

Allgemeine Geschäftsbedingungen der pco GmbH & Co. KG

Stand: 01.07.2023

1 Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Sämtliche Verträge über Lieferungen und Leistungen sowie Schuldverhältnisse durch Aufnahme von Vertragsverhandlungen, Anbahnung eines Vertrages oder ähnliche geschäftlichen Kontakten mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde“), unterliegen den nachstehenden Bedingungen. Diese Bedingungen gelten auch für zukünftige Verträge und geschäftliche Kontakte in der Fassung, die dem Kunden in ihrem Wortlaut spätestens bei Zustandekommen dieses Schuldverhältnisses bekannt gegeben wurden.
- 1.2 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) von der pco GmbH & Co. KG (nachfolgend „pco“) gelten ausschließlich; abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn pco diesen nicht gesondert widerspricht.
- 1.3 Bestimmungen individueller Einzelverträge der pco gehen diesen AGB vor, wenn Sie von den Bestimmungen der AGB abweichen. Weitere Vereinbarungen sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen sind nur wirksam, wenn sie von pco schriftlich bestätigt werden.
- 1.4 Änderungen der Bedingungen werden bei Dauerschuldverhältnissen dem Kunden jeweils schriftlich unter Kennzeichnung der geänderten Bestimmungen mitgeteilt und gelten als vereinbart, wenn der Kunde das Dauerschuldverhältnis fortsetzt, ohne innerhalb von zwei Wochen zu widersprechen.

2 Angebote, Angebotsunterlagen, Kostenvoranschläge

- 2.1 Die Angebote von pco sind freibleibend und stellen lediglich Einladungen an den Kunden zur Abgabe eines Angebots dar, soweit nicht von pco ausdrücklich etwas anderes angegeben wird. Angebote des Kunden sind angenommen, wenn sie schriftlich durch pco bestätigt, z.B. durch Auftragsbestätigung, Einzelvertrag oder Vorauszahlungsrechnung, oder die Lieferung oder Leistung ausgeführt wurde.
- 2.2 Der Kunde ist verpflichtet, das Angebot von pco sorgfältig auf Richtigkeit und Zweckmäßigkeit zu prüfen.
- 2.3 Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch die Zulieferer von pco. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von pco zu vertreten ist. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Die Gegenleistung wird unverzüglich zurückerstattet.
- 2.4 Wenn in den jeweiligen Verträgen oder Leistungsverzeichnissen nicht ausdrücklich anders geregelt, beträgt die Vertragslaufzeit bei wiederkehrenden Leistungen 12 Monate ab Vertragsschluss bzw. wenn vorhanden ab dem eingetragenen Startdatum und verlängert sich um 12 weitere Monate, wenn ein Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.
- 2.5 Wird im Auftrag des Kunden ein Kostenvoranschlag erstellt, so sind die Kosten entsprechend des Zeitaufwandes vom Kunden zu erstatten.

3 Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

- 3.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei pco bei Vertragsschluss gültigen Standardpreisen berechnet. Bei Dauerschuldverhältnissen gelten die zum Zeitpunkt der

Rechnungsstellung gültigen Standardpreise. Notwendige Reisekosten und Spesen sind gegen Nachweis zu erstatten. Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Die gültigen Standardpreise und Zeiten werden unter www.pco-online.de/docs bereitgestellt.

- 3.2 Die Vergütung ist sofort bei Rechnungserhalt zur Zahlung fällig.
- 3.3 Besteht die Leistung von pco aus mehreren Leistungseinheiten oder Kontingenten, so ist der Kunde verpflichtet, die in der individuellen Vereinbarung angegebenen Mengen in der angegebenen Zeit abzurufen. Nicht abgerufene Leistungseinheiten / Kontingente verfallen nach Ablauf der für diese Leistungseinheit vorgesehene Zeit.
- 3.4 pco ist berechtigt, die Preise für seine Dauerleistungen aus den individuellen Vereinbarungen nach Ablauf der festen Vertragslaufzeit einseitig anzupassen. Zu diesem Zweck wird pco dem Kunden mindestens drei Monate vor dem Termin, zu dem die Preise angepasst werden sollen, die beabsichtigte Preisänderung schriftlich mitteilen. Widerspricht der Kunde der Preisanpassung nicht innerhalb von einem Monat ab Erhalt der Mitteilung, gilt die Preisänderung als vom Kunden akzeptiert. Widerspricht der Kunde fristgerecht, erfolgt die Preisanpassung nicht. pco ist aber berechtigt, innerhalb von einem Monat ab Erhalt des Widerspruchs des Kunden mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten die vorliegende individuelle Vereinbarung zu kündigen.
- 3.5 Daneben ist pco berechtigt bei Vereinbarung einer Lieferfrist von mehr als sechs Wochen bzw. bei Dauerschuldverhältnissen, die länger als 6 Wochen andauern, die auf der Grundlage des geschlossenen Vertrags zu zahlenden Preise für die Erbringung von Lieferungen und Leistungen zu erhöhen, wenn:
- sich die Beschaffungskosten für Hardware, Softwaresysteme und -anwendungen und Cloud-Services oder sonstige Leistungen, die zum Weitervertrieb an den Besteller beschafft werden, erhöhen,
 - sich die Beschaffungskosten für Hardware, Softwaresysteme und -anwendungen, Cloud-Services sonstige Leistungen, die pco für seine Leistungserbringung gegenüber dem Kunden dediziert beschafft, erhöhen (die Beschaffung ist hierbei als dediziert anzusehen, wenn die Hardware, Softwaresysteme und -anwendungen, Cloud-Services oder sonstige Leistung der Leistungserbringung für den Besteller abgrenzbar zuzuordnen ist),
 - die Erbringung der Lieferungen/Leistungen nach diesem Vertrag mit erhöhten und/oder weiteren hoheitlichen Steuern, Abgaben oder sonstigen Belastungen belegt wird;
 - sich die Lager-, Transport- (einschließlich Transportversicherung) und Verpackungskosten nicht nur unwesentlich erhöhen,
 - sich die Energie-, Heizkosten und Treibstoffpreise nicht nur unwesentlich erhöhen,
 - sich die Mietkosten / Mietnebenkosten für angemietete pco Datacenter bei Housing, Hosting und sonstigen Rechenzentrumsleistungen nicht nur unwesentlich erhöhen,
 - sich der Refinanzierungssatz oder sonstige Refinanzierungskosten erhöhen, sofern der Kunde darauf hingewiesen wurde, dass die Leistungserbringung einer Finanzierung unterliegt,
 - sich die Lohnkosten oder die gesetzlichen Lohnnebenkosten wesentlich erhöhen,
 - aufgrund gesetzlicher Vorgaben die technische Infrastruktur geändert werden muss und dadurch bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Kosten entstehen oder
 - sich die für die Preisberechnung sonstigen maßgeblichen Kosten in Folge unvorhersehbarer, von pco nicht veranlasster und nicht zu beeinflussender Umstände erhöhen.
- Eine Anpassung muss der Billigkeit entsprechen, insbesondere darf sie nur in dem zum Ausgleich der Änderung erforderlichen Umfang unter Berücksichtigung etwaiger Einsparungen erfolgen und nicht durch schuldhaftes Verhalten von pco ausgelöst sein. Sie muss vorab schriftlich mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 4 Wochen unter Angabe des Grundes angekündigt werden. Auf Wunsch des Kunden wird die Höhe der Anpassung nachvollziehbar dargelegt.
- 3.6 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Rechtsverhältnis berechtigt.

pco steht ein Zurückbehaltungsrecht an ihren Verpflichtungen aus einem Vertragsverhältnis mit dem Kunden zu, sobald sich der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug befindet.

- 3.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche aus einem Vertragsverhältnis mit pco abzutreten bzw. Rechte oder Pflichten aus einem Vertragsverhältnis mit pco, ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. Dies gilt nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.
- 3.8 pco behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Weiterhin behält sich pco das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden. pco ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Über Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde nicht verfügen.
- 3.9 Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.
- 3.10 Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann pco vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. pco ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.
- 3.11 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber pco zu erfüllen, kann pco bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird pco frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 3.12 Feste Leistungstermine werden ausschließlich in dokumentierter Form vereinbart. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass pco die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

4 Durchführung, Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten

- 4.1 Die Vertragsparteien benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen pco und dem Kunden erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängende Entscheidungen und organisatorischen Absprachen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 4.2 Ort der Leistungserbringung ist der Sitz des Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist oder sich nicht aus dem jeweiligen Auftrag etwas anderes ergibt.
- 4.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, bestimmt pco die Art und Weise der Leistungserbringung. pco erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter von pco besteht nicht. pco ist berechtigt, Unter-Auftragnehmer ganz oder teilweise mit der Durchführung vertraglich vereinbarter Leistungen zu beauftragen.
- 4.4 Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern von pco nicht weisungsbefugt, soweit sich aus den Einzelverträgen nichts anderes ergibt.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, pco soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und soweit notwendig einen Remotezugang auf das

Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung von pco zur Verfügung steht. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch von pco unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

- 4.6 Soweit pco nicht ausdrücklich die Verpflichtung übernommen hat, für den Kunden dessen Daten zu sichern, gilt folgendes: Die zur Sicherung seiner betrieblichen Abläufe und zur Abwehr von sonstigen Schäden durch Datenverlust erforderliche Datensicherung wird der Kunde durchführen und deren ordnungsgemäßes Funktionieren durch regelmäßige Rücksicherungen überprüfen. pco kann bei Datenverlusten nur auf den letzten lesbaren Sicherungsstand zurückgreifen. Deshalb wird der Kunde insbesondere vor der Behebung von Funktionsstörungen durch pco die ordnungsgemäß erfolgte Datensicherung überprüfen.
- 4.7 Der Kunde hat Mängel bei der Vertragsdurchführung unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und Analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 4.8 Der Kunde wird pco bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche von pco gegen Vorlieferanten.
- 4.9 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sichert pco dem Kunden bei Beendigung des Vertragsverhältnisses zu, den Kunden oder einen durch den Kunden benannten Dritten bei der Übertragung des IT-Betriebs in angemessener Weise entgeltlich zu den dann geltenden Standardpreisen von pco zu unterstützen. Der Kunde hat pco sein Verlangen - soweit möglich - rechtzeitig vor der Beendigung mitzuteