e) wechseln und/oder kündigen möchte und ob er die Daten löschen lassen möchte (Exit) oder den/die Datenverarbeitungsdienst(e) des Lieferanten (parallel) weiterhin nutzen möchte; und
 - c. an welche Partei die Daten weiterzugeben sind, inkl. der relevanten Kontaktdaten.
- 35.3 Falls der Kunde innerhalb der Kündigungsfrist nicht angibt, wie er die Datenweitergabe ausführen lassen möchte, darf der Lieferant die Anfrage als Antrag auf Datenlöschung und Kündigung des Datenverarbeitungsdienstes (Exit) betrachten.
- 35.4 Die Übergangsphase beginnt spätestens zwei Monate nach Eingang des Antrags auf Datenweitergabe. Die Übergangsphase dauert maximal 30 Tage. Ist dies technisch nicht möglich, kann der Lieferant den Kunden innerhalb von 14 Werktagen nach Eingang des Antrags über eine alternative Übergangsphase informieren, die nicht länger als sieben Monate dauern darf. Der Kunde kann einmalig einen schriftlichen und möglichst detaillierten Antrag auf eine angemessene Verlängerung der Übergangsphase stellen.
- 35.5 Der Lieferant wird sich bemühen, während der Übergangsphase die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um dem Antrag auf Datenweitergabe zu entsprechen, die erforderliche Sorgfalt walten zu lassen, um die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten, die vertraglichen Dienstleistungen weiterhin zu erbringen und das vereinbarte oder ein vergleichbares Sicherheitsniveau aufrechtzuerhalten. Bei einem Wechsel zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst wird der Lieferant zudem angemessene Unterstützung leisten und relevante Informationen über ihm bekannte Risiken für die Kontinuität des Datenverarbeitungsdienstes bereitstellen.

- 35.6 Wenn der Lieferant maßgeschneiderte Lösungen liefert, ist er nicht verpflichtet, die Funktionsäquivalenz bei der Nutzung des neuen Datenverarbeitungsdienstes zu gewährleisten. In diesem Fall ist der Lieferant auch nicht verpflichtet, die Kompatibilität mit gemeinsamen Spezifikationen auf der Grundlage offener Interoperabilitätsspezifikationen oder harmonisierter Interoperabilitätsnormen zu gewährleisten. Wenn der Lieferant maßgeschneiderte Lösungen liefert, kann er für die Ausführung der Datenweitergabe seine üblichen Tarife in Rechnung stellen.

Artikel 36 Kündigung von Datenverarbeitungsdiensten (Exit)

- 36.1 Sofern der Kunde bei dem Antrag auf Datenweitergabe an Datenverarbeitungsdienste auch angegeben hat, dass er kündigen möchte (Exit), endet der Vertrag abweichend von Artikel 14 dieser NLdigital AGB durch vorzeitige Kündigung für den/die gekündigten Datenverarbeitungsdienst(e) nach Ablauf der Übergangsphase, sofern der Wechsel erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn der Kunde bei dem Antrag auf Datenweitergabe angegeben hat, dass er nicht wechseln möchte, endet der Vertrag durch vorzeitige Kündigung zwei Monate nach Eingang des Antrags. Der Vertrag zwischen den Parteien über die Lieferung anderer Produkte und Dienstleistungen bleibt bestehen, es sei denn, der Kunde kündigt ausdrücklich auch den Vertrag über die Lieferung dieser anderen Produkte und Dienstleistungen gemäß den vereinbarten Kündigungsbedingungen.
- 36.2 Nach Ablauf der Übergangsphase kann der Kunde seine Daten während des vom Lieferanten dazu festgelegten Zeitraums abrufen. Dieser Zeitraum beträgt mindestens 30 Tage nach Ende der Übergangsphase.
- 36.3 Nach Ablauf des vom Lieferanten festgelegten Zeitraums und nach einem erfolgreichen Wechsel wird der Lieferant, soweit möglich, die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte des Kunden so löschen, dass diese nicht mehr verwendet werden können und nicht mehr zugänglich sind (render inaccessible), es sei denn, der Lieferant unterliegt einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.
- 36.4 Im Falle einer vorzeitigen Beendigung gemäß diesem Artikel behält sich der Lieferant das Recht vor, die vereinbarten Zahlungen, die er bis zum Datum der ursprünglich vereinbarten Kündigungsfrist hätte in Rechnung stellen können, als Kostenersatz für die vorzeitige Beendigung in Rechnung zu stellen.

Kapitel 6. Künstliche Intelligenz (KI) und Software-as-a-Service (SaaS)

Die erste Bestimmung in diesem Kapitel (Art. 37) gilt, wenn der Lieferant Produkte und Dienstleistungen im Bereich KI zur Verfügung stellt. In dieser Bestimmung wird eine Reihe von Rechten und Pflichten in Bezug auf KI dargelegt, unabhängig davon, ob es sich dabei um SaaS handelt. Die übrigen Bestimmungen gelten, wenn der Lieferant Dienstleistungen als oder im Bereich Software-as-a-Service (SaaS) erbringt, unabhängig davon, ob es sich dabei um KI handelt. Diese Bestimmungen enthalten Regeln für die Erbringung der SaaS-Dienstleistung.



Artikel 37 Künstliche Intelligenz (KI)

- 37.1 Falls der Lieferant KI zur Verfügung stellt, muss der Kunde diese gemäß dem vom Anbieter vorgesehenen Zweck und den gegebenenfalls vorhandenen Gebrauchsanweisungen verwenden. Handelt der Kunde entgegen den vorstehenden Bestimmungen, sodass sich die KI-Anwendung in ein KI-System mit hohem Risiko verwandelt, gelten die Verpflichtungen aus Artikel 25 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2024/1689 (Verordnung über künstliche Intelligenz) nicht. Der Lieferant kann jederzeit Korrekturmaßnahmen ergreifen oder die KI-Anwendung vom Markt nehmen, deaktivieren oder zurückrufen, wenn die KI-Anwendung nicht mehr dem vorgesehenen Zweck entspricht oder wenn der Kunde aufgrund seines eigenen Verschuldens als Anbieter angesehen wird. In diesem Fall ist der Lieferant nicht zu Schadenersatz verpflichtet.
- 37.2 Der Kunde ist sich der charakteristischen Eigenschaft von KI bewusst, dass sie eine sich verändernde und selbstlernende Technik beinhalten kann, wobei sich die Ergebnisse und Schlussfolgerungen der KI ständig weiterentwickeln und Veränderungen unterliegen. Die Ergebnisse können je nach Input und Kontext variieren, wobei KI auch nach dem Einsatz beim Kunden Anpassungsfähigkeit zeigen, bei wiederholter Anwendung andere Ergebnisse generieren und „Modelldrift“ aufweisen kann. Der Lieferant ist daher nicht dafür verantwortlich, dass die Ergebnisse der KI-Anwendung unter allen Umständen oder im Laufe der Zeit zielführend oder korrekt sind und bleiben.
- 37.3 Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, ist es dem Kunden nicht gestattet, seinen Namen oder seine Marke auf der KI-Anwendung anzubringen oder wesentliche Änderungen daran vorzunehmen.
- 37.4 Wenn der Lieferant (oder Zulieferer) ein Monitoringsystem eingerichtet hat, ist er berechtigt, die Informationen in der KI-Anwendung für das Monitoring zu nutzen. Der Kunde wird dabei mitwirken, indem er für das Monitoring Zugang zur KI-Anwendung gewährt.
- 37.5 Sobald der Kunde Kenntnis von einem schwerwiegenden Vorfall erhält oder der Ansicht ist, dass die KI-Anwendung ein Risiko im Sinne von Artikel 79 der Verordnung (EU) 2024/1689 (Verordnung über künstliche Intelligenz) darstellt, hat er dies unverzüglich zunächst dem Anbieter oder dem Lieferanten zu melden. Der Kunde meldet einen schwerwiegenden Vorfall der zuständigen Behörde nur dann, wenn er nachweisen kann, dass er den Anbieter der KI-Anwendung innerhalb der Meldefrist nicht erreichen kann.
- 37.6 Wenn der Lieferant Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Lieferanten nicht verwenden oder in andere KI-Anwendungen integrieren. Sofern der Lieferant bereit ist, hierfür seine Genehmigung zu erteilen, und der Kunde und der Lieferant in diesem Fall gesetzlich verpflichtet sind, weitere Vereinbarungen zu treffen, ist der Lieferant berechtigt, hierfür Kosten zu seinen üblichen Tarifen in Rechnung zu stellen. Solche weiteren Vereinbarungen lassen die Rechte an geistigem Eigentum, vertraulichen Geschäftsinformationen und Geschäftsgeheimnissen unberührt.
- 37.7 Der Kunde sorgt für eine ausreichende menschliche Überwachung der Nutzung von KI.
- 37.8 Der Kunde sorgt für ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz bei seinen Mitarbeitern und anderen Personen, die die KI-Anwendung in seinem Auftrag einsetzen.
- 37.9 Abhängig von der Art der Bereitstellung (von Teilen) der KI-Anwendung können – zusätzlich zu allen vorangegangenen Kapiteln – neben diesem Artikel auch die übrigen Artikel in

diesem oder den folgenden Kapiteln Anwendung finden.

Artikel 38 Erbringung der SaaS-Dienstleistung

- 38.1 Im Sinne dieser NLdigital AGB bedeutet SaaS: die Fernbereitstellung und Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit von Funktionen durch den Lieferanten über das Internet oder ein anderes Datennetzwerk, ohne dass dem Kunden ein physischer Datenträger oder ein Download der zugrunde liegenden Software zur Verfügung gestellt wird. Diese Funktionen können (Teile von) KI enthalten.
- 38.2 Der Lieferant erbringt die SaaS-Dienstleistung im Auftrag des Kunden. Der Kunde darf die SaaS-Dienstleistung ausschließlich für seine eigene Organisation und nur insoweit nutzen, als dies für die vom Lieferanten beabsichtigte Nutzung erforderlich ist. Es ist dem Kunden nicht gestattet, Dritten die Nutzung der vom Lieferanten bereitgestellten SaaS-Dienstleistung zu ermöglichen.
- 38.3 Der Lieferant kann Änderungen am Inhalt oder Umfang des SaaS-Dienstes vornehmen. Sind diese Änderungen wesentlich und haben sie eine Änderung der beim Kunden geltenden Verfahren zur Folge, wird der Lieferant den Kunden so schnell wie möglich darüber informieren. Die Kosten dieser Änderungen gehen zu Lasten des Kunden. Im Falle erheblicher Kosten kann der Kunde den Vertrag schriftlich zum Datum des Inkrafttretens der Änderung kündigen, es sei denn, diese Änderung steht im Zusammenhang mit Änderungen der einschlägigen Gesetzgebung oder anderen behördlichen Vorschriften oder der Lieferant die Kosten dieser Änderung übernimmt.
- 38.4 Der Lieferant kann die Erbringung der SaaS-Dienstleistung unter Verwendung einer neuen oder geänderten Version der zugrunde liegenden Software fortsetzen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionen der Dienstleistung speziell für den Kunden beizubehalten, zu ändern oder hinzuzufügen.
- 38.5 Der Lieferant kann den SaaS-Dienst vorübergehend ganz oder teilweise für Wartungsarbeiten oder andere Serviceleistungen außer Betrieb nehmen. Der Lieferant wird die Außerbetriebnahme so kurz wie möglich halten und vorzugsweise zu Zeiten durchführen, in denen die SaaS-Dienstleistung in der Regel am wenigsten intensiv genutzt wird.
- 38.6 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, dem Kunden einen physischen Datenträger oder einen Download der zugrunde liegenden Software zur Verfügung zu stellen.
- 38.7 Falls hierzu keine weiteren Vereinbarungen getroffen wurden, wird der Kunde die SaaS-Dienstleistung selbst einrichten, konfigurieren, parametrisieren, optimieren, gegebenenfalls Daten konvertieren und hochladen, Back-ups erstellen und, falls erforderlich, die dafür verwendete Infrastruktur, Geräte, sonstige (Hilfs-)Software und Nutzungsumgebung anpassen und auf dem neuesten Stand halten.

