

Allgemeine Vertragsbedingungen

für die Erbringung von
managed Service - Diensten

von

AirITSystems GmbH
Benkendorffstraße 6
30855 Langenhagen
- im folgenden „AirIT“ -



§ 1 Vertragsgegenstand, Leistungen

1. AirIT Systems GmbH (im folgenden AirIT) erbringt auf der Grundlage der vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen innerhalb der in § 2 beschriebenen Leistungszeit und mit der dort beschriebenen Verfügbarkeit die nachfolgend beschriebenen Leistungen und Dienste (im folgenden auch insgesamt als „Dienste“ oder „Leistungen“ bezeichnet) zum Betrieb und Schutz der Informations- und Kommunikationssysteme des Kunden sowie der dort gespeicherten Informationen und Daten:
2.
 - a. Managed Security
AirIT betreibt und überwacht die Cyber-Security-Lösungen für das Netzwerk des Kunden. Die von AirIT im Rahmen dieses Dienstes angebotenen Leistungen ergeben sich aus diesem Vertrag sowie der Leistungsbeschreibung und dem Service Level Agreement (SLA) zur Leistung „Managed Security“.
 - b. Managed Service: LAN & WAN
AirIT betreibt und überwacht die lokalen Netzwerk Dienste (LAN) und/oder die Weitverkehrsdienste (WAN) für die IT des Kunden. Die von AirIT im Rahmen dieser Dienste angebotenen Leistungen ergeben sich aus diesem Vertrag sowie der Leistungsbeschreibung und dem Service Level Agreement (SLA) zur Leistung „Managed LAN / WAN“.
 - c. Managed Service: Hosting
AirIT betreibt und überwacht Hosting Dienste zur Bereitstellung von virtuellen Servern mit Internetanbindung in Rechenzentren. Die von AirIT im Rahmen dieses Dienstes angebotenen Leistungen ergeben sich aus diesem Vertrag sowie der Leistungsbeschreibung und dem Service Level Agreement (SLA) zur Leistung „Hosting“.
 - d. Managed Service: SOC
AirIT betreibt ein Security Operating Center zur Bewertung des Sicherheitszustandes in der IT des Kunden. Die von AirIT im Rahmen dieses Dienstes angebotenen Leistungen ergeben sich aus diesem Vertrag sowie der Leistungsbeschreibung und dem Service Level Agreement (SLA) zur Leistung „Security Operating Center“.
 - e. Wartung der Dienste
AirIT wartet die in lit. a. bis d. beschriebenen Dienste. Zu diesem Zweck installiert AirIT die für die eingesetzten Lösungen erhältlichen Sicherheits-Updates oder -Patches, um bekannt gewordene Sicherheitslücken zu schließen. Die Wartung der Dienste umfasst ebenfalls die Anpassung des vereinbarten Regelrahmens an neue Anforderungen des Kunden. Wartungsleistungen, die die Anpassung des vom Kunden gestaltbaren Regelrahmens betreffen, sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Weitere Wartungsleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der einzelnen Dienste.
 - f. ServiceLine
AirIT stellt in ihrer Geschäftszeit gemäß § 2 Abs. 2 eine ServiceLine für den Kunden zur Verfügung.
 - g. Reporting
AirIT überlässt dem Kunden nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung regelmäßige Auswertungen, z. B. über die Auslastung, genutzte Bandbreite, Kommunikationspartner und abgewehrte Bedrohung sowie geblockten Content. Die Grundlagen der Auswertung, insbesondere Log-Dateien, werden 30 Tage nach dem Report gespeichert.
3. Die von AirIT zu erbringenden Leistungen werden auf der Basis dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen mit dem Kunden in Leistungsscheinen (Einzelverträgen, SLA) vereinbart. Die Leistungsbeschreibung der vereinbarten Dienste ist jeweils in dem Leistungsschein enthalten. Die Leistungspflicht von AirIT entsteht mit beiderseitiger Unterzeichnung des jeweiligen Leistungsscheins, soweit sich daraus nicht ein anderes konkretes Datum für den Beginn der Leistungspflichten ergibt oder wenn AirIT den Auftrag des Kunden ausführt.
4. AirIT erbringt die Dienste nach dem Stand der Technik und auf Basis bekannter Bedrohungen und Angriffe aus dem Internet. Die Dienste Managed Firewalling, Managed Security und Security Operating Center Dienste gewähren keinen absoluten Schutz vor Bedrohungen und Angriffen aus dem Internet. Trotz Einhaltung der vereinbarten Leistungsqualität können bisher nicht bekannte Mechanismen im Rahmen der Dienste eingesetzte Filter und Schutzmechanismen außer Kraft setzen. AirIT haftet daher nicht für Schäden, die bei dem Kunden durch Angriff und Bedrohung entstehen, die AirIT zum Zeitpunkt des Angriffs nicht kannte und auch nicht kennen musste.
5. Zur Erbringung der Dienste stellt AirIT dem Kunden die erforderliche Hard- und Software zur Nutzung, sowohl vor Ort bei dem Kunden als auch im Rechenzentrum von AirIT für die Dauer des jeweiligen Leistungsscheins betriebsbereit zur Verfügung, sofern der Leistungsschein keine abweichenden Vereinbarungen enthält.
6. Die Überwachung der Dienste erfolgt automatisiert durch den Einsatz geeigneter Monitoring-Software. Soweit die Überwachung auf dem bei dem Kunden installierten System erfolgt, muss das Kundensystem ständig per Internet erreichbar sein. Soweit die Monitoring-Software einen Sicherheitsvorfall oder Ausfall meldet, übernimmt AirIT eine weitere Störungsverfolgung innerhalb der Servicezeit gemäß § 2 Abs. 1 durch den diensthabenden Operator von AirIT. Die vom Operator zu treffenden Maßnahmen werden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie im jeweiligen Leistungsschein einvernehmlich festgelegt.
7. Leistungsort ist der Sitz von AirIT, soweit in einem Leistungsschein nichts anderes vereinbart ist.
8. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten in der jeweils gültigen Fassung auch für alle in Abs. 1 beschriebenen Leistungen, die zukünftig zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden, selbst wenn in späteren Verträgen nicht ausdrücklich auf die vorliegenden AVB verwiesen wird. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Vertragspartner in zukünftigen Verträgen individuell etwas anderes vereinbaren. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn AirIT ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
9. Die Bestimmungen der Leistungsscheine gehen im Falle von Widersprüchen den Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen vor.

10. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten nicht, wenn der Auftraggeber ein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist, also die Leistungen von AirIT weder für seine gewerbliche noch für seine selbständig berufliche Tätigkeit bestellt.

§ 2 Leistungszeit, Verfügbarkeit

1. AirIT erbringt, soweit nicht anders vereinbart, Leistungen innerhalb ihrer Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen am Sitz von AirIT (Servicezeit).
2. Die Dienste gemäß § 1 Abs. 1 lit. a - d stehen dem Kunden täglich 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zu Verfügung, soweit sich aus den nachfolgenden Absätzen nichts anderes ergibt.
3. Innerhalb der Leistungszeit gemäß § 2 Abs. 2 gewährt AirIT folgende Betriebsmodi:
 - a. Bediente Betriebszeit: Servicezeit gemäß § 2 Abs. 1 (Anwesenheit von Fachpersonal)
 - b. Unbediente Betriebszeit: Außerhalb der in lit. a genannten Zeiträume (Dienste werden für den bedienerlosen Betrieb bereitgestellt. Es erfolgt keine Betreuung und keine Überwachung durch Personal von AirIT).
 - c. Soweit in der Leistungsbeschreibung vorgesehen, erfolgt eine softwareseitige Überwachung der Dienste (Monitoring) innerhalb der Leistungszeit gemäß § 2 Abs. 2.
4. Planbare Wartungsarbeiten werden in der unbedienten Betriebszeit gemäß § 2 Abs. 3 lit. b durchgeführt. Geplante Unterbrechungen der Dienste wird AirIT so gering wie möglich halten und dem Kunden mindestens zwei Tage im Voraus ankündigen. Nicht planbare Wartungsarbeiten werden, soweit im Einzelfall möglich und den Beteiligten zumutbar, ebenfalls in der unbedienten Betriebszeit durchgeführt. Nicht planbare Wartungsarbeiten sind solche, die vorhersehbar waren (z. B. höhere Gewalt, Ausfall von Leistungen von Drittlieferanten) oder die auf Umständen beruhen, die AirIT nicht zu vertreten hat. Über den Beginn und die Dauer solcher Wartungsarbeiten informiert AirIT den Kunden – soweit technisch möglich - unverzüglich nach Kenntnis der Erforderlichkeit.
5. Die Verfügbarkeit der Dienste wird bezogen auf einen Monat und in den Leistungsscheinen/SLA individuell vereinbart.
6. Von der gewährten Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiträume,
 - in denen AirIT gemäß § 2 Abs. 4 Satz 1 planbare Wartungsarbeiten erbringt und
 - in denen AirIT infolge nicht vorhersehbarer Umstände im Sinne von § 2 Abs. 4 S. 3 oder solcher Umstände, die AirIT nicht zu vertreten hat, die Leistungen nicht, nicht fristgerecht oder nicht mit der vereinbarten Verfügbarkeit oder Qualität erbringen kann.
7. Voraussetzung dafür, dass die vereinbarte Verfügbarkeit der Dienste erreicht werden kann, ist, dass der Kunde die dafür notwendigen Mitwirkungspflichten (siehe § 6) erbringt.
8. Alle Mahnungen und Fristsetzungen der Vertragspartner müssen schriftlich erfolgen.

