

Servicebedingungen der Rühlig Bürosysteme GmbH & Co. KG

(Stand: 27.02.2015 – Version 1.0)

Inhalt

1. Regelungen für alle Vertragsarten
 - 1.1 Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen
 - 1.2 Angebot und Annahme
 - 1.3 Leistungserbringung
 - 1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen
 - 1.5 Leistungstermine, Verzug
 - 1.6 Laufzeit
 - 1.7 Rangregelung, Austauschverhältnis
 - 1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden
 - 1.9 Abtretung von Rechten
 - 1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte
 - 1.11 Datenschutz
 - 1.12 Subunternehmer
 - 1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung
 - 1.14 Haftung
 - 1.15 Höhere Gewalt
 - 1.16 Schutzrechte Dritter
 - 1.17 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden
 - 1.18 Nutzungsrechte
 - 1.19 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen
 - 1.20 IT-Sicherheit
 - 1.21 Zustellungen
 - 1.22 Exportkontrollvorschrift
 - 1.23 Rechtswahl
 - 1.24 Change Request
 - 1.25 Eskalationen
 - 1.26 Gerichtstand
 - 1.27 Schlussbestimmungen
2. Regelungen zum Monitoring
 - 2.1 Anwendungsbereich
 - 2.2 Leistungserbringung Rühlig Smart Service Monitoring
3. Regelungen zum Online Backup
 - 3.1 Anwendungsbereich
 - 3.2 Leistungsumfang
 - 3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden
 - 3.4 Wartungsfenster

1. Regelungen für alle Vertragsarten

1.1 **Geltungsbereich, Struktur der Servicebedingungen**

Diese Servicebedingungen gelten für die Rühlig Smart Service Betreuungspakete „Server“, „Datensicherung“ und „Client“ jeweils in den Varianten „Basic“, „Standard“ und „Premium“ sowie für die Erbringung von IT-Dienstleistungen durch die Firma Rühlig Bürosysteme GmbH & Co. KG (nachfolgend „Rühlig“ genannt).

1.1.1 In Ziffer 1 der Servicebedingungen sind die Regelungen enthalten, die für alle Leistungen von Rühlig gemäß diesen Servicebedingungen gelten sollen. In den weiteren Ziffern der Servicebedingungen sind die rechtlichen Vorgaben geregelt, die für die jeweiligen in der Überschrift genannten Leistungen gelten sollen.

1.1.2 Leistungen und Angebote von Rühlig erfolgen aufgrund dieser Servicebedingungen. Entgegenstehende Einkaufs- oder sonstige kundenseitige Bedingungen erkennt Rühlig nicht an. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- und Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen.

1.2 **Angebot und Annahme**

1.2.1 Von Rühlig dem Kunden vorvertraglich überlassene Gegenstände (z.B. Vorschläge, Testprogramme, Konzepte) sind geistiges Eigentum von Rühlig. Sie dürfen nicht vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind sie zurückzugeben oder zu löschen und dürfen nicht genutzt werden. Im Übrigen gelten auch für das vorvertragliche Schuldverhältnis die Regelungen dieser Servicebedingungen von Rühlig.

1.2.2 Rühlig kann Angebote von Kunden innerhalb von vier Wochen annehmen.

1.2.3 Garantien bedürfen der ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch die Geschäftsleitung von Rühlig.

1.3 **Leistungserbringung**

1.3.1 Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart. Rühlig erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

1.3.2 Soweit die Leistungen beim Kunden erbracht werden, ist allein Rühlig seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Die Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert. Der Kunde kann nur einem Projektkoordinator von Rühlig Vorgaben machen, nicht unmittelbar den einzelnen Mitarbeitern.

1.3.3 Der Kunde trägt das Risiko, ob die in Auftrag gegebenen Leistungen seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich rechtzeitig durch Mitarbeiter von Rühlig oder durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

1.3.4 Rühlig entscheidet, welche Mitarbeiter eingesetzt werden, und behält sich deren Austausch jederzeit vor. Rühlig kann auch freie Mitarbeiter und andere Unternehmen im Rahmen der Auftragserfüllung einsetzen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter. Rühlig bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung.