Artikel 39 Garantie

- 39.1 Der Lieferant garantiert nicht, dass die SaaS-Dienstleistung fehlerfrei ist und ohne Unterbrechungen funktioniert. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Mängel im Sinne von Artikel 44.3 in der zugrunde liegenden Software innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, sofern es sich um Software handelt, die vom Lieferanten selbst entwickelt wurde und die entsprechenden Mängel dem Lieferanten vom Kunden schriftlich und detailliert beschrieben gemeldet wurden. Der Lieferant kann gegebenenfalls die Behebung der Mängel bis zur Inbetriebnahme einer neuen Version der zugrunde liegenden Software aussetzen. Der Lieferant garantiert nicht, dass Mängel in der SaaS-Dienstleistung, die nicht vom Lieferanten selbst entwickelt wurde, behoben werden. Der Lieferant ist berechtigt,



vorübergehende Lösungen oder Programmumgehungen oder problemmerkennende Beschränkungen in der SaaS-Dienstleistung vorzunehmen. Wenn (ein Teil) der SaaS-Dienstleistung im Auftrag des Kunden entwickelt wurde, kann der Lieferant dem Kunden die Kosten für die Mängelbehebung gemäß seinen üblichen Tarifen in Rechnung stellen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, andere als die in diesem Artikel genannten Mängel zu beheben. Ist der Lieferant bereit, Abhilfemaßnahmen in Bezug auf andere Mängel zu ergreifen, ist er berechtigt, hierfür eine separate Vergütung zu seinen üblichen Tarifen in Rechnung zu stellen.

- 39.2 Der Kunde wird auf der Grundlage der vom Lieferanten bereitgestellten Informationen über Maßnahmen zur Verhinderung und Begrenzung der Folgen von Störungen, Fehlern und anderen Unzulänglichkeiten in der SaaS-Dienstleistung, der Beschädigung oder dem Verlust von Daten oder anderen Vorfällen die Risiken für sein Unternehmen erfassen und gegebenenfalls zusätzliche Maßnahmen ergreifen.
- 39.3 Sofern beim Kunden eine hohe Abhängigkeit von und Risiken für die Kontinuität bei Vorfällen und Schwierigkeiten bestehen, ist der Lieferant bereit, auf Wunsch des Kunden in angemessener Weise an weiteren vom Kunden zu ergreifenden Maßnahmen zur Verringerung dieser Risiken zu vom Lieferanten festzulegenden (finanziellen) Bedingungen mitzuwirken. Dies kann beispielsweise die regelmäßige oder Echtzeit-Rücklieferung von Daten an den Kunden oder an einen Dritten sein. Solche zusätzlichen Dienstleistungen sind nicht automatisch Bestandteil der Dienstleistung.
- 39.4 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, beschädigte oder verlorene Daten wiederherzustellen, außer – soweit möglich – Bereitstellung der letzten verfügbare Sicherungskopie der betreffenden Daten. Wenn keine Datensegmentierung oder ein anderer Mechanismus für Datentrennung vereinbart wurde, ist es möglich, dass die Wiederherstellung einer kundenspezifischen Sicherungskopie nicht möglich ist.

Artikel 40 Beginn der Dienstleistung, Vergütung

- 40.1 Die vom Lieferanten zu erbringende SaaS-Dienstleistung (und gegebenenfalls der dazugehörige Support) beginnt innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss. Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die SaaS-Dienstleistung mit der Bereitstellung der Mittel für den Zugang zur SaaS-Dienstleistung durch den Lieferanten. Der Kunde sorgt dafür, dass er unverzüglich nach Vertragsabschluss über die für die Nutzung der SaaS-Dienstleistung erforderlichen Einrichtungen verfügt.
- 40.2 Für die SaaS-Dienstleistung schuldet der Kunde die vertraglich festgelegte Vergütung. Falls Zahlungsziele nicht vereinbart wurde, sind alle Beträge, die sich auf die vom Lieferanten erbrachte SaaS-Dienstleistung beziehen, jeweils pro Kalendermonat im Voraus fällig.

Artikel 41 Ergänzende Bestimmungen

- 41.1 Die folgenden Artikel gelten entsprechend für die SaaS-Dienstleistung: 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (mit Ausnahme des Verweises auf Artikel 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 und 70.4. In diesen Artikeln sind die Begriffe „Software“ als „SaaS-Dienstleistung“ und „Lieferung“ als „Beginn der Dienstleistung“ zu verstehen.

Kapitel 7. Software

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Software, Apps, KI, zugehörige Daten(banken) und/oder Gebrauchsanweisungen

(in diesen NLdigital AGB gemeinsam als „Software“ bezeichnet) auf einer anderen Grundlage als einer SaaS-Dienstleistung zur Nutzung durch den Kunden zur Verfügung stellt.

Artikel 42 Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen

- 42.1 Der Lieferant stellt dem Kunden auf der Grundlage einer Nutzungslizenz die vereinbarte Software während der Laufzeit des Vertrags zur Nutzung zur Verfügung. Das Recht zur Nutzung der Software ist nicht exklusiv, nicht übertragbar, nicht verpfändbar und nicht unterlizenzierbar.
- 42.2 Die Bereitstellungspflicht des Lieferanten und das Nutzungsrecht des Kunden erstrecken sich ausschließlich auf den sogenannten Objektcode der Software. Das Nutzungsrecht des Kunden erstreckt sich nicht auf den Quellcode der Software. Der Quellcode der Software und die bei der Entwicklung der Software erstellte technische Dokumentation werden dem Kunden nicht zur Verfügung gestellt, auch wenn der Kunde bereit ist, dafür eine finanzielle Vergütung zu zahlen.
- 42.3 Der Kunde wird die vereinbarten Beschränkungen, gleich welcher Art oder welchen Inhalts, hinsichtlich des Rechts zur Nutzung der Software jederzeit strikt einhalten.
- 42.4 Wenn die Parteien vereinbart haben, dass die Software ausschließlich in Verbindung mit bestimmten Geräten verwendet werden darf, ist der Kunde berechtigt, bei einer eventuellen Störung der Geräte die Software für die Dauer der Störung auf anderen Geräten mit denselben Eigenschaften zu verwenden.
- 42.5 Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde die Software erst dann nutzt, wenn er vom Lieferanten, dessen Zulieferer oder dem Hersteller der Software einen oder mehrere für die Nutzung erforderliche Codes erhalten hat.
- 42.6 Der Kunde darf die Software ausschließlich in und für seine eigene Organisation und nur insoweit nutzen, als dies für die vom Lieferanten oder dessen Lizenzgeber beabsichtigte Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird die Software nicht für Dritte nutzen, beispielsweise im Rahmen von „Software-as-a-Service“ (SaaS) oder „Outsourcing“.
- 42.7 Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Software, die dazugehörigen NutzungsCodes und die Datenträger, auf denen die Software gespeichert ist oder gespeichert wird, zu verkaufen, zu vermieten, zu veräußern, daran beschränkt dingliche Rechte zu gewähren oder sie in irgendeiner Weise, zu irgendeinem Zweck oder unter irgendeinem Titel Dritten zur Verfügung zu stellen. Ebenso wenig wird der Kunde einem Dritten – sei es online oder auf andere Weise – Zugang zu der Software gewähren oder die Software bei einem Dritten hosten lassen, auch wenn der betreffende Dritte die Software ausschließlich für den Kunden nutzt.
- 42.8 Der Kunde wird auf Anfrage unverzüglich an einer vom Lieferanten oder in dessen Auftrag durchgeführten Untersuchung über die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen mitwirken. Der Kunde gewährt dem Lieferanten auf erstes Anfordern Zugang zu seinen Gebäuden und Systemen. Der Lieferant behandelt alle vertraulichen Geschäftsinformationen, die er im Rahmen einer Untersuchung beim oder vom Kunden erhält, vertraulich, soweit diese Informationen nicht die Nutzung der Software selbst betreffen.
- 42.9 Die Parteien sind sich einig, dass der zwischen ihnen geschlossene Vertrag, soweit er die Bereitstellung von Software zum Gegenstand hat, nicht als Kaufvertrag anzusehen ist.
- 42.10 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, die Software zu warten und/oder den Nutzern und/oder Verwaltern der Software Support zu leisten. Wenn der Lieferant abweichend von den vorstehenden Bestimmungen aufgefordert wird, Wartungs- und/oder Supportleistungen für die Software zu erbringen, kann



er verlangen, dass der Kunde hierfür einen separaten schriftlichen Vertrag abschließt.

Artikel 43 Lieferung und Installation

- 43.1 Der Lieferant wird nach seiner Wahl die Software auf dem vereinbarten Datenträgerformat oder, falls keine diesbezüglichen Vereinbarungen getroffen wurden, auf einem vom Lieferanten zu bestimmenden Datenträgerformat liefern oder dem Kunden die Software online zur Verfügung stellen.
- 43.2 Der Lieferant installiert die Software nur dann beim Kunden, wenn dies vereinbart wurde. In Ermangelung entsprechender Vereinbarungen installiert, konfiguriert, parametriert und optimiert der Kunde die Software selbst, richtet diese ein, konvertiert und lädt gegebenenfalls Daten hoch, erstellt Sicherungskopien („back-ups“) und passt gegebenenfalls die dafür verwendete Infrastruktur, Ausrüstung, sonstige (Hilfs-)Software und Nutzungsumgebung an, hält diese auf dem neuesten Stand und sorgt für die von ihm gewünschte Interoperabilität.

Artikel 44 Abnahme

- 44.1 Sofern die Parteien keinen Acceptance-Test vereinbart haben, akzeptiert der Kunde die Software in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Lieferung befindet („as is, where is“), also mit allen sichtbaren und verborgenen Fehlern und Mängeln, unbeschadet der Verpflichtungen des Lieferanten gemäß Artikel 48. In diesem Fall gilt die Software bei Lieferung oder, wenn eine vom Lieferanten durchzuführende Installation schriftlich vereinbart wurde, bei Abschluss der Installation als vom Kunden abgenommen.
- 44.2 Sofern zwischen den Parteien ein Acceptance-Test vereinbart wurde, finden die Bestimmungen der Artikel 44.3 bis 44.10 Anwendung.
- 44.3 Als „Fehler“ im Sinne dieser NLdigital AGB gilt die wesentliche Nichtübereinstimmung der Software mit den vom Lieferanten schriftlich ausdrücklich bekannt gegebenen funktionalen oder technischen Spezifikationen der Software und, falls es sich bei der Software ganz oder teilweise um maßgeschneiderte Software handelt, mit den schriftlich ausdrücklich vereinbarten funktionalen oder technischen Spezifikationen. Ein Fehler liegt nur dann vor, wenn der Kunde diesen nachweisen kann und dieser darüber hinaus reproduzierbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, Fehler unverzüglich zu melden. Der Lieferant hat keinerlei Verpflichtungen in Bezug auf andere Mängel in oder an der Software, außer in Bezug auf Fehler im Sinne dieser NLdigital AGB.
- 44.4 Wenn ein Acceptance-Test vereinbart wurde, beträgt die Prüfungsphase vierzehn Tage ab Lieferung oder, wenn eine vom Lieferanten durchzuführende Installation schriftlich vereinbart wurde, vierzehn Tage ab Abschluss der Installation. Während der Prüfungsphase ist der Kunde nicht berechtigt, die Software für produktive oder betriebliche Zwecke zu nutzen. Der Kunde führt den vereinbarten Acceptance-Test mit qualifiziertem Personal und in ausreichendem Umfang und Tiefgang durch.
- 44.5 Falls ein Acceptance-Test vereinbart wurde, prüft der Kunde, ob die gelieferte Software den vom Lieferanten schriftlich ausdrücklich bekannt gegebenen funktionalen oder technischen Spezifikationen entspricht und, wenn es sich bei der Software ganz oder teilweise um maßgeschneiderte Software handelt, ob sie den schriftlich ausdrücklich vereinbarten funktionalen oder technischen Spezifikationen entspricht.
- 44.6 Sofern bei Prüfungen im Auftrag des Kunden Daten verwendet werden, stellt der Kunde sicher, dass die Verwendung dieser Daten für diesen Zweck zulässig ist.

- 44.7 Sollte während des Acceptance-Tests festgestellt werden, dass die Software Fehler enthält, wird der Kunde dem Lieferanten spätestens am letzten Tag der Prüfungsphase die Prüfungsergebnisse schriftlich, übersichtlich, detailliert und verständlich mitteilen. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die genannten Fehler innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, wobei der Lieferant berechtigt ist, vorübergehende Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen vorzunehmen.
- 44.8 Die Software gilt als zwischen den Parteien akzeptiert:
- a. wenn die Parteien einen Acceptance-Test vereinbart haben: am ersten Tag nach der Prüfungsphase, oder
 - b. wenn der Lieferant vor Ablauf der Prüfungsphase einen Prüfbericht gemäß Artikel 44.7 erhält: sobald die in diesem Prüfbericht genannten Fehler behoben sind, unbeschadet des Vorhandenseins von Fehlern, die gemäß Artikel 44.9 der Akzeptanz nicht entgegenstehen, oder
 - c. wenn der Kunde die Software für produktive oder betriebliche Zwecke nutzt: zum Zeitpunkt des entsprechenden Nutzungsbeginns.
- 44.9 Der Kunde darf die Akzeptanz der Software nicht aus Gründen verweigern, die nicht im Zusammenhang mit den zwischen den Parteien ausdrücklich schriftlich vereinbarten Spezifikationen stehen, und auch nicht wegen des Vorhandenseins geringfügiger Fehler, d. h. Fehler, die die betriebsmäßige oder produktive Nutzung der Software vernünftigerweise nicht behindern, unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten, diese geringfügigen Fehler im Rahmen der Garantieregelung gemäß Artikel 48 zu beheben. Die Akzeptanz darf auch nicht aufgrund von Aspekten der Software verweigert werden, die nur subjektiv beurteilt werden können, wie z. B. ästhetische Aspekte von Nutzeroberflächen.
- 44.10 Sofern die Software in Phasen und/oder Teilen geliefert und getestet wird, hat die Nichtakzeptanz einer bestimmten Phase und/oder eines bestimmten Teils keinen Einfluss auf die Akzeptanz einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.
- 44.11 Die Akzeptanz der Software hat zur Folge, dass der Lieferant seine Verpflichtungen hinsichtlich der Bereitstellung und Lieferung der Software und, sofern auch die Installation der Software durch den Lieferanten vereinbart wurde, seine Verpflichtungen hinsichtlich der Installation erfüllt hat.
- 44.12 Die Akzeptanz der Software lässt die Rechte des Kunden gemäß Artikel 44.9 bezüglich geringfügiger Fehler und Artikel 48 bezüglich der Garantie unbeschadet.

Artikel 45 Bereitstellung

- 45.1 Der Lieferant wird dem Kunden die Software innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsabschluss zur Verfügung stellen.
- 45.2 Unmittelbar nach Vertragsbeendigung wird der Kunde alle in seinem Besitz befindlichen Softwareexemplare an den Lieferanten zurückgeben. Wenn vereinbart wurde, dass der Kunde die betreffenden Softwareexemplare bei Vertragsbeendigung vernichten wird, wird der Kunde den Lieferanten über diese Vernichtung unverzüglich schriftlich informieren. Der Lieferant ist bei oder nach Vertragsbeendigung nicht verpflichtet, den Kunden bei einer von ihm gewünschten Datenkonvertierung zu unterstützen.

Artikel 46 Vergütung für das Nutzungsrecht

- 46.1 Die vom Kunden für das Nutzungsrecht zu zahlende Vergütung ist zu den vereinbarten Terminen oder, falls kein Termin vereinbart wurde, fällig:



- a. wenn die Installation der Software durch den Lieferanten nicht zwischen den Parteien vereinbart wurde: (i) bei Bereitstellung der Software, oder (ii) im Fall von periodisch geschuldeten Nutzungsrechtsgebühren, bei Bereitstellung der Software und anschließend jeweils zu Beginn jedes neuen Nutzungsrechtszeitraums;
- b. wenn die Installation der Software durch den Lieferanten zwischen den Parteien vereinbart wurde: (i) bei Abschluss der Installation, oder (ii) im Fall von periodisch geschuldeten Nutzungsrechtsgebühren, bei Abschluss der Installation und anschließend jeweils zu Beginn jedes neuen Nutzungsrechtszeitraums.

Artikel 47 Änderungen an der Software

- 47.1 Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Ausnahmen ist der Kunde nicht berechtigt, die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten ganz oder teilweise zu ändern. Der Lieferant ist berechtigt, seine Zustimmung zu verweigern oder daran Bedingungen zu knüpfen. Der Kunde trägt das volle Risiko für alle Änderungen, die von ihm oder in seinem Auftrag – mit oder ohne Zustimmung des Lieferanten – durch Dritte vorgenommen werden.

Artikel 48 Garantie

- 48.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Fehler im Sinne von Artikel 44.3 innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, unter der Voraussetzung, dass diese dem Lieferanten innerhalb einer Frist von drei Monaten nach Lieferung oder, falls ein Acceptance-Test vereinbart wurde, innerhalb von drei Monaten nach Akzeptanz, detailliert und schriftlich gemeldet wurden. Der Lieferant ist nicht verantwortlich dafür, dass die Software für die tatsächliche und/oder beabsichtigte Verwendung geeignet ist. Der Lieferant ist auch nicht dafür verantwortlich, dass die Software ohne Unterbrechung funktioniert und/oder dass alle Fehler stets verbessert werden. Die Behebung erfolgt kostenlos, es sei denn, die Software wurde im Auftrag des Kunden zu einem anderen als einem Festpreis entwickelt. In diesem Fall kann der Lieferant die Kosten für die Behebung zu seinen üblichen Tarifen in Rechnung stellen.
- 48.2 Der Lieferant kann gemäß seinen üblichen Tarifen die Kosten für die Fehlerbehebung in Rechnung stellen, wenn der Fehler durch einen Bedienungsfehler oder unsachgemäßen Gebrauch durch den Kunden oder andere Ursachen, die dem Lieferanten nicht zurechenbar sind, verursacht wurde. Die Pflicht zur Behebung entfällt, wenn der Kunde ohne schriftliche Zustimmung des Lieferanten Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt.
- 48.3 Die Fehlerbehebung erfolgt an einem vom Lieferanten zu bestimmenden Ort und in einer vom Lieferanten zu bestimmenden Weise. Der Lieferant ist berechtigt, vorübergehende Lösungen oder Programmumgehungen oder problemvermeidende Beschränkungen in die Software einzubauen.
- 48.4 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, beschädigte oder verlorene Daten wiederherzustellen, außer – soweit möglich – Bereitstellung der letzten verfügbare Sicherungskopie der betreffenden Daten. Wenn keine Datensegmentierung oder ein anderer Mechanismus für Datentrennung vereinbart wurde, ist es möglich, dass die Wiederstellung einer kundenspezifischen Sicherungskopie nicht möglich ist.
- 48.5 Der Lieferant hat keinerlei Verpflichtung in Bezug auf Fehler, die nach Ablauf der in Artikel 48.1 genannten Garantiezeit gemeldet

werden.

Kapitel 8. Entwicklung von Software und Websites

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Software gemäß der Beschreibung in Kapitel 7 und/oder Websites für den Kunden entwirft und/oder entwickelt und gegebenenfalls die Software und/oder Websites installiert.

Artikel 49 Spezifikationen und Entwicklung von Software und/oder Websites

- 49.1 Die Entwicklung erfolgt stets auf der Grundlage eines Auftragsvertrags. Wenn dem Lieferanten vor oder bei Vertragsabschluss keine Spezifikationen oder ein Entwurf der zu entwickelnden Software und/oder Website vorgelegt wurden, legen die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen schriftlich fest, welche Software und/oder Website entwickelt wird und auf welche Weise die Entwicklung erfolgt.
- 49.2 Der Lieferant wird die Software und/oder Website mit Sorgfalt entwickeln, unter Berücksichtigung der ausdrücklich vereinbarten Spezifikationen oder des Entwurfs und – gegebenenfalls – unter Berücksichtigung der mit dem Kunden schriftlich vereinbarten Projektorganisation, Methoden, Techniken und/oder Verfahren. Vor Beginn der Entwicklungsarbeiten kann der Lieferant verlangen, dass der Kunde den Spezifikationen oder dem Entwurf schriftlich zustimmt.
- 49.3 Falls spezifischer Vereinbarungen nicht getroffen wurden, beginnen die Entwurfs- und/oder Entwicklungsarbeiten innerhalb einer angemessenen, vom Lieferanten festzulegenden Frist nach Vertragsabschluss.
- 49.4 Auf Anfrage wird der Kunde dem Lieferanten die Möglichkeit geben, die Arbeiten außerhalb der üblichen Arbeitstage und Arbeitszeiten im Büro oder am Standort des Kunden durchzuführen.
- 49.5 Die Entwicklung einer Website umfasst die Bereitstellung eines sogenannten „Content-Management-Systems“ nur dann, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 49.6 Wenn die Parteien vereinbaren, dass der Lieferant neben der Entwicklung auch Schulungen, Hosting, Wartung und/oder Support anbietet und/oder vom Lieferanten auch ein Domainname beantragt wird, kann der Lieferant verlangen, dass der Kunde hierfür einen separaten schriftlichen Vertrag abschließt. Diese Arbeiten können separat zu den üblichen Tarifen des Lieferanten in Rechnung gestellt werden.
- 49.7 Falls der Lieferant für den Kunden Dienstleistungen in Bezug auf einen Domainnamen erbringt, wie beispielsweise die Beantragung, Verlängerung, Veräußerung oder Übertragung an einen Dritten, muss der Kunde die Regeln und Verfahren dieser Dritten befolgen. Auf Anfrage stellt der Lieferant dem Kunden eine schriftliche Kopie dieser Regeln zur Verfügung. Der Lieferant übernimmt ausdrücklich keine Verantwortung für die Richtigkeit oder Rechtzeitigkeit der Dienstleistung oder das Erreichen der vom Kunden angestrebten Ergebnisse. Der Lieferant kann alle mit der Beantragung und/oder Registrierung verbundenen Kosten gemäß den vereinbarten Tarifen oder, falls keine Tarife vereinbart wurden, gemäß den beim Lieferanten üblichen Tarifen in Rechnung stellen. Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass ein vom Kunden gewünschter Domainname dem Kunden zugewiesen wird.