§ 3 Managed Services, Managed Security, Security Operating Center

1. Zur Erbringung der Managed Security-Dienste kann AirIT dem Kunden für die Dauer des Vertrages bestimmte Komponenten überlassen und konfiguriert und dokumentiert vor Ort beim Kunden an dessen Netzwerkzugang installieren. Die Komponenten werden für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt.
2. Soweit im jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, wird AirIT im Rahmen der Security-Dienste Änderungen und Schwellenwerte der Filtereinstellungen laufend selbständig durchführen, um den ständig modifizierten Sicherheitsrisiken und Angriffs-Methoden zu begegnen und die Qualität der Lösung sicherzustellen. Darüber hinaus können AirIT und der Kunde im Rahmen des managed Security Services gemeinsam festlegen, in welcher Form und nach welchen Regeln die Filterung von Daten erfolgt. Individuelle Änderungen können darüber hinaus für den Kunden notwendig werden, wenn diesem im Leistungsschein/SLA administrative Berechtigungen eingeräumt wurden. Die Filterung erfolgt ausschließlich unter Anwendung von Software. Eine persönliche Überwachung durch Personal von AirIT erfolgt zu managed Security Diensten nicht.
Für die Services des Security Operating Centers (SOC) erbringt AirIT hingegen ebenso Überwachungs-Dienstleistungen, zu denen ausgebildete Security Analysten wiederkehrend manuell nach möglichen Risiken in Logdaten und Verkehrsmustern suchen.
Dem Kunden ist bekannt, dass das Risiko besteht, dass Datenverkehr unberechtigt als risikobehaftet eingeordnet wird und aktivierte Filter zu Betriebsstörungen führen können. Dem Kunden wird daher empfohlen, die eingestellten Filter und Suchmuster der Dienste in den Servicemeetings regelmäßig zu überprüfen. Sollten sich daraus Änderungen des Filterverfahrens der der Alarmierungen ergeben, wird der Kunde dies mit AirIT abstimmen.
3. Der Kunde benennt AirIT die notwendigen Kontaktadressen, die für Eskalationen und dringliche Meldewege zu nutzen sind.

§ 4 Urheber- und Nutzungsrechte an Software, Eigentum

1. Alle Rechte an der von AirIT im Rahmen der Erbringung der vertraglichen Leistungen eingesetzter Software, stehen im Verhältnis zwischen den Vertragspartnern ausschließlich AirIT zu. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche und auf die Dauer des jeweiligen Vertrages befristete Recht, die Software im Rahmen des Vertragszwecks zu nutzen. Außer zur erlaubten Nutzung beim Ablaufenlassen der Software wird der Kunde die Software nicht vervielfältigen oder bearbeiten. Unberührt hiervon sind die gesetzlichen Rechte nach dem Urheberrechtsgesetz (vgl. §§ 69 c ff. UrhG).
2. Alle von AirIT – auch vor Ort beim Kunden - bereitgestellten Hardware- und Softwarebestandteile zur Erbringung der Leistung sowie alle bereitgestellten Informationen bleiben im Eigentum von AirIT.

§ 5 Vergütung

1. AirIT stellt die Leistungen zu den in der zum Zeitpunkt des Abschlusses des Leistungsscheins gültigen Preisstellung des SLA in Rechnung.
2. Soweit die Art und Weise der Abrechnung nicht in den Leistungsscheinen abweichend geregelt ist, wird die Vergütung monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Angebrochene Monate werden anteilig für jeden Tag mit 1/30 des Monatsentgelts berechnet.