1.3.5 Ort der Leistungserbringung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von Rühlig.

1.3.6 Für die Verwertung der von den Systemen kommenden Daten und für die damit erzielten Ergebnisse verbleibt die Verantwortung beim Kunden.

1.4 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1.4.1 Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Rühlig kann regelmäßige Leistungen monatlich abrechnen.

1.4.2 Alle Rechnungen sind grundsätzlich sofort nach Zugang ohne Abzug zu zahlen. Skonto wird nicht gewährt.

1.4.3 Sofern Leistungen außerhalb des oben angegebenen Servicezeitraums erbracht wurden, werden Stundensätze mit folgenden Zuschlägen versehen: 50 % werk- und samstags, 100% sonn- und feiertags.

1.4.4 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Leistungserbringung allgemein gültigen Preisen von Rühlig berechnet. Soweit eine Preisliste von Rühlig vorliegt, ist diese anzuwenden. Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt unter Vorlage der bei Rühlig üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Festlegungen binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen. Nach Ablauf dieser zwei Wochen ohne Einwände des Kunden gelten die Tätigkeitsnachweise als anerkannt.

1.4.5 Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters von Rühlig berechnet. Reisezeiten und –kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden.

1.4.6 Soweit nichts anderes vereinbart, werden Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste von Rühlig vergütet.

1.4.7 Die Preise gelten einen Monat ab dem Kalenderdatum des Angebots. Danach kann Rühlig spätestens bis eine Woche vor Lieferung eine Erhöhung des Listenpreises durch seinen Vorlieferanten an den Kunden entsprechend weiterreichen. Der Kunde kann bis zur Lieferung, längstens jedoch innerhalb eines Monats nach Mitteilung der Preiserhöhung vom Vertrag zurücktreten, wenn die Preiserhöhung 6% überschreitet.

1.4.8 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Rühlig anerkannt sind. Außerdem ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

1.5 Leistungstermine, Verzug

1.5.1 Feste Leistungstermine sind ausdrücklich in dokumentierter Form zu vereinbaren. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass Rühlig die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten und Subunternehmer rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

1.5.2 Wenn eine Ursache, die Rühlig nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

1.5.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann Rühlig auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb ihres Verantwortungsbereichs.

1.5.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von Rühlig vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen von Rühlig innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde Rühlig den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeit zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterung durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

1.5.5 Gerät Rühlig mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % dieses Preises. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf Vorsatz von Rühlig beruht.

1.5.6 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von Rühlig zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % dieses Preises.

1.6 Laufzeit

1.6.1 Soweit keine gesonderten Regelungen zwischen den Vertragspartnern vereinbart wurden, wird ein Vertrag, der ein Dauerschuldverhältnis zum Inhalt hat, unbefristet geschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann ein unbefristeter Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

1.6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt davon unberührt.

1.6.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

1.7 Rangregelungen, Austauschverhältnis

1.7.1 Bei der Auslegung dieses Vertrages gelten die folgenden Regelungen in der genannten Reihenfolge:

- a) Die Leistungsbeschreibungen,
- b) diese Servicebedingungen Ziffer 2 bis 3 in Abhängigkeit vom Leistungsschein,
- c) diese Servicebedingungen Ziffer 1,
- d) die Regelungen des BGH und HGB,
- e) weitere gesetzliche Regelungen.

Konkrete Beschreibungen allgemeiner Aufgabenstellungen beschränken die Leistungsverpflichtung auf die jeweils ausgehandelte konkrete Festlegung. Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten. Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt. Bei Vereinbarungen in zeitlicher Reihenfolge hat die jüngere Vorrang vor der älteren.

1.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1.8.1 Der Kunde ist verpflichtet, Rühlig zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen, z.B. die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen für Hardware und Software zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und bei Bedarf einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von Rühlig zur Verfügung steht. Soweit im Betrieb des Kunden besondere Sicherheitsanforderungen gelten, weist der Kunde Rühlig auf diese vor Vertragsschluss hin. Die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem Vertrag, soweit dort nicht geregelt aus der der Produktbeschreibung oder Bedienungsanleitung.