Artikel 50 Agile Entwicklung von Software/Websites

- 50.1 Sofern die Parteien eine iterative Entwicklungsmethode (z. B. Scrum) verwenden, akzeptieren die Parteien: (i) dass die Tätigkeiten anfangs nicht auf der Grundlage vollständig ausgearbeiteter Spezifikationen durchgeführt werden; und (ii) dass zuvor vereinbarte Spezifikationen während der Ausführung des Vertrags in gegenseitigem Einvernehmen entsprechend dem Projektansatz der angewandten Entwicklungsmethode angepasst werden können.
- 50.2 Die Parteien bilden vor Beginn der Ausführung ein oder mehrere Teams, die sich aus Vertretern sowohl des Kunden als auch des Lieferanten zusammensetzen. Das Team sorgt dafür, dass die Kommunikationswege kurz und direkt bleiben und dass regelmäßig Besprechungen stattfinden. Die Parteien stellen die von ihnen vereinbarte Kapazität (Full-Time Equivalent) an Teammitgliedern in den Rollen und mit den Kenntnissen, Erfahrungen und Entscheidungsbefugnissen bereit, die für die Durchführung des Vertrags erforderlich sind. Die Parteien erkennen an, dass für den Erfolg des Projekts mindestens die vereinbarte Kapazität erforderlich ist. Die Parteien bemühen sich, einmal eingesetzte Schlüsselpersonen so weit wie möglich bis zum Ende des Projekts einzusetzen, es sei denn, es treten Umstände ein, die außerhalb der Kontrolle der betroffenen Partei liegen. Die Parteien treffen während der Ausführung des Vertrags in gegenseitigem Einvernehmen Entscheidungen hinsichtlich der Spezifikationen, die für die nächste Phase des Projekts (z. B. eine „Time-Box“) und/oder für die nächste Teilentwicklung gelten. Der Kunde akzeptiert das Risiko, dass die Software und/oder Website nicht unbedingt allen Spezifikationen entspricht. Der Kunde sorgt für eine permanente, aktive und von seiner Organisation getragene Mitwirkung und Zusammenarbeit der relevanten Endnutzer, unter anderem für Tests und (weitere) Entscheidungsfindungen. Der Kunde gewährleistet die zügige Umsetzung der von ihm während der Vertragserfüllung zu treffenden Fortschrittsentscheidungen. In Ermangelung rechtzeitiger und eindeutiger Fortschrittsentscheidungen des Kunden gemäß dem angewandten Projektansatz, ist der Lieferant berechtigt – jedoch nicht verpflichtet –, die seiner Meinung nach angemessenen Entscheidungen zu treffen.
- 50.3 Falls die Parteien einen oder mehrere Testzeitpunkt(e) vereinbaren, werden die Tests ausschließlich auf der Grundlage objektiver, messbarer und im Voraus vereinbarter Kriterien (wie der Einhaltung von Entwicklungsstandards) durchgeführt. Fehler oder andere Mängel werden nur behoben, wenn das zuständige Team dies beschließt, und werden innerhalb einer folgenden Iteration ausgeführt. Sofern hierfür eine zusätzliche Iteration erforderlich ist, gehen die Kosten dafür zu den üblichen Tarifen des Lieferanten zu Lasten des Kunden. Nach der letzten Entwicklungsphase ist der Lieferant nicht verpflichtet, Fehler oder andere Mängel zu beheben, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Artikel 51 Lieferung, Installation und Abnahme

- 51.1 Die Bestimmungen des Artikel 43 bezüglich Lieferung und Installation gelten entsprechend.
- 51.2 Sofern der Lieferant nicht aufgrund vertraglicher Vereinbarung die Software und/oder Website auf seinem eigenen Computersystem für den Kunden „hostet“, liefert der Lieferant dem Kunden die Software und/oder Website auf einem von ihm zu bestimmenden Datenträger und in einer von ihm zu bestimmenden Form oder stellt sie dem Kunden online zur Verfügung.
- 51.3 Die Bestimmungen des Artikel 44 bezüglich der Abnahme gelten entsprechend.

- 51.4 Sofern die Parteien eine Entwicklungsmethode gemäß Artikel 50 anwenden, finden die Bestimmungen der Artikel 44.1, 44.2, 44.4 bis einschließlich 44.9, 44.12, 48.1 und 48.5 keine Anwendung. Der Kunde akzeptiert die Software und/oder Website in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt des Endes der letzten Entwicklungsphase befindet („as is, where is“).

Artikel 52 Nutzungsrecht

- 52.1 Der Lieferant stellt dem Kunden die im Auftrag des Kunden entwickelte Software und/oder Website und die gegebenenfalls dazu entwickelte Gebrauchsanweisung zur Nutzung zur Verfügung.
- 52.2 Nur wenn dies schriftlich vereinbart wurde, werden dem Kunden der Quellcode der Software und die bei der Entwicklung der Software erstellte technische Dokumentation zur Verfügung gestellt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen.
- 52.3 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, die für die Nutzung und/oder Wartung der Software und/oder Website erforderlichen Hilfsprogramme und Programm- oder Datenbibliotheken zur Verfügung zu stellen.
- 52.4 Die Bestimmungen des Artikel 42 über Nutzungsrechte und Nutzungsbeschränkungen gelten entsprechend.

Artikel 53 Vergütung

- 53.1 Falls ein Zahlungsziel nicht vereinbart wurde, sind sämtliche Beträge, die sich auf den Entwurf und die Entwicklung von Software und/oder Websites beziehen, jeweils monatlich für den vorausgegangenen Kalendermonat fällig.
- 53.2 Sofern weitere Vereinbarungen nicht getroffen wurden, erhält der Kunde auch das Recht zur Nutzung der Software und/oder Website.
- 53.3 Der Lieferant ist berechtigt, für gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitsupdates seine üblichen Tarife in Rechnung zu stellen.
- 53.4 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die erforderliche Hilfssoftware und Programm- und Datenbibliotheken, eventuelle Installationsdienstleistungen, eventuelle Anpassungen und/oder Wartung der Software und/oder Website und/oder die Bereitstellung von Support für Nutzer.

Artikel 54 Garantie

- 54.1 Die Bestimmungen in Artikel 48 bezüglich der Garantie gelten entsprechend.
- 54.2 Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass die von ihm entwickelte Software und/oder Website in Verbindung mit allen Arten oder neuen Versionen von Webbrowsern und eventueller anderer (Hilfs-)Software und/oder Websites einwandfrei funktioniert. Der Lieferant ist ebenfalls nicht dafür verantwortlich, dass die Software und/oder Website in Verbindung mit allen Arten von Geräten einwandfrei funktioniert.

Kapitel 9. Softwarewartung und Support

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Dienstleistungen im Bereich der Wartung von Software und Unterstützungsleistungen (Support) bei der Nutzung dieser Software erbringt.



Artikel 55 Wartungsdienstleistungen

- 55.1 Sofern dies vereinbart wurde, führt der Lieferant Wartungstätigkeiten in Bezug auf die im Vertrag festgelegte Software durch. Die Wartungsverpflichtung umfasst die Behebung von Fehlern im Sinne von Artikel 44.3 und, sofern dies schriftlich vereinbart wurde, die Bereitstellung neuer Versionen der Software gemäß Artikel 56.
- 55.2 Der Kunde meldet festgestellte Fehler in der Software so detailliert wie möglich. Nach Erhalt der Meldung wird der Lieferant sich gemäß seinen üblichen Verfahren nach besten Kräften bemühen, die festgestellten Fehler zu beheben und/oder Verbesserungen in zukünftigen Versionen der Software vorzunehmen. Je nach Dringlichkeit und der Versions- und Release-Richtlinien des Lieferanten werden die Ergebnisse dem Kunden in einer vom Lieferanten festzulegenden Weise und Frist zur Verfügung gestellt. Der Lieferant kann auch vorübergehende Lösungen, Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in die Software einbauen. Der Kunde wird die korrigierte Software oder die zur Verfügung gestellte neue Softwareversion selbst installieren, einrichten, konfigurieren, parametrieren und optimieren, gegebenenfalls Daten konvertieren und hochladen, Back-ups erstellen und, falls erforderlich, die dafür verwendete Infrastruktur, Geräte, sonstige (Hilfs-)Software und Nutzungsumgebung anpassen und auf dem neuesten Stand halten sowie die vom Kunden gewünschte Interoperabilität herstellen. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, andere als die in diesem Artikel genannten Mängel zu beheben. Ist der Lieferant bereit, Tätigkeiten bezüglich der Behebung anderer Mängel durchzuführen, ist er berechtigt, hierfür eine Vergütung zu seinen üblichen Tarifen in Rechnung zu stellen.
- 55.3 Die Bestimmungen der Artikel 48.3 und 48.4 gelten entsprechend.
- 55.4 Sofern der Lieferant die Wartung online durchführt, sorgt der Kunde rechtzeitig für eine ordnungsgemäße und angemessen gesicherte Infrastruktur und Netzwerkeinrichtungen.
- 55.5 Der Kunde wird sämtliche vom Lieferanten geforderten Mitwirkungsleistungen für die Wartung erbringen, darunter die vorübergehende Einstellung der Nutzung der Software und die Erstellung einer Sicherungskopie aller Daten.
- 55.6 Falls sich die Wartung auf Software bezieht, die nicht vom Lieferanten selbst an den Kunden geliefert wurde, wird der Kunde, wenn der Lieferant dies für die Wartung für notwendig oder wünschenswert hält, den Quellcode und die technische (Entwicklungs-)Dokumentation der Software (einschließlich Datenmodelle, Entwürfe, Änderungsprotokolle u.ä.) zur Verfügung stellen. Der Kunde versichert, dass er zu einer solchen Zurverfügungstellung berechtigt ist. Der Kunde gewährt dem Lieferanten das Recht, die Software, einschließlich des Quellcodes und der technischen (Entwicklungs-)Dokumentation, im Rahmen der Durchführung der vereinbarten Wartungsarbeiten zu nutzen und zu ändern.

Artikel 56 Neue Softwareversionen

- 56.1 Die Wartung umfasst die Bereitstellung neuer Versionen der Software nur dann und soweit dies schriftlich vereinbart wurde oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist. Umfasst die Wartung die Bereitstellung neuer Versionen der Software, erfolgt diese Bereitstellung im Ermessen des Lieferanten.
- 56.2 Drei Monate nach Bereitstellung einer verbesserten Version ist der Lieferant nicht mehr verpflichtet, Fehler in der vorherigen Version zu beheben und Support und/oder Wartung in Bezug auf eine vorherige Version zu leisten, sofern gesetzlich nicht zwingend etwas anderes vorgeschrieben ist.

- 56.3 Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde für die Bereitstellung einer Version mit neuen Funktionen eine weitere schriftliche Vereinbarung mit dem Lieferanten abschließt und dass für die Bereitstellung eine weitere Vergütung gezahlt wird. Der Lieferant kann Funktionen aus einer früheren Version der Software unverändert übernehmen, ist jedoch nicht dafür verantwortlich, dass jede neue Version die gleichen Funktionen wie die vorherige Version enthält. Der Lieferant ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionen der Software speziell für den Kunden beizubehalten, zu ändern oder hinzuzufügen.
- 56.4 Der Lieferant kann vom Kunden verlangen, dass er sein System (Geräte, Webbrowser, Software u.ä.) anpasst, wenn dies für das ordnungsgemäße Funktionieren einer neuen Version der Software erforderlich ist.