3. Soweit dies in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen bestimmt ist oder soweit Leistungen vom Kunden zusätzlich beauftragt werden, sind diese gesondert zu vergüten. Hierfür gilt die zum Zeitpunkt der Beauftragung jeweils im SLA festgelegte Preisstellung. Die gesonderte Vergütungspflicht gilt auch für den Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass die Leistungen von AirIT außerhalb der üblichen Servicezeit gemäß § 2 Abs. 1 erbracht werden. Stellt sich heraus, dass eine Störung durch unsachgemäße Behandlung oder Eingriffe des Kunden oder durch sonstige, AirIT nicht zurechenbare Umstände entstanden ist oder verletzt der Kunde Mitwirkungspflichten, so stellt AirIT den dadurch entstandenen Aufwand ebenfalls gesondert in Rechnung.
4. Alle Beträge sind Nettobeträge, zu denen jeweils die gesetzliche Umsatzsteuer hinzukommt.
5. Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu leisten.
6. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig feststehenden Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur in Bezug auf die betroffene Leistung und nur für den Fall zu, dass AirIT eine grobe Pflichtverletzung begangen oder für eine nichtvertragsgemäße Leistung bereits den Teil der Vergütung erhalten hat, der dem Wert der Leistung entspricht, soweit sie vertragsgemäß ist, oder wenn der Gegenanspruch, auf den sich der Kunde stützt, von AirIT unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

§ 6 Pflichten des Kunden

1. Die sachgerechte Erbringung der Dienste durch AirIT erfordert eine enge Zusammenarbeit und die Mitwirkung des Kunden. Der Kunde erteilt AirIT daher rechtzeitig alle von dieser angeforderten und für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen und teilt für die Leistungserbringung relevante Änderungen (z. B. auch in Bezug auf Architektur oder Organisation) unverzüglich schriftlich mit.
2. Der Kunde ist für die Bereitstellung eines funktionsfähigen Internetanschlusses sowie für die Funktionsfähigkeit sämtlicher für die Nutzung des Dienstes in seinem internen Netz erforderlichen und von ihm beizustellenden Komponenten (z.B. Hardware, Browser, Router, Strom, Verkabelung etc.) verantwortlich.
3. Soweit AirIT zur Erbringung der Leistung Komponenten vor Ort bei dem Kunden installiert, stellt der Kunde die zum Betrieb notwendigen Umgebungsbedingungen rechtzeitig und funktionsfähig bereit und erfüllt die vom jeweiligen Hersteller der Komponenten verlangten Umgebungsbedingungen (z. B. bezüglich Hitze, Staubfreiheit, Luftfeuchte, Stromversorgung etc.). Der Kunde hat die von AirIT vor Ort bereitgestellten Komponenten sachgerecht zu bedienen und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.
4. Der Kunde gewährt AirIT jederzeit unmittelbar oder per Datenfernübertragung Zugang zu den von AirIT dem Kunden zur Leistungserbringung zur Verfügung gestellten Komponenten.
5. Der Kunde stellt durch interne Organisation (z. B. durch Verbot privater EMail- und Internetnutzung) oder durch Vereinbarung mit seinen Mitarbeitern (z. B. Einholung der schriftlichen Einwilligung der Nutzer in die Filterung von Informationen und E-Mails, Betriebsvereinbarungen) sicher, dass AirIT seine Leistungen vertragsgemäß und rechtskonform erbringen kann. Der Kunde stellt AirIT von allen Nachteilen frei, die durch die Inanspruchnahme der Mitarbeiter des Kunden daraus erfolgen, dass AirIT seine Leistungen vertragsgemäß erbringt.
6. Der Kunde ist für die Bereitstellung des Kommunikationsendpunktes am Leistungsübergabepunkt verantwortlich. Der Leistungsübergabepunkt ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Die technischen Voraussetzungen werden zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.
7. Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Dienste nur sachgerecht nach Maßgabe dieses Vertrages und unter Beachtung des deutschen Rechts nutzen. Er wird die Nutzer entsprechend verpflichtet.
8. Erhält der Kunde für den Zugriff auf einen Dienst eine Zugangskennung, so hat er diese geheim zu halten und der missbräuchlichen Nutzung durch Dritte vorzubeugen. Wird aus Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, ein Missbrauch der Zugangskennung möglich, trägt der Kunde hierdurch den AirIT entstandenen Schaden.
9. Der Kunde erbringt Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen auf eigene Kosten. Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder dem Leistungsschein ergeben.
10. Kommt der Kunde seinen Vertragspflichten nicht nach, so gerät AirIT nicht in Verzug, soweit die nicht erbrachte Leistung des Kunden für die Leistungserbringung durch AirIT erforderlich war. AirIT kann Mehraufwand in Folge
von nicht vertragsgemäßer Mitwirkung des Kunden in Rechnung stellen.
Sonstige Ansprüche von AirIT bleiben unberührt.