1.8.2 Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit entsprechende Leistungen von Rühlig gemäß den vertraglichen Vereinbarungen nicht zu erbringen sind. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programmen und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Standardsoftware, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

1.8.4 Der Kunde hat Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störungen.

1.8.5 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von Rühlig erteilten Hinweise befolgen.

1.8.6 Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Fehler, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Arbeiten einzustellen.

1.8.7 Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner. Dieser kann für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen und ist berechtigt, juristische Erklärungen in Zusammenhang mit den Servicebedingungen abzugeben. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner Rühlig die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, soweit nicht von Rühlig geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Rühlig darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese für Rühlig offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind.

1.8.8 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle Rühlig übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

1.8.9 Der Kunde erkennt an, dass die Software samt der Bedienungsanleitung und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt sind. Insbesondere Quellprogramme sind Betriebsgeheimnisse von Rühlig. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzte Vorsorge, dass Quellprogramme ohne Zustimmung von Rühlig Dritten nicht zugänglich werden. Die Übertragung von Quellprogrammen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von Rühlig. Quellprogramme hat Rühlig nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zu liefern.

1.8.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Servicebedingungen von Rühlig sowie der Regelungen des Urheberrechts hinweisen.

1.8.11 Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung von Software sichergestellt ist.

1.8.12 Rühlig kann zusätzliche Vergütung Ihres Aufwands verlangen, soweit

- a) sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

1.8.13 Der Kunde teilt Rühlig jede Veränderungen bei den Mitarbeitern und Usern der von Rühlig zu erbringenden Leistungen mit, soweit diese für die Leistungserbringung von Rühlig von Bedeutung sind. Die durch Veränderungen entstehenden Mehrkosten werden vom Kunden übernommen.

1.8.14 Der Kunde stellt sicher, dass durch die Nutzung und Speicherung von privaten Daten, beispielsweise privater Daten von Mitarbeitern, auf den von Rühlig betriebenen Systemen nicht zu rechtlichen Risiken für Rühlig kommt. Soweit aufgrund von genutzten oder gespeicherten privaten Daten Forderungen gegenüber Rühlig gestellt werden, wird der Kunde Rühlig von allen Ansprüchen freistellen.

1.8.15 Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart, ist der Kunde für ein ordnungsgemäßes Lizenzmanagement verantwortlich. Soweit Software von Rühlig beigestellt wird, kann eine Lizenzierung auf den Kunden erfolgen. Wenn Rühlig die Vergütung für die auf den Kunden lizenzierte Software gezahlt hat, ist die Software bei Beendigung des betreffenden Leistungsscheins oder des gesamten Vertrages über den Infrastrukturbetrieb an Rühlig herauszugeben und/oder zu übertragen. Der Kunde wird dazu alle notwendigen Erklärungen abgeben und Handlungen durchführen, die die Herausgabe und/oder Übertragung und eine weitergehende Nutzung der Software durch Rühlig ermöglichen.

1.8.16 Änderungen an Leistungen von Rühlig oder an der von Rühlig betriebenen IT-Infrastruktur durch den Kunden sind nur nach vorheriger Abstimmung mit Rühlig zulässig. Soweit nicht abgestimmte Änderungen zu Mehraufwendungen bei Rühlig führen, sind diese vom Kunden gemäß der zu dem Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste zu vergüten. Auch durch nicht abgestimmte Änderungen verursachte Schäden sind vom Kunden zu zahlen. Bei nicht abgestimmten Änderungen, die innerhalb von 24 Stunden Störungen in der von Rühlig betriebenen IT-Infrastruktur verursachen, wird vermutet, dass die Mehraufwände oder Schäden und sonstigen Folgen durch die Änderungen verursacht wurden. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass die Änderungen nicht ursächlich sind.

1.8.17 Wenn vom Kunden beauftragte Dritte nicht mit Rühlig abgestimmte Änderungen an Leistungen von Rühlig oder an der von Rühlig betriebenen IT-Infrastruktur vornehmen, so ist Rühlig nicht für Ausfallzeiten, Störungen und Schäden verantwortlich und der Kunde trägt die bei Rühlig entstehenden Mehraufwände.

1.8.18 Der Kunde wird die Leistungen von Rühlig so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz von Rühlig nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von Rühlig oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann Rühlig unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.

1.8.19 Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich um auf Leistungen aus diesem Vertrag zuzugreifen.

1.8.20 Soweit das Vertragsverhältnis oder Teile des Vertragsverhältnisses enden, wird der Kunde sofort Agenten und von Rühlig dem Kunden zur Verfügung gestellte Software löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird vom Kunden beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von Agenten oder Software, die von Rühlig dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde, entstanden sind.

1.9 Abtretung von Rechten

1.9.1 Der Kunde kann Rechte aus dem Vertrag an Dritte nur mit vorheriger Einwilligung von Rühlig abtreten.

1.9.2 Rühlig ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Rühlig wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine Nachteile entstehen.

1.9.3 Rühlig ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet Rühlig weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung von Rühlig an.

1.10 Vertraulichkeit, Obhutspflichten, Kontrollrechte

1.10.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, Know-how und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

1.10.2 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

1.10.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Schutzmechanismen oder Schutzroutinen aus Hard- und Software zu entfernen.

1.10.4 Zur Kontrolle der Einhaltung der Servicebedingungen steht Rühlig auf Wunsch jederzeit im Jahr ein Inspektionsrecht in den Geschäftsräumen des Kunden zu.

1.11 Datenschutz

1.11.1 Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

1.12 Subunternehmer

1.12.1 Rühlig ist berechtigt, sämtliche ihm aus den Verträgen obliegende Verpflichtungen und zustehenden Rechte auf Dritte zu übertragen. Rühlig wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden hieraus keine erheblichen Nachteile entstehen.

1.12.2 Rühlig ist weiter berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen. In diesem Fall gewährleistet Rühlig weiterhin als Vertragspartner die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten gegenüber dem Kunden, und der Kunde nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der Rühlig an.

1.13 Leistungsstörung, Mängelhaftung

1.13.1 Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat Rühlig dies zu vertreten, so ist Rühlig verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von Rühlig zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

1.13.2 In diesem Falle hat Rühlig Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

1.14 Haftung

1.14.1 Die Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach Ziffer 1.14.

1.14.2 Für Personen- und Sachschäden, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von Rühlig oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Rühlig beruhen, haftet Rühlig bis zu einer Schadenshöhe im Einzelfall von bis zu 5.000.000,00 €.

1.14.3 Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet Rühlig bis zu einer Schadenshöhe im Einzelfall von bis zu 500.000,00 € nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen hat Rühlig nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Ziffer 1.14.4.

1.14.4 Für leichte Fahrlässigkeit haftet Rühlig nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung für alle Schadensfälle insgesamt beschränkt auf 10.000,00 €. Das gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparung. Die weitergehende Haftung für Fahrlässigkeit sowie für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

1.14.5 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

1.14.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von Rühlig.

1.14.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).

1.14.8 Eine Haftung für beigestellte Software und von Dritten bezogene Patches, Updates oder sonstigen Programmneuerung nimmt Rühlig nicht.

1.15 Höhere Gewalt

1.15.1 Als höhere Gewalt gelten solche Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden konnten. Höhere Gewalt jeder Art, unvorhersehbare Betriebs-, Verkehrs- oder Versandstörungen, Feuerschäden, Überschwemmungen, unvorhersehbare Arbeitskräfte-, Energie-, Rohstoff- oder Hilfsstoffmengen, Streiks, Aussperrungen, behördliche Verfügungen oder andere von Rühlig nicht zu vertretende Hindernisse, welche die Leistungserbringung verringern, verzögern, verhindern oder unzumutbar werden lassen, befreien für Dauer und Umfang der Störung von der Verpflichtung zur Leistungserbringung.

1.15.2 Wird infolge der Störung die Leistungserbringung um mehr als acht Wochen überschritten, so sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt. Bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Bezugsquellen ist Rühlig nicht verpflichtet, sich bei fremden Vorlieferanten einzudecken. In diesem Fall ist Rühlig berechtigt, die Leistungskontingente unter Berücksichtigung des Eigenbedarfs zu verteilen. Sonstige Ansprüche für den Kunden bestehen nicht.

1.16 Schutzrechte Dritter

1.16.1 Der Kunde wird vorhandene Kennzeichnungen, Schutzrechtsvermerke oder Eigentumshinweis von Rühlig in der Software und an der Hardware nicht beseitigen, sondern gegebenenfalls auch in erstellte Kopien aufnehmen.

1.16.2 Rühlig stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter gegen den Kunden aus der Verletzung von Schutzrechten an von Rühlig entwickelten und überlassenen Programmen und/oder Hardware in ihrer vertragsgemäßen Fassung frei. Das Entstehen dieser Haftung setzt voraus, dass der Kunde gegenüber dem Dritten weder schriftlich noch mündlich Erklärungen über die Schutzrechtsverletzung abgibt, insbesondere keine Rechte oder Sachverhalte anerkennt und keine Haftung übernimmt. Außerdem darf der Kunde die Software nicht mit Fremdsoftware ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Rühlig verbunden und in keinem Fall die Hardware und/oder Software bestimmungswidrig genutzt haben.

1.16.3 Rühlig ist berechtigt, auf eigene Kosten notwendige Software- oder Hardware-Änderungen aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter bei dem Kunden durchzuführen. Der Kunde kann hieraus keine vertraglichen Rechte ableiten. Der Kunde wird Rühlig unverzüglich und schriftlich davon unterrichten, falls er auf Verletzung von gewerblichen Schutz- und Urheberrechten durch ein von Rühlig geliefertes Produkt hingewiesen wird.

1.17 Obhuts-, Anzeige- und Duldungspflichten des Kunden

1.17.1 Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen.

1.17.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.

1.18 Nutzungsrechte

1.18.1 Rühlig räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vereinbarte Software in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz auf Dauer, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die vom Kunden erworbene Anzahl der Lizenzen erstreckt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, berechtigt dies den Kunden nur zum Einsatz der Software auf einem Computer durch einen einzelnen Nutzer zur gleichen Zeit. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung oder ein Vertrieb der Software ist nicht gestattet.

1.18.2 Eine über die Vorgaben in Ziffer 1.18.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.

1.18.3 Der Kunde darf Software nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke in der Software dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.

1.18.4 Rühlig ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

1.18.5 Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Einsatz- und Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind dies stets nur vorläufig und durch Rühlig frei widerruflich eingeräumt.

1.18.6 Rühlig kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Rühlig hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann Rühlig den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat Rühlig die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

1.19 Recht an den verkörperten Dienstleitungsergebnissen

1.19.1 Rühlig räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages erbrachten, verkörperten Leistungsergebnisse in Deutschland zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Vertrages ergibt. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei Rühlig.

1.19.2 Rühlig kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Rühlig hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann Rühlig den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat Rühlig die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

1.20 IT-Sicherheit

1.20.1 Für die Maßnahmen zur IT-Sicherheit ist der Kunde verantwortlich. Dies betrifft auch die Notfallorganisation. Der Kunde stellt eine IT-Sicherheits- und ein Notfallkonzept.

1.20.2 Rühlig legt weitergehenden Maßnahmen zur IT-Sicherheit sowie die Anforderungen an den Kunden jeweils in einem eigenen Dokument fest.

1.21 Zustellungen

1.21.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich, Änderungen der Anschrift/Email-Adresse/Telefonnummer/Faxnummer dem jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen. Eine Rechtshandlung gilt als erfolgt, wenn sie von einem Vertragspartner nachweislich an die oben genannte oder eine aktualisierte Anschrift/Email-Adresse/Telefonnummer/Faxnummer abgesandt wurde und dort nicht zugehen konnte, da sich Anschrift/Email-Adresse/Telefonnummer/Faxnummer zwischenzeitlich geändert hatte, und eine Mitteilung hierüber unterblieben ist.