Artikel 57 Supportdienstleistungen

- 57.1 Sofern die vertraglichen Dienstleistungen des Lieferanten auch den Support für Nutzer und/oder Administratoren der Software umfassen, berät der Lieferant, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, online, telefonisch und/oder per E-Mail über die Verwendung und Funktionsweise der im Vertrag genannten Software. Der Kunde konsultiert vor einer Meldung die vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Dokumente, um zu prüfen, ob seine Frage damit gelöst werden kann. Der Kunde wird Meldungen im Rahmen des Supports so vollständig und detailliert wie möglich beschreiben, damit der Lieferant die Möglichkeit hat, angemessen zu reagieren. Der Lieferant kann Bedingungen hinsichtlich der Art der Meldung, der Qualifikationen und der Anzahl der Personen, die für den Support in Frage kommen, festlegen. Sofern keine weiteren schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden, wird der Lieferant begründete Supportanfragen innerhalb einer angemessenen Frist gemäß seinen üblichen Verfahren bearbeiten. Der Lieferant ist nicht verantwortlich für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Rechtzeitigkeit der Antworten oder des angebotenen Supports. Der Support wird an Werktagen während der üblichen Öffnungszeiten des Lieferanten erbracht.
- 57.2 Falls die vertraglichen Dienstleistungen des Lieferanten ebenfalls die Erbringung sogenannter „Standby-Dienstleistungen“ umfassen, stellt der Lieferant einen oder mehrere Mitarbeiter während der vertraglich festgelegten Tage und Zeiten zur Verfügung. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, in dringenden Fällen die Unterstützung der bereitgestellten Mitarbeiter in Anspruch zu nehmen, wenn schwerwiegende Störungen, Fehler und andere schwerwiegende Mängel in der Funktion der Software auftreten. Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass diese rechtzeitig behoben werden.
- 57.3 Die Wartung und die anderen in diesem Kapitel genannten vereinbarten Dienstleistungen werden ab dem Tag des Vertragsabschlusses erbracht, sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben.

Artikel 58 Vergütung

- 58.1 Wenn kein ausdrückliches Zahlungsziel vereinbart wurde, sind alle Zahlungen, die sich auf die Wartung der Software und die anderen in diesem Kapitel genannten, im Vertrag festgelegten Dienstleistungen beziehen, jeweils monatlich für den vorausgegangenen Kalendermonat fällig.
- 58.2 Die Beträge für die Wartung der Software und die anderen in diesem Kapitel genannten, im Vertrag festgelegten Dienstleistungen sind ab Vertragsbeginn fällig. Die Vergütung für Wartung und andere Dienstleistungen ist unabhängig davon



fällig, ob der Kunde die Software nutzt, (genutzt hat) oder von der Möglichkeit der Wartung oder des Supports Gebrauch macht.

Kapitel 10. Beratung

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Dienstleistungen im Bereich der Beratung erbringt, die nicht unter der Leitung und Aufsicht des Kunden durchgeführt werden, zum Beispiel unter der Bezeichnung Beratung, Consulting, Contracting, projektbezogene Tätigkeiten, Interimsaufträge oder unter einer anderen Bezeichnung.

Artikel 59 Durchführung der Beratung

- 59.1 Der Lieferant führt die Beratung unabhängig, nach eigenem Ermessen und ohne Aufsicht oder Leitung durch den Kunden durch, sodass keine Überlassung von Arbeitskräften im Sinne von Kapitel 11 vorliegt.
- 59.2 Der Lieferant ist nicht an eine bestimmte Bearbeitungszeit für den Auftrag gebunden, da die Bearbeitungszeit eines Beratungsauftrags von verschiedenen Faktoren und Umständen abhängt, wie beispielsweise der Qualität der vom Kunden bereitgestellten Daten und Informationen sowie der Mitwirkung des Kunden und relevanter Dritter.
- 59.3 Die Dienstleistungen des Lieferanten werden ausschließlich an den üblichen Werktagen und zu den üblichen Arbeitszeiten des Lieferanten erbracht.
- 59.4 Die Umsetzung einer vom Lieferanten erteilten Empfehlung oder eines Berichts durch den Kunden erfolgt stets auf Risiko des Kunden. Die Beweislast dafür, dass die (Art der) Beratung nicht den schriftlichen Vereinbarungen oder den Erwartungen an einen vernünftig handelnden und kompetenten Lieferanten entspricht, liegt vollständig beim Kunden, unbeschadet des Rechts des Lieferanten, mit allen Mitteln Gegenbeweise vorzulegen.
- 59.5 Ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten ist der Kunde nicht berechtigt, Dritten Mitteilungen über die Arbeitsweise, die Methoden und/oder die Techniken des Lieferanten und/oder den Inhalt der Empfehlungen oder Berichte des Lieferanten zu machen. Der Kunde wird die Empfehlungen oder Berichte des Lieferanten auch nicht an Dritte weitergeben oder anderweitig veröffentlichen.

Artikel 60 Berichterstattung

- 60.1 Der Lieferant informiert den Kunden in der schriftlich vereinbarten Weise regelmäßig über die Durchführung der Beratung. Der Kunde teilt dem Lieferanten im Voraus schriftlich alle Umstände mit, die für den Lieferanten von Bedeutung sind oder sein können, wie z. B. die Art der Berichterstattung, die Fragen, denen der Kunde besondere Aufmerksamkeit widmen möchte, die Prioritäten des Kunden, die Verfügbarkeit von Mitteln und Personal des Kunden sowie besondere oder dem Lieferanten möglicherweise nicht bekannte Fakten oder Umstände. Der Kunde sorgt für die weitere Verbreitung und Kenntnisnahme der vom Lieferanten bereitgestellten Informationen innerhalb der Organisation des Kunden, bewertet diese Informationen auf dieser Grundlage und informiert den Lieferanten darüber.

Artikel 61 Zahlung

- 61.1 Wenn kein ausdrückliches Zahlungsziel vereinbart wurde, sind alle Zahlungen, die sich auf die vom Lieferanten erbrachten Beratungsleistungen im Sinne dieses Kapitels beziehen, jeweils monatlich für den vorausgegangenen Kalendermonat fällig.

Kapitel 11. Überlassung von Arbeitskräften

Dieses Kapitel gilt, wenn ein Lieferant einem Kunden eine oder mehrere Arbeitskräfte zur Verfügung stellt, um unter der Leitung und Aufsicht dieses Kunden Tätigkeiten auszuführen, bezeichnet als „Arbeitnehmerüberlassung“ oder unter einer anderen Bezeichnung, vorbehaltlich gesetzlicher Ausnahmen.

Artikel 62 Überlassung von Arbeitskräften

- 62.1 Der Lieferant überlässt dem Kunden die im Vertrag genannten Arbeitskräfte, damit diese unter der Verantwortung, Leitung und Aufsicht des Kunden Tätigkeiten ausführen. Die Ergebnisse der Tätigkeiten erfolgen auf Risiko des Kunden. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, werden die Arbeitskräfte dem Kunden vierzig Stunden pro Woche während der für den Lieferanten üblichen Arbeitstage überlassen.
- 62.2 Der Kunde wird den Lieferanten rechtzeitig über eine geplante (vorübergehende) Schließung seines Unternehmens oder seiner Organisation informieren.
- 62.3 Der Kunde darf die überlassenen Arbeitskräfte nur dann für andere als die vereinbarten Tätigkeiten einsetzen, wenn der Lieferant dem zuvor schriftlich zugestimmt hat.
- 62.4 Der Kunde darf die vom Lieferanten überlassenen Arbeitskräfte nur dann Dritten zur Verfügung stellen oder unter der Leitung und Aufsicht Dritter arbeiten lassen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 62.5 Der Lieferant wird sich bemühen, dass die überlassenen Arbeitskräfte während der Laufzeit des Vertrags an den vereinbarten Tagen für die Arbeit zur Verfügung stehen, außer im Falle von Krankheit oder Ausscheiden der Arbeitskraft. Auch wenn der Vertrag im Hinblick auf die Ausführung durch eine bestimmte Person geschlossen wurde, ist der Lieferant nach Rücksprache mit dem Kunden jederzeit berechtigt, die überlassenen Arbeitskräfte durch eine oder mehrere Personen mit gleichen oder ähnlichen Qualifikationen zu ersetzen.
- 62.6 Der Kunde ist berechtigt, einen Ersatz für eine überlassene Arbeitskraft zu verlangen, (i) wenn die überlassene Arbeitskraft nachweislich nicht den ausdrücklich schriftlich vereinbarten Qualitätsanforderungen entspricht und der Kunde dies dem Lieferanten innerhalb von drei Arbeitstagen nach Beginn der Tätigkeiten unter Angabe von Gründen mitteilt, oder (ii) im Falle einer längeren Krankheit oder des Ausscheidens der überlassenen Arbeitskraft. Der Lieferant wird der Anfrage so schnell wie möglich bearbeiten. Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass ein Ersatz immer möglich ist. Ist ein Ersatz nicht oder nicht unverzüglich möglich, erlöschen die Ansprüche des Kunden auf weitere Erfüllung des Vertrags sowie alle Ansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung des Vertrags. Die Zahlungsverpflichtungen des Kunden für bereits geleistete Tätigkeiten bleiben unvermindert bestehen.

Artikel 63 Laufzeit des Arbeitnehmerüberlassungsvertrags

- 63.1 Abweichend von Artikel 4 gilt, dass, wenn die Parteien keine Vereinbarung über die Dauer der Arbeitnehmerüberlassung getroffen haben, der Vertrag eine unbefristete Laufzeit hat, wobei in diesem Fall für jede der Parteien eine Kündigungsfrist von einem Kalendermonat gilt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.



Artikel 64 Anwendbare Gesetze und Vorschriften

- 64.1 Der Kunde hält sich an alle geltenden Gesetze und Vorschriften bezüglich der ihm überlassenen Arbeitskräfte und ist dafür verantwortlich, dass diese Gesetze und Vorschriften eingehalten werden. Der Kunde wird dem Lieferanten außerdem die Möglichkeit geben und alles in seiner Macht Stehende tun, damit der Lieferant seine gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf die Arbeitnehmerüberlassung erfüllen und im Falle von Gesetzesänderungen während der Überlassung einer Arbeitskraft weiterhin nachkommen kann.

Artikel 65 Überstundenvergütung, Tarife, Kosten und Reisezeit

- 65.1 Falls die überlassene Arbeitskraft im Auftrag oder auf Wunsch des Kunden länger als die vereinbarte Anzahl von Arbeitsstunden arbeitet oder außerhalb der für den Lieferanten üblichen Arbeitstage tätig ist, schuldet der Kunde für diese Stunden die vereinbarte Überstundenvergütung oder, falls eine solche nicht vereinbart wurde, die beim Lieferanten übliche Überstundenvergütung. Auf Anfrage informiert der Lieferant den Kunden über die geltende Überstundenvergütung.
- 65.2 Die Tarife, Kosten und Reisezeiten der überlassenen Arbeitskräfte können dem Kunden vom Lieferanten monatlich nachträglich gemäß den beim Lieferanten üblichen Regeln und Maßstäben in Rechnung gestellt werden. Auf Anfrage informiert der Lieferant den Kunden über die dafür üblichen Regeln und Maßstäbe.

Artikel 66 Steuern und Haftung

- 66.1 Der Lieferant sorgt – soweit geschuldet – für die Abführung der für die überlassenen Arbeitskräfte zu zahlende Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge. Der Lieferant stellt den Kunden von Forderungen der Finanzämter oder der für die Durchführung der Sozialversicherungsgesetze zuständigen Behörden frei, die der Lieferant aufgrund des Arbeitnehmerüberlassungsvertrags mit dem Kunden schuldet, vorausgesetzt, dass der Kunde den Lieferanten unverzüglich und schriftlich über das Bestehen und den Inhalt einer solchen Forderung informiert und deren Abwicklung, einschließlich etwaiger Vergleiche, vollständig dem Lieferanten überlässt. Der Kunde wird dem Lieferanten zu diesem Zweck alle erforderlichen Vollmachten und Informationen erteilen und Unterstützung bieten, damit dieser sich, falls erforderlich im Namen des Kunden, gegen diese Forderungen verteidigen kann.
- 66.2 Der Lieferant übernimmt keine Haftung für die Qualität der Ergebnisse von Tätigkeiten, die unter der Aufsicht und Leitung des Kunden durchgeführt wurden.
- 66.3 Der Kunde wird alle erforderlichen Sicherheitsanforderungen in Bezug auf den Raum, in dem und die Gegenstände, mit denen die überlassenen Arbeitskräfte arbeiten, erfüllen und für die Ausführung der Tätigkeiten durch die Arbeitskräfte solche Maßnahmen treffen und Anweisungen erteilen, wie dies vernünftigerweise erforderlich ist, um zu verhindern, dass die überlassenen Arbeitskräfte bei der Ausführung der Tätigkeiten für/beim Kunden Schaden erleiden. Der Kunde wird sich außerdem ausreichend gegen die Haftung gemäß den Bestimmungen dieses Absatzes versichern und dem Lieferanten auf Verlangen einen Versicherungsnachweis vorlegen.

Kapitel 12. Schulungen

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Dienstleistungen in den Bereichen Bildung, Ausbildung, Kurse, Workshops, Schulungen, Webinare, E-Learning, Seminare und Ähnliches erbringt, unabhängig davon unter welchem Namen und in welcher Form (z. B. in elektronischer Form) dies erfolgt (im Folgenden als „Schulung“ bezeichnet).

Artikel 67 Anmeldung und Stornierung

- 67.1 Die Anmeldung zu einer Schulung muss schriftlich erfolgen und ist nach Bestätigung durch den Lieferanten verbindlich.
- 67.2 Der Kunde trägt die Verantwortung für die Auswahl und Eignung der Schulung für die Teilnehmer. Das Fehlen der erforderlichen Vorkenntnisse bei einem Teilnehmer lässt die vertraglichen Verpflichtungen des Kunden unberührt. Der Kunde ist berechtigt, einen Teilnehmer nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Lieferanten durch einen anderen Teilnehmer zu ersetzen.
- 67.3 Sollte die Anzahl der Anmeldungen nach Ansicht des Lieferanten Anlass dazu geben, ist der Lieferant berechtigt, die Schulung abzusagen, mit einer oder mehreren anderen Schulungen zu kombinieren oder zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen. Der Lieferant behält sich das Recht vor, den Ort der Schulung zu ändern. Der Lieferant ist berechtigt, organisatorische und inhaltliche Änderungen an einer Schulung vorzunehmen.
- 67.4 Die Folgen einer Stornierung der Teilnahme an einer Schulung durch den Kunden oder Teilnehmer unterliegen den üblichen Regelungen des Lieferanten. Eine Stornierung hat stets schriftlich und vor Beginn der Schulung oder des betreffenden Teils davon zu erfolgen. Eine Stornierung oder Nichterscheinen hat keinen Einfluss auf die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen des Kunden.

Artikel 68 Durchführung von Schulungen

- 68.1 Der Kunde akzeptiert, dass der Lieferant den Inhalt und das Niveau der Schulung festlegt.
- 68.2 Der Kunde wird die Teilnehmer über die vertraglichen Verpflichtungen und die vom Lieferanten vorgeschriebenen (Verhaltens-)Regeln für die Teilnahme an der Schulung informieren und deren Einhaltung durch die Teilnehmer überwachen.
- 68.3 Falls der Lieferant bei der Durchführung der Schulung eigene Geräte oder Software verwendet, übernimmt er keine Gewähr dafür, dass diese Geräte oder Software fehlerfrei sind oder ohne Unterbrechungen funktionieren. Wenn der Lieferant die Schulung am Standort des Kunden durchführt, sorgt der Kunde für die Verfügbarkeit geeigneter Unterrichtsräume und funktionsfähiger Geräte und Software. Wenn die Einrichtungen beim Kunden nicht den Anforderungen entsprechen und die Qualität der Schulung dadurch nicht gewährleistet werden kann, ist der Lieferant berechtigt, die Schulung nicht zu beginnen, zu verkürzen oder abbrechen.
- 68.4 Die Abnahme einer Prüfung oder eines Tests ist nicht standardmäßig Bestandteil des Vertrags.
- 68.5 Für die für die Schulung zur Verfügung gestellten oder erstellten Unterlagen, Schulungsmaterialien oder -mittel schuldet der Kunde eine separate Vergütung. Dies gilt ebenfalls für eventuelle Schulungszertifikate oder Duplikate davon.
- 68.6 Wird die Ausbildung auf der Grundlage von E-Learning angeboten, gelten die Bestimmungen von Kapitel 6 soweit möglich entsprechend.



Artikel 69 Preis und Zahlung

- 69.1 Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde vor Beginn der Schulung die dafür fälligen Gebühren bezahlt. Der Lieferant kann Teilnehmer von der Teilnahme ausschließen, wenn der Kunde die rechtzeitige Zahlung nicht geleistet hat, unbeschadet aller sonstigen Rechte des Lieferanten.
- 69.2 Sofern der Lieferant eine Vorprüfung für einen Schulungsplan oder eine Schulungsberatung durchgeführt hat, können die damit verbundenen Kosten separat in Rechnung gestellt werden.
- 69.3 Sofern der Lieferant nicht ausdrücklich angegeben hat, dass die Schulung gemäß Artikel 11 des Wet op de omzetbelasting 1968 (niederländisches Umsatzsteuergesetz) von der Umsatzsteuer befreit ist, hat der Kunde zusätzlich zur Vergütung auch die Umsatzsteuer zu entrichten. Der Lieferant ist nach Vertragsschluss berechtigt, seine Preise anzupassen, wenn sich die gesetzlich festgelegten Umsatzsteuerregelungen für Schulungen ändern.

Kapitel 13. Hosting, einschließlich von Online-Plattformen

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant unter einer beliebigen Bezeichnung Dienstleistungen im Bereich „Hosting“ erbringt, darunter IaaS, PaaS oder Online-Plattformen und damit verbundene Dienstleistungen.

Artikel 70 Hosting-Dienstleistungen

- 70.1 Der Lieferant erbringt die mit dem Kunden vereinbarten Hosting-Dienstleistungen.
- 70.2 Sofern der Vertrag die Bereitstellung von Infrastruktur oder Speicherplatz zum Gegenstand hat, darf der Kunde die vereinbarte Infrastruktur oder den vereinbarten Speicherplatz nicht überschreiten, es sei denn, der Vertrag regelt die diesbezüglichen Folgen ausdrücklich. Die Bereitstellung von Infrastruktur oder Speicherplatz auf ausschließlich und speziell für den Kunden reservierten Geräten wird nur vom Vertrag umfasst, wenn dies schriftlich und ausdrücklich vereinbart wurde. Jede Nutzung von Infrastruktur oder Speicherplatz, Datenverkehr und sonstige Belastung der Systeme ist auf die zwischen den Parteien vereinbarten Höchstwerte beschränkt. Die Infrastruktur, der Speicherplatz und/oder der Datenverkehr, die vom Kunden in einem bestimmten Zeitraum nicht genutzt wurden, können nicht auf einen folgenden Zeitraum übertragen werden. Bei Überschreitung der vereinbarten Höchstwerte kann der Lieferant eine zusätzliche Vergütung gemäß seinen üblichen Tarifen in Rechnung stellen.
- 70.3 Der Kunde ist für die Verwaltung („beheer“) verantwortlich, einschließlich der Kontrolle der Einstellungen, der Nutzung der Hosting-Dienstleistung und der Art und Weise, wie die Ergebnisse der Dienstleistung eingesetzt werden. Sofern keine ausdrücklichen Vereinbarungen getroffen wurden, wird der Kunde selbst die erforderliche (Hilfs-)Software installieren, einrichten, konfigurieren, parametrisieren, optimieren, gegebenenfalls Daten konvertieren und hochladen, Back-ups erstellen und, falls erforderlich, die dabei verwendete Infrastruktur, Ausrüstung, sonstige (Hilfs-)Software und Nutzungsumgebung anpassen und auf dem neuesten Stand halten und die von ihm gewünschte Interoperabilität herstellen. Der Lieferant ist nicht zur Durchführung einer Datenkonvertierung verpflichtet.
- 70.4 Zusätzliche Dienstleistungen wie Back-ups, Sicherheit, Redundanz- und Recoveryfunktionen sind nur dann Bestandteil

des Vertrags, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

- 70.5 Der Lieferant ist berechtigt, den Hosting-Dienst im Rahmen von Wartungs- oder Systemanpassungen vorübergehend ganz oder teilweise außer Betrieb zu setzen. Dies wird nach Möglichkeit außerhalb der Bürozeiten und nach angemessener Ankündigung gegenüber dem Kunden erfolgen.
- 70.6 Wenn der Lieferant vertragliche Dienstleistungen für den Kunden in Bezug auf einen Domainnamen erbringt, wie beispielsweise die Beantragung, Verlängerung, Veräußerung oder Übertragung an einen Dritten, findet Artikel 49.7 entsprechende Anwendung.

Artikel 71 Verfahren zur Meldung potenziell illegaler oder unrechtmäßiger Inhalte beim Hosting

- 71.1 In Ergänzung zu Artikel 21 gilt dieser Artikel für die Meldung potenziell illegaler oder unrechtmäßiger Inhalte an den Lieferanten, wenn dieser Hosting-Dienstleistungen erbringt.
- 71.2 Jede Person, die der Meinung ist, dass über die Hosting-Dienstleistung des Lieferanten illegale oder unrechtmäßige Inhalte verfügbar sind, kann dies elektronisch über die Standardkanäle des Lieferanten melden. Eine Meldung muss in jedem Fall die folgenden Informationen enthalten:
- eine ausreichend genaue und begründete Erklärung, warum der Meldende der Ansicht ist, dass die betreffenden Informationen illegal oder unrechtmäßig sind;
 - die eindeutige Angabe des genauen elektronischen Standorts dieser Informationen, wie z. B. eine genaue URL, und gegebenenfalls zusätzliche Informationen, anhand derer die illegalen oder unrechtmäßigen Inhalte festgestellt werden können;
 - den Namen und die E-Mail-Adresse des Meldenden, außer bei Informationen, bei denen vernünftigerweise davon ausgegangen werden kann, dass sie sich auf sexuellen Missbrauch von Kindern oder damit zusammenhängende Straftaten beziehen;
 - die Erklärung des Meldenden, dass die Meldung und die darin enthaltenen Informationen und Behauptungen korrekt, wahrheitsgemäß und vollständig sind.
- 71.3 Sofern eine Meldung die oben genannten Anforderungen erfüllt, kann der Lieferant die Meldung bearbeiten.
- 71.4 Der Lieferant kann – auch wenn die Meldung die oben genannten Anforderungen nicht erfüllt – beschließen, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, darunter die Entfernung oder Sperrung der betreffenden Informationen, die Einschränkung des Zugriffs oder der Sichtbarkeit, die Aussetzung oder Beendigung seiner Dienstleistungen. Der Lieferant ist berechtigt, direkt betroffene Abnehmer der Dienstleistung über eventuell verhängte Maßnahmen zu informieren.
- 71.5 Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die sich aus den in diesem Kapitel genannten Maßnahmen oder Verpflichtungen ergeben.

Artikel 72 Beschwerdeverfahren für Online-Plattformen

- 72.1 Zusätzlich zu Artikel 21 und zu dem oben genannten Artikel 71 gilt dieser Artikel, wenn der Lieferant eine Online-Plattform anbietet und kein Klein- oder Kleinstunternehmen im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2065 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste ist.
- 72.2 Der Kunde oder jemand, der eine Beschwerde bei einer Onlineplattform eingereicht hat, kann innerhalb von sechs Monaten nach Kenntnisnahme einer Entscheidung des



Lieferanten, unabhängig davon, ob diese aufgrund einer im vorigen Artikel genannten Mitteilung oder einer in Artikel 21 genannten Maßnahme getroffen wurde, eine Beschwerde über das Beschwerdeverfahrenssystem des Lieferanten einreichen. Der Lieferant bearbeitet die Beschwerde sorgfältig und innerhalb einer angemessenen Frist.