§ 7 Ansprechpartner

1. Jeder Vertragspartner benennt in den jeweiligen Leistungsscheinen einen Ansprechpartner und einen Stellvertreter (einschließlich E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer). Die beiden Ansprechpartner haben jeweils für ihr Unternehmen Entscheidungs- und Vertretungsbefugnis für alle vertragsrelevanten und technischen Entscheidungen und stehen einander binnen angemessener Frist zur Verfügung. Der Wechsel der Ansprechpartner ist dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
2. Ausschließlich der im Leistungsschein/SLA oder Betriebskonzept benannte Ansprechpartner sowie die Geschäftsführung des Kunden sind berechtigt Regeleränderungen in Bezug auf die Filterung oder Alarmierung mit AirIT zu vereinbaren.

§ 8 Leistungsstörungen, Sach- und Rechtsmängel

1. AirIT ist dafür verantwortlich, dass ihre Leistungen und Dienste den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Leistungsstörungen, die AirIT nicht zurechenbar sind, sind unbeachtlich. Dies gilt auch für Abweichungen von vereinbarten Leistungsdaten, die durch außerhalb des Verantwortungsbereiches von AirIT liegende Umstände verursacht werden (z. B. durch Netzüberlastung außerhalb des Datennetzes von AirIT, eigene Hard- und Softwareausstattung des Kunden, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung, höhere Gewalt oder sonstige nicht aus dem Risikobereich von AirIT stammende Gründe).
2. Stellt AirIT eine Störung fest, die die Nutzbarkeit der Leistung für den Kunden beeinträchtigt, wird AirIT den Kunden hiervon unverzüglich informieren. Der Kunde wird für ihn erkennbare Mängel und Störungen sowie drohende Gefahren AirIT unverzüglich schriftlich anzeigen.

3. Mängel der vertragsmäßigen Leistung, die AirIT zurechenbar sind, wird AirIT innerhalb angemessener Zeit beheben. AirIT beginnt mit der Mängelbeseitigung binnen der nachfolgend beschriebenen Leistungsfristen:

Mängelklasse	Mängelbeschreibung	Reaktionszeit
1	Der Mangel verhindert die Nutzung des Dienstes oder wesentlicher Teile oder behindert deren Nutzung in einer schwerwiegenden Weise und eine Umgehungslösung liegt nicht vor.	Unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Mängelmeldung oder nach Kenntnis des Mangels durch AirIT. AirIT beginnt mit der Analyse innerhalb der Reaktionszeit und setzt sie auch außerhalb der Servicezeit bis zur Klärung fort. Resultiert der Mangel aus einer Leistung von AirIT, muss eine zumutbare Umgehungslösung innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung zur Verfügung stehen. Bei Störungen, die auf defekte Hardware zurückzuführen sind, ist die Frist nur einzuhalten, wenn der Kunde sich für eine Systemdopplung vor Ort entschieden hat. Binnen zwei voller Werkzeuge darf ein Mangel der Mängelklasse 1 nicht mehr vorliegen.
2	Der Mangel behindert die Nutzung des Gesamtsystems in erheblicher Weise, Ergebnisse können jedoch mit Umgehungslösungen oder Erschwernissen erzielt werden.	Innerhalb von drei Stunden nach Erhalt der Mängelmeldung oder nach Kenntnis des Mangels durch AirIT. AirIT beginnt mit der Analyse innerhalb der Reaktionszeit und setzt sie innerhalb der Servicezeit bis zur Klärung fort. Resultiert der Mangel aus einer Leistung von AirIT, muss eine zumutbare Umgehungslösung innerhalb von acht Stunden nach Meldung zur Verfügung stehen; binnen fünf voller Werkzeuge darf ein Mangel der Mängelklasse 2 nicht mehr vorliegen.
3	Sonstige Mängel.	Innerhalb von einer Woche. AirIT wird sich innerhalb der Reaktionszeit mit dem Kunden über die Behebung der Mängel innerhalb angemessener Frist einigen.

Die aufgetretenen Mängel werden vom Kunden vorläufig klassifiziert und AirIT umgehend gemeldet. Innerhalb der Reaktionszeit werden die Vertragspartner im Einvernehmen eine Zuordnung des aufgetretenen Problems zu der definierten Klasse durchführen, wenn AirIT mit der Klassifizierung des Kunden nicht einverstanden ist. Stellen die Vertragspartner ein Einvernehmen nicht her, so entscheidet AirIT über die Einordnung unter Berücksichtigung der Interessen und der Auffassung des Kunden.

Die Reaktionszeiten laufen innerhalb der Servicezeiten gemäß § 2 Abs. 1.

4. Im Falle von Rechts- oder Sachmängeln wird AirIT Nacherfüllung leisten, soweit dies möglich und für AirIT verhältnismäßig sowie für den Kunden zumutbar ist. AirIT hat die Wahl der Nacherfüllungsart.
5. Falls die Behebung des Mangels unmöglich ist, von AirIT verweigert wird oder fehlschlägt, hat der Kunde das Recht zur fristlosen Kündigung. Für Ansprüche auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt § 9. Der Kunde ist im Falle von Mängeln nicht berechtigt, die laufend zu zahlende Vergütung zu mindern. Unberührt bleibt bei Vorliegen der Voraussetzungen das Recht zur Rückforderung der unter Vorbehalt bezahlten Vergütungen.
6. Stellt sich im Rahmen der Analyse eines vom Kunden gerügten Mangels oder Störung heraus, dass AirIT nicht dafür verantwortlich ist, ist AirIT berechtigt, den Analyseaufwand gemäß der vereinbarten Preisstellung des SLA in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde hätte erkennen können, dass eine AirIT zurechenbare Störung nicht vorlag.

§ 9 Schadensersatz, Ersatz vergeblicher Aufwendungen

1. AirIT leistet Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Pflichtverletzung oder unerlaubter Handlung), nur im folgenden Umfang:
 - a. bei Vorsatz, bei Übernahme einer Garantie bezüglich der Beschaffenheit und bei Arglist haftet AirIT in voller Höhe;
 - b. bei grober Fahrlässigkeit haftet AirIT in Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Haftung ist pro Schadensfall begrenzt auf die Höhe der für ein Vertragsjahr vereinbarten Vergütung, für alle innerhalb eines Vertragsjahrs entstandenen Schäden ist die Haftung von AirIT insgesamt beschränkt auf die doppelte Summe der für dieses Vertragsjahr vereinbarten Vergütung.
 - c. bei einfacher Fahrlässigkeit haftet AirIT nur im Falle der Verletzung einer Kardinalpflicht (wesentliche Vertragspflicht) oder einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist, auf Ersatz des Schadens, der typisch und vorhersehbar war, begrenzt auf ¼ der für ein Vertragsjahr vereinbarten Vergütung pro Schaden. Für alle Schäden, die innerhalb eines Vertragsjahrs entstehen, ist die Haftung von AirIT beschränkt auf die Höhe der für dieses Vertragsjahr vereinbarten Vergütung;
2. Für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Störungen und Mängel haftet AirIT nur, wenn AirIT diese zu vertreten hat und im Rahmen der Regelung von Abs. 1.
3. Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
4. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.
5. AirIT haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.
Die Haftung für Vorsatz bleibt unberührt.

§ 10 Verjährung

1. Die Verjährungsfrist beträgt bei Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen ein Jahr. Die Frist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Tatsachen und der Person des Schuldners Kenntnis

erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen können. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein. Ansprüche wegen Mängeln verjähren in 12 Monaten; für den Beginn der Verjährungsfrist gilt das Gesetz.

2. Bei Schadens- und Aufwendungsersatzansprüchen aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und den in § 9 Abs. 3 bestimmten Fällen gelten jedoch stets die gesetzlichen Fristen.