1.22 Exportkontrollvorschrift

1.22.1 Der Kunde wird die für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendenden Import- oder Exportvorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA.

1.22.2 Bei grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

1.23 Rechtswahl

1.23.1 Die Vertragspartner vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.24 Change Request

1.24.1 Der Kunde ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfanges zu verlangen. Eine Änderung des Leistungsumfanges liegt vor, wenn Rühlig eine andere Leistung als die in diesem Vertrag festgelegt erbringen soll.

1.24.2 Rühlig ist verpflichtet, den Änderungswunsch im Hinblick auf die Auswirkungen auf das Projekt, zeitliche Verzögerungen sowie die Vor- und Nachteile für das Projekt, insbesondere Gefährdungen der Projektergebnisse, zu bewerten und dem Kunden diese Bewertung unverzüglich schriftlich zu übermitteln. In dieser schriftlichen Mitteilung sind darüber hinaus Alternativen aufzuzeigen, mit deren Hilfe das vom Kunden gewünschte Ergebnis kostengünstiger und/oder effektiver erreicht werden kann.

1.24.3 Änderungen, die in den Risikobereich von Rühlig fallen, sind nicht gesondert zu vergüten. Die Änderung fällt dann in den Risikobereich von Rühlig, wenn Rühlig diese zu vertreten hat.

1.24.4 Liegt ein Fall der Ziffer 1.24.3 nicht vor, so werden die Vertragspartner auf Grundlage einer für diesen Fall abzuschließenden Änderungs- bzw. Nachtragsvereinbarung eine angemessene Anpassung des Leistungsinhaltes, der Leistungsfristen (soweit dies erforderlich ist) sowie der Vergütung (soweit dies erforderlich ist) vereinbaren. Die Anpassung der Vergütung erfolgt auf der Grundlage der aktuellen Preisliste von Rühlig. Ohne eine entsprechende Vereinbarung der Vertragspartner verbleibt es in jedem Fall bei den vereinbarten Fristen, der vereinbarten Vergütung und den Leistungsinhalten.

1.25 Eskalationen

1.25.1 Bei Unstimmigkeiten und Eskalationen während der Vertragslaufzeit wird zur Streitbeilegung eine Untersuchungskommission eingerichtet, die paritätisch von beiden Vertragsparteien besetzt wird. Ziel der Untersuchungskommission soll es sein, eine gemeinsame Lösung und einen gemeinsamen Weg zur Vermeidung weiterer Eskalationen zu finden und zu vereinbaren.

1.25.2 Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung auf alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung.

1.26 Gerichtsstand

1.26.1 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche rechtlichen Auseinandersetzungen, die aufgrund dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Geschäftssitz von Rühlig als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

1.27 Schlussbestimmungen

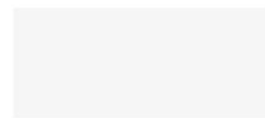
1.27.1 Alle Bestellungen und Aufträge bedürfen der schriftlichen (Auftrags-)Bestätigung durch Rühlig. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarungen verzichtet werden.

1.27.2 Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform wird ausgeschlossen.

1.27.3 Alle Ansprüche aus dem Vertrag mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit verjähren in 12 Monaten.

1.27.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb von Rühlig durch automatisierte Datenverarbeitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten von Rühlig elektronisch gespeichert und verarbeitet werden.

1.27.5 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Das gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Partei darstellen würde.



2. Regelungen zum Monitoring

2.1 Anwendungsbereich

2.1.1 Die Bestimmungen in Ziffer 2 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Monitoring. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 2 gilt der Leistungsschein Monitoring sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

2.2 Leistungserbringung Monitoring

2.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

2.2.2 Die Leistungserbringung bezieht sich ausschließlich auf die im Leistungsschein genannte Hard- und/oder Software.

2.2.3 Rühlig bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Bei Störungen wird Rühlig den Kunden kurzfristig informieren. Ansonsten erhält der Kunde einen monatlichen Bericht über die wesentlichen Beobachtungen des Monitoring-Systems.

2.2.4. Sofern Rühlig die Ergebnisse der Leistung schriftlich darstellt, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

2.2.5 Das Monitoring ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschanner oder die regelmäßige Pflege und Wartung der Serverhardware und dessen Programme. Seitens Rühlig wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers und/oder der Clienthardware (z.B. PCs, Laptops, etc.), die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel durchgeführt werden müssen. Gleiches gilt für Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und all anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft des Servers zu erhalten. Das Monitoring liefert Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen ist, sofern vertraglich nicht vereinbart, nicht Bestandteil der Leistung.

3. Regelungen zum Online-Backup

3.1 Anwendungsbereich

3.1.1 Die Bestimmungen in Ziffer 2 regeln die rechtlichen Bedingungen für das Online-Backup. Vorrangig vor der Regelung in Ziffer 2 gilt der Leistungsschein Online-Backup sowie die darüber hinausgehenden Leistungsbeschreibungen in den Leistungsscheinen und dem jeweiligen Angebot. Nachrangig ergänzend gelten die Regelung in Ziffer 1.

3.2 Leistungsumfang

3.2.1 Die Einzelheiten des Leistungsumfangs sowie die Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind im Leistungsschein festgelegt.

3.2.2 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass ein 100%tige Sicherheit bei der Datensicherung nicht möglich ist. Es wird daher angestrebt, unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Anforderungen eine möglichst fehlerfreie und funktionierende Datensicherung durchzuführen und zu ermöglichen. Rühlig wird sich dabei an dem jeweiligen Stand der Technik orientieren und wenn notwendig Änderungen am Datensicherungskonzept und an der Datensicherung gegenüber dem Kunden anregen. Dies gilt auch für Änderungen oder neue Versionen der eingesetzten Software. Auf vom Softwarehersteller beschriebene Sicherheitslücken und die Sicherheit der Datensicherung gefährdende Fehlfunktionen wird Rühlig ausdrücklich hinweisen. Es ist die Entscheidung des Kunden, ob er die angeregten Verbesserungen und Veränderungen annimmt.

3.2.3 Die Behebung von Datenverlusten ist gesondert gemäß der aktuellen Preisliste von Rühlig zu vergüten.

3.2.4 Auf Wunsch des Kunden erfolgt jährlich eine Rücksicherung der Daten, um zu überprüfen, ob die Datenkonsistenz für eine möglichst störungsfreie Fortführung der unternehmerischen Tätigkeit des Kunden geeignet ist. Weitere Rücksicherungen und Prüfungen der Konsistenz der gesicherten Daten sind, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, gesondert zu vergüten.

3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.3.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Hard- und/oder Software zur Datensicherung vorzunehmen. Dies betrifft auch aus Sicht des Kunden unerhebliche, geringe und ungefährlich scheinende Änderungen. Auch die Einsatzumgebung der Datensicherung darf nicht geändert werden.

3.3.2 Der Kunden wird Rühlig unverzüglich informieren, wenn er Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten an der Hard- und/oder Software zur Datensicherung entdeckt. Beide Vertragspartner sind sich bewusst, dass nur bei hoher Sorgfalt auf allen Ebenen und einer aufmerksamen Zusammenarbeit eine Datensicherung auf höchstem Niveau möglich ist.

3.3.3 Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- Die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie selbst festgelegte zusätzliche Verschlüsselungs-Codes sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sie sind unverzüglich zu ändern, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte in vom Anbieter bereitgestellte Programme, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
- Bei unbegründeten Störungsmeldungen sind die dem Anbieter durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen wenn keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- Alle vom Kunden autorisierten Nutzer sind verpflichtet, ihrerseits die in diesem Punkt aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.
- Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, eine lokale Datensicherung für Disaster-Recovery-Zwecke beispielsweise per Imaging-Software regelmäßig durchzuführen.

3.4 Wartungsfenster

3.4.1 Zu Wartungszwecken kann Rühlig die Online-Backup-Plattform außer Betrieb nehmen (Wartungsfenster). Rühlig ist bemüht, dieses Wartungsfenster außerhalb der Hauptanwendungszeiten zu nutzen und informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Inanspruchnahme. Die Zeiträume von Wartungsfenstern fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.