- 72.3 Der Lieferant ist nach vorheriger Warnung berechtigt, die Bearbeitung von Meldungen oder Beschwerden von Beschwerdeführern, die regelmäßig offensichtlich unbegründete Meldungen oder Beschwerden einreichen, für einen angemessenen Zeitraum auszusetzen.
- 72.4 Nach Durchlaufen des Beschwerdeverfahrens kann der Beschwerdeführer eine zertifizierte außergerichtliche Schlichtungsstelle anrufen, wenn er mit dem Ergebnis nicht einverstanden ist.

Kapitel 14. Kauf von Geräten

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Geräte jeglicher Art und/oder andere Sachen (körperliche Gegenstände, „stoffelijke objecten“) an den Kunden verkauft.

Artikel 73 Kauf und Verkauf

- 73.1 Der Lieferant verkauft die Geräte und/oder andere Sachen in der schriftlich vereinbarten Art und Anzahl.
- 73.2 Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass die Geräte und/oder Sachen bei Lieferung für den tatsächlichen und/oder vom Kunden beabsichtigten Verwendungszweck geeignet sind, es sei denn, die Verwendungszwecke sind vertraglich schriftlich klar und vorbehaltlos angegeben.
- 73.3 Die Verkaufsverpflichtung des Lieferanten umfasst standardmäßig keine Montage- und Installationsmaterialien, Software, Verbrauchs- und Gebrauchsgegenstände, Batterien, Stempel, Tinte (patronen), Tonerartikel, Kabel und Zubehör.
- 73.4 Der Lieferant ist nicht dafür verantwortlich, dass die zu den Geräten und/oder Sachen gehörenden Montage-, Installations- und Gebrauchsanweisungen fehlerfrei sind und dass die Geräte und/oder Sachen die in diesen Vorschriften angegebenen Eigenschaften aufweisen.

Artikel 74 Lieferung („aflevering“)

- 74.1 Die vom Lieferanten an den Kunden verkauften Geräte und/oder Sachen werden ab Lager an den Kunden geliefert. Der Lieferant liefert die an den Kunden verkauften Sachen an einen vom Kunden zu benennenden Ort, sofern dies schriftlich vereinbart wurde. In diesem Fall teilt der Lieferant dem Kunden, wenn möglich rechtzeitig vor der Lieferung, den Zeitpunkt mit, zu dem er oder der beauftragte Spediteur die Geräte und/oder Sachen zu liefern beabsichtigt.
- 74.2 Die Kosten für Transport, Versicherung, Hebearbeiten, Anmietung von temporären Einrichtungen u.ä. können dem Kunden gegebenenfalls in Rechnung gestellt werden und sind nur dann im Kaufpreis enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
- 74.3 Falls der Kunde den Lieferanten um die Entfernung oder Vernichtung alter Materialien (wie Netzwerke, Schränke, Kabelkanäle, Verpackungsmaterialien, Geräte oder Daten auf Geräten) bittet oder wenn der Lieferant dazu gesetzlich verpflichtet ist, kann der Lieferant diesen Antrag mittels eines schriftlichen Auftrags annehmen. Der Lieferant kann für diese Arbeiten seine üblichen Tarife in Rechnung stellen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

- 74.4 Sofern die Parteien dies schriftlich vereinbart haben, wird der Lieferant die Geräte und/oder Sachen installieren, konfigurieren und/oder anschließen (lassen). Die eventuelle Verpflichtung zur Installation und/oder Konfiguration von Geräten durch den Lieferanten umfasst nicht standardmäßig die Durchführung einer Datenkonvertierung und die Installation von Software. Der Lieferant ist nicht für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigungen verantwortlich.
- 74.5 Der Lieferant ist zu Teillieferungen berechtigt.

Artikel 75 Testanlage

- 75.1 Sofern dies schriftlich vereinbart wurde, ist der Lieferant zum Aufbau einer Testanlage der Geräte, an denen der Kunde interessiert ist, verpflichtet. Der Lieferant kann eine Testanlage an (finanzielle) Bedingungen knüpfen. Eine Testanlage umfasst die vorübergehende Aufstellung von Geräten in Standardausführung, ohne Zubehör, in einem vom Kunden zur Verfügung gestellten Raum, bevor der Kunde endgültig entscheidet, ob er die betreffenden Geräte kaufen möchte oder nicht. Der Kunde haftet für die Nutzung, Beschädigung, den Diebstahl oder den Verlust von Geräten, die Teil einer Testanlage sind.

Artikel 76 Umgebungsanforderungen

- 76.1 Der Kunde sorgt für eine Umgebung, die den vom Lieferanten festgelegten Anforderungen für die Geräte und/oder Sachen entspricht, unter anderem in Bezug auf Temperatur, Luftfeuchtigkeit und technische Umgebungsbedingungen.
- 76.2 Der Kunde sorgt dafür, dass von Dritten auszuführende Arbeiten in Bezug auf die Umgebungsanforderungen, wie z. B. Bauarbeiten, angemessen und rechtzeitig durchgeführt werden.

Artikel 77 Garantie

- 77.1 Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, Material- und Herstellungsfehler an den verkauften Geräten und/oder anderen verkauften Sachen sowie an Teilen, die vom Lieferanten im Rahmen der Garantie geliefert wurden, innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos zu beheben, unter der Voraussetzung, dass diese Fehler – mangels eines vereinbarten Zeitraums – innerhalb einer Frist von drei Monaten nach Lieferung dem Lieferanten detailliert umschrieben gemeldet wurden. Wenn eine Fehlerbehebung nach vernünftiger Einschätzung des Lieferanten nicht möglich ist, zu lange dauert oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist, ist der Lieferant berechtigt, die Geräte und/oder Sachen kostenlos durch andere ähnliche, aber nicht unbedingt identische Geräte und/oder Sachen zu ersetzen. Die aufgrund der Reparatur oder des Austauschs erforderliche Datenkonvertierung ist von der Garantie ausgeschlossen. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum des Lieferanten über. Die Garantiepflicht erlischt, wenn Fehler an den Geräten, Sachen oder Teilen ganz oder teilweise auf falschen, unsorgfältigen oder unsachgemäßen Gebrauch, auf äußere Ursachen wie Feuer- oder Wasserschäden zurückzuführen sind oder wenn der Kunde ohne Zustimmung des Lieferanten Änderungen an den Geräten oder Teilen, die vom Lieferanten im Rahmen der Garantie geliefert wurden, vornimmt oder vornehmen lässt. Der Lieferant wird eine solche Genehmigung nicht ohne triftigen Grund verweigern.
- 77.2 Über die in Artikel 77.1 hinausgehende andere oder weitergehende Ansprüche des Kunden aufgrund Nichtkonformität der gelieferten Geräte und/oder Sachen ist ausgeschlossen.



- 77.3 Kosten für Tätigkeiten und Reparaturen, die nicht unter diese Garantie fallen, können vom Lieferanten gemäß seinen üblichen Tarifen in Rechnung gestellt werden.
- 77.4 Der Lieferant hat aufgrund des Kaufvertrags keinerlei Verpflichtung in Bezug auf Fehler und/oder andere Mängel, des nach Ablauf des in Artikel 77.1 genannten Zeitraums gemeldet werden.

Kapitel 15. Vermietung von Geräten

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant dem Kunden Geräte jeglicher Art vermietet.

Artikel 78 Miete und Vermietung

- 78.1 Der Lieferant vermietet dem Kunden die im Mietvertrag genannten Geräte und die dazugehörige Gebrauchsanweisung.
- 78.2 Die Vermietung umfasst nicht die Bereitstellung separater Software und der für die Nutzung der Geräte erforderlichen Verbrauchsartikel wie Batterien, Tintenpatronen, Tonerartikel, Kabel und Zubehör.
- 78.3 Die Miete beginnt am Tag der Bereitstellung der Geräte an den Kunden.

Artikel 79 Vorab-Prüfung

- 79.1 Der Lieferant kann vor oder bei der Bereitstellung in Anwesenheit des Kunden einen Bericht über den Zustand der Geräte erstellen, in dem festgestellte Mängel aufgeführt sind. Der Lieferant kann verlangen, dass der Kunde den erstellten Bericht mit dieser Beschreibung unterzeichnet, bevor der Lieferant die Geräte dem Kunden zur Nutzung übergibt. Die in diesem Bericht aufgeführten Mängel an den Geräten gehen zu Lasten des Lieferanten. Bei Feststellung von Mängeln vereinbaren die Parteien, ob und wenn ja, auf welche Weise und innerhalb welcher Frist die im Bericht genannten Mängel behoben werden.
- 79.2 Wenn der Kunde bei der Vorabprüfung gemäß Artikel 79.1 nicht ordnungsgemäß mitwirkt, ist der Lieferant berechtigt, die Vorab-Prüfung ohne Anwesenheit des Kunden durchzuführen und den Bericht selbst zu erstellen. Dieser Bericht ist für den Kunden verbindlich.
- 79.3 Wird keine Vorab-Prüfung durchgeführt, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Geräte in einwandfreiem und unbeschädigtem Zustand erhalten hat.

Artikel 80 Gerätenutzung

- 80.1 Der Kunde darf die Geräte ausschließlich gemäß dem vorgesehenen Zweck und an den vereinbarten Standorten für seine eigene Organisation oder sein eigenes Unternehmen nutzen. Die Nutzung der Geräte durch oder für Dritte ist nicht gestattet. Das Nutzungsrecht an den Geräten ist nicht übertragbar. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Geräte an Dritte unterzuvermieten oder Dritten anderweitig die (Mit-)Nutzung zu ermöglichen.
- 80.2 Der Kunde installiert, konfiguriert und schließt die Geräte selbst an und sorgt dafür, dass sie betriebsbereit sind.
- 80.3 Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Geräte oder Teile davon in irgendeiner Weise als Pfand oder Sicherheit zu verwenden oder anderweitig darüber zu verfügen.
- 80.4 Der Kunde wird die Geräte sorgfältig und ordnungsgemäß verwenden („als goed huisvader gebruiken“). Der Kunde wird ausreichende Maßnahmen zur Vermeidung von Schäden treffen.

Bei Schäden an den Geräten wird der Kunde den Lieferanten unverzüglich darüber informieren. In allen Fällen haftet der Kunde gegenüber dem Lieferanten für Schäden oder Diebstahl, Verlust oder Unterschlagung der Geräte während der Mietdauer. Es obliegt dem Kunden, dieses Risiko gegebenenfalls zu versichern.

- 80.5 Der Kunde darf die Geräte weder ganz noch teilweise verändern oder diesen etwas hinzufügen. Sollten dennoch Veränderungen oder Ergänzungen vorgenommen worden sein, muss der Kunde diese spätestens bei Beendigung des Mietvertrags rückgängig machen oder entfernen.
- 80.6 Zwischen den Parteien gilt, dass Mängel an den vom Kunden oder in dessen Auftrag an den Geräten vorgenommenen Änderungen und Ergänzungen sowie alle aus diesen Änderungen oder Ergänzungen resultierenden Mängel an den Geräten keine Mängel im Sinne von Artikel 7:204 Burgerlijk Wetboek (BW; niederländisches Bürgerliches Gesetzbuch) darstellen. Der Kunde hat hinsichtlich dieser Mängel keine Ansprüche gegenüber dem Lieferanten. Der Lieferant ist nicht zur Behebung oder Wartung dieser Mängel verpflichtet.
- 80.7 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung im Zusammenhang mit von ihm vorgenommenen Änderungen oder Ergänzungen an den gemieteten Geräten, die bei oder nach Beendigung des Mietvertrags aus irgendeinem Grund nicht rückgängig gemacht oder entfernt wurden.
- 80.8 Der Kunde wird den Lieferanten unverzüglich schriftlich über eine eventuelle Pfändung („beslag“) der Geräte unter Angabe der Identität des Pfändungsgläubigers und des Grundes für die Pfändung informieren. Der Kunde wird dem pfändenden Gerichtsvollzieher unverzüglich Einsicht in den Mietvertrag gewähren.