§ 11 Datensicherheit

AirIT weist den Kunden darauf hin, dass sich im Internet als einem offenen Kommunikationssystem jederzeit Sicherheitslöcher öffnen können, die bis zu ihrem Auftreten nicht bekannt waren und nach dem Stand der Technik auch nicht bekannt sein mussten. Der Kunde wird seinerseits auf dem in seinem Risikobereich befindlichen System die dem Stand der Technik entsprechenden Sicherheitskomponenten, Softwareupdates und -patches installieren, regelmäßig Sicherheitsprüfungen und Datensicherungen durchführen.

§ 12 Geheimhaltung, Referenz

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekanntwerdenden Informationen geheim zu halten. Die Geheimhaltungspflicht besteht auch nach Beendigung der Zusammenarbeit fort, es sei denn, die Informationen werden öffentlich bekannt.
2. AirIT weist darauf hin, dass sie außerhalb ihres Herrschaftsbereichs nicht für die Vertraulichkeit und Integrität der über das Internet übermittelten Inhalte verantwortlich ist.
3. AirIT ist bis auf Widerruf durch den Kunden berechtigt, den Kunden als Referenz gegenüber Dritten, insbesondere in Veröffentlichungen von AirIT oder im Rahmen von sonstigen Werbemaßnahmen zu erwähnen.

§ 13 Datenschutz

1. AirIT hält die Regeln des Datenschutzes ein und steht dafür ein, dass alle Personen, die mit der Abwicklung „Verträge“ betraut werden, diese Vorschriften ebenfalls beachten. Soweit sich AirIT zur Erbringung der Leistungen Dritter bedient, ist AirIT berechtigt, die Daten vom Kunden in dem Umfang offenzulegen, wie dies für die Durchführung des jeweiligen Vertrages erforderlich ist. AirIT weist den Kunden darauf hin, dass es aufgrund der Struktur des Internet möglich ist, dass Dritte Kenntnis von Daten erhalten, die der Kunde unverschlüsselt über das Internet überträgt oder dass übertragene Daten, die aufgrund ihrer Adressierung den Geltungsbereich des Bundesdatenschutzgesetzes nicht verlassen sollen, diesen Bereich trotzdem verlassen.
2. Soweit AirIT im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten verarbeitet, erfolgt dies im Auftrag des Kunden im Sinne von § 11 BDSG. AirIT wird personenbezogene Daten daher nur für vertraglich vereinbarte Zwecke im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses und aufgrund sonstiger schriftlicher Weisungen des Kunden sowie gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen erheben, verarbeiten oder nutzen. Der Kunde ist dabei für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an AirIT sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung im Verhältnis zu den Trägern der personenbezogenen Daten alleine verantwortlich.

§ 14 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Die Leistungsscheine werden auf unbestimmte Dauer geschlossen. Beide Vertragspartner können einen Leistungsschein mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Vertragsjahres kündigen.
2. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt den Vertragspartnern unbenommen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein Vertragspartner eine vertragliche Pflicht nicht nur unerheblich verletzt. Für die Kündigung aus wichtigem Grund gelten die Regeln in § 314 BGB.
3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und hat per Brief oder per Telefax zu erfolgen. E-Mail-Erklärungen sind hierfür nicht ausreichend.
4. Mit Beendigung der Leistung ist AirIT berechtigt, ohne weiteren Hinweis gespeicherte Inhalte des Kunden bezogen auf den jeweils beendeten Vertrag von den für die Leistungserbringung verwendeten Systemen zu löschen.
5. Mit Ablauf der Vertragslaufzeit ist der Kunde verpflichtet, alle bei ihm zur Leistungserbringung von AirIT installierten Komponenten (Hardware, Software etc.) bezogen auf den jeweils beendeten Vertrag unverzüglich an AirIT zurückzugeben. Die Kosten hierfür trägt der Kunde.

§ 15 Formerfordernisse, Rechtswahl, Gerichtsstand, Salvatorische Klausel

1. Alle Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen sowie der Leistungsscheine bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine E-Mail ist hierfür nicht ausreichend. Soweit nach diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen Erklärungen schriftlich abgegeben werden müssen, reicht die E-Mail-Form aus, es sei denn, im Einzelfall ist etwas anderes bestimmt.
2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Hannover, wenn der Kunde Kaufmann oder gleichgestellt ist.
3. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so wird der Vertrag im übrigen Inhalt nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung werden die Vertragspartner durch eine solche Bestimmung ersetzt, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.