Artikel 81 Wartung gemieteter Geräte

- 81.1 Der Kunde wird die gemieteten Geräte nicht selbst warten oder durch Dritte warten lassen.
- 81.2 Der Kunde wird festgestellte Mängel an den gemieteten Geräten unverzüglich schriftlich melden. Der Lieferant wird sich nach besten Kräften bemühen, die Mängel an den Geräten, für die er verantwortlich ist, im Rahmen einer korrektiven Wartung innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Der Lieferant kann auch vorbeugende Wartungsarbeiten an den Geräten durchführen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet. Der Kunde wird dem Lieferanten auf Anfrage die Möglichkeit geben, korrektive und/oder präventive Wartungsarbeiten durchzuführen. Die Parteien vereinbaren im Voraus in gegenseitigem Einvernehmen die Tage und Zeiten, an denen die Wartungsarbeiten stattfinden. Während der Dauer der Wartungsarbeiten hat der Kunde keinen Anspruch auf Ersatzgeräte.
- 81.3 Von der Verpflichtung zur Behebung ausgenommen sind Mängel:
- die der Kunde bei Abschluss des Mietvertrags akzeptiert hat;
 - aufgrund von äußeren Ursachen;
 - die dem Kunden, seinen Mitarbeitern und/oder vom Kunden beauftragten Dritten zuzurechnen sind;
 - die auf unsorgfältige, falsche oder unsachgemäße Verwendung oder auf eine Verwendung zurückzuführen sind, die nicht der Gebrauchsanweisung entspricht;
 - im Zusammenhang mit der Verwendung von nicht empfohlenen oder nicht zugelassenen Teilen oder Verbrauchsmaterialien;
 - die durch eine nicht bestimmungsgemäße Verwendung des Geräts verursacht wurden;
 - die auf unbefugte Änderungen oder Ergänzungen an den Geräten zurückzuführen sind.



- 81.4 Wenn der Lieferant die im vorigen Absatz genannten Mängel behebt oder beheben lässt, kann er die damit verbundenen Kosten gemäß den üblichen Tarifen in Rechnung stellen.
- 81.5 Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, auf die Behebung von Mängeln zu verzichten und die Geräte durch andere, ähnliche, aber nicht unbedingt identische Geräte zu ersetzen.
- 81.6 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, verlorene Daten wiederherzustellen, außer – soweit möglich – die Wiederherstellung der letzten verfügbaren Sicherung der betreffenden Daten. Wenn keine Datensegmentierung oder ein anderer Mechanismus für Datentrennung vereinbart wurde, ist es möglich, dass die Wiederherstellung einer kundenspezifischen Sicherung nicht möglich ist.

Artikel 82 Endkontrolle und Rückgabe

- 82.1 Der Kunde gibt die Geräte am Ende des Mietvertrags im ursprünglichen Zustand an den Lieferanten zurück. Zu diesem Zweck löscht der Kunde auch alle Daten von den Geräten. Die Kosten für den Transport im Zusammenhang mit der Rückgabe können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
- 82.2 Der Kunde wird vor oder spätestens am letzten Werktag der Mietdauer an einer gemeinsamen Endkontrolle des Zustands der Geräte mitwirken. Über die dabei gemachten Feststellungen wird von den Parteien gemeinsam ein Bericht erstellt, der von beiden Parteien zu unterzeichnen ist. Wenn der Kunde an dieser Endabnahme nicht mitwirkt, ist der Lieferant berechtigt, die Endkontrolle ohne Anwesenheit des Kunden durchzuführen und den genannten Bericht selbst zu erstellen. Dieser Bericht ist für den Kunden verbindlich.
- 82.3 Der Lieferant ist berechtigt, die im Endbericht aufgeführten Mängel, die nach vernünftigem Ermessen zu Lasten und auf Risiko des Kunden gehen, auf Kosten des Kunden beheben zu lassen. Der Kunde haftet für Schäden des Lieferanten aufgrund vorübergehender Unbrauchbarkeit oder weiterer Unvermietbarkeit der Geräte.
- 82.4 Sofern der Kunde am Ende der Mietdauer eine von ihm an den Geräten vorgenommene Änderung nicht rückgängig gemacht oder eine Ergänzung nicht entfernt hat, gilt zwischen den Parteien, dass der Kunde auf alle Rechte an diesen Änderungen und/oder Ergänzungen verzichtet.

Kapitel 16. Gerätewartung

Dieses Kapitel gilt, wenn der Lieferant Geräte jeglicher Art für den Kunden wartet.

Artikel 83 Wartungsdienstleistungen

- 83.1 Der Lieferant führt die Wartung für die im Vertrag genannten Geräte durch, sofern sich diese Geräte in den Niederlanden befinden. Während der Wartung hat der Kunde keinen Anspruch auf Ersatzgeräte.
- 83.2 Die Vereinbarungen über die Wartung und die damit verbundenen Serviceniveaus werden schriftlich festgehalten. Liegt keine schriftliche Vereinbarung vor, bemüht sich der Lieferant, Störungen, die der Kunde schriftlich und ordnungsgemäß meldet, innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Der Lieferant kann darüber hinaus vorbeugende Wartungsarbeiten durchführen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.
- 83.3 Eine Störung im Sinne dieses Kapitels bedeutet, dass das Gerät nicht oder nicht ohne Unterbrechung gemäß den vom Lieferanten ausdrücklich schriftlich mitgeteilten Spezifikationen funktioniert. Der Kunde muss die Störung nachweisen und dem Lieferanten zeigen (reproduzieren) können.

- 83.4 Sobald eine Störung auftritt, informiert der Kunde den Lieferanten unverzüglich mit einer deutlichen Beschreibung der Störung. Der Kunde leistet die erforderliche Mitwirkung bei der Wartung, beispielsweise indem er die Geräte vorübergehend nicht benutzt. Der Kunde sorgt dafür, dass die Mitarbeiter des Lieferanten oder die vom Lieferanten beauftragten Personen Zugang zum Standort der Geräte erhalten, stellt die Geräte für die Wartung zur Verfügung und leistet jede weitere erforderliche Unterstützung.
- 83.5 Bevor der Kunde die Geräte dem Lieferanten zur Wartung übergibt, sorgt er dafür, dass von der gesamten in oder auf den Geräten gespeicherten Software und Daten eine vollständige und funktionsfähige Sicherungskopie angefertigt wird.
- 83.6 Auf Wunsch des Lieferanten ist während der Wartung ein fachkundiger Mitarbeiter des Kunden anwesend, um mitzudenken oder Fragen zu beantworten.
- 83.7 Der Kunde darf Geräte und Systeme, die nicht vom Lieferanten geliefert wurden, an die gelieferten Geräte anschließen und darauf Software installieren.
- 83.8 Sofern der Lieferant es für die Wartung für erforderlich hält, die Verbindungen der Geräte mit anderen Geräten oder Software zu testen, stellt der Kunde dem Lieferanten diese anderen Geräte, Software, Testverfahren und Datenträger zur Verfügung.
- 83.9 Testmaterial, das für die Wartung erforderlich ist und nicht zur Standardausrüstung des Lieferanten gehört, muss vom Kunden bereitgestellt werden.
- 83.10 Der Kunde trägt das Risiko für Verlust, Diebstahl oder Beschädigung der Geräte während des Zeitraums, in dem sich diese zur Wartung im Besitz des Lieferanten befinden. Es obliegt dem Kunden, dieses Risiko gegebenenfalls zu versichern.

Artikel 84 Wartungsvergütung

- 84.1 Die folgenden Kosten sind nur dann in der Wartungsvergütung enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde:
 - a. Kosten für (den Austausch von) Verbrauchsartikel wie Batterien, Stempel, Tinte(npatronen), Tonerartikel, Kabel und Zubehör;
 - b. Kosten für (den Austausch von) Ersatzteilen und Wartungsdienstleistungen zur Behebung von Störungen, die (teilweise) durch Reparaturversuche anderer Personen als des Lieferanten verursacht wurden;
 - c. Arbeiten zur Überholung der Geräte;
 - d. Anpassungen an den Geräten;
 - e. Umzug, Verlagerung, Neuinstallation oder Transportkosten zur Reparatur von Geräten oder damit verbundene Arbeiten.
- 84.2 Der Lieferant kann dem Kunden eine Wartungsvergütung in Rechnung stellen, auch wenn die Geräte (noch) nicht in Betrieb genommen wurden oder wenn die Wartung nicht in Anspruch genommen wird.

Artikel 85 Ausschlüsse

- 85.1 Arbeiten zur Untersuchung oder Behebung von Störungen, die durch Bedienungsfehler, unsachgemäßen Gebrauch der Geräte oder externe Ursachen entstanden sind – wie Probleme mit dem Internet, Netzwerken, der Stromversorgung oder Verbindungen zu Geräten, Software oder Materialien, die nicht unter den Wartungsvertrag fallen – gehören nicht zu den wartungsvertraglichen Verpflichtungen des Lieferanten.
- 85.2 Sofern nicht anders vereinbart, gehören zu den Wartungspflichten des Lieferanten nicht die Untersuchung oder Behebung von Störungen:



- a. die mit Änderungen an den Geräten zusammenhängen, die nicht vom Lieferanten oder in dessen Auftrag vorgenommen wurden;
- b. die mit der Verwendung der Geräte entgegen den Vereinbarungen und der nicht fristgerechten Durchführung von Wartungsarbeiten zusammenhängen;
- c. im Zusammenhang mit auf den Geräten installierter Software.

85.3 Der Lieferant kann die Kosten im Zusammenhang mit Wartung und/oder Untersuchung gemäß Artikel 85.1 und/oder 85.2 gemäß seinen üblichen Tarifen in Rechnung stellen.

85.4 Der Lieferant ist nicht verpflichtet, durch Störungen und/oder Wartungsarbeiten beschädigte oder verlorene Daten wiederherzustellen, außer – soweit möglich – durch Bereitstellung der letzten verfügbaren Sicherungskopie der betreffenden Daten. Wenn keine Datensegmentierung oder ein anderer Mechanismus für Datentrennung vereinbart wurde, ist die Wiederherstellung einer kundenspezifischen Sicherungskopie möglicherweise nicht möglich.

© NLdigital

Alle Rechte an diesen NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 sind der Vereniging NLdigital vorbehalten. Nichts aus diesen NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 darf ohne gültige Lizenz in irgendeiner Form oder auf irgendeine Weise, sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien, Aufzeichnungen oder auf andere Weise, verändert, vervielfältigt, in einer automatisierten Datenbank gespeichert oder veröffentlicht werden. Mitglieder von NLdigital haben ein kostenloses Nutzungsrecht an den NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025, um diese – unverändert – in ihrer Geschäftstätigkeit zu verwenden. Nichtmitglieder können ein Nutzungsrecht erwerben, indem sie die NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 über <https://www.NLdigital.nl/> erwerben. Das Scraping, Mining oder die Anwendung ähnlicher Techniken der NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 ist nicht gestattet. Die NLdigital Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2025 dürfen nicht für KI-Schulungszwecke verwendet werden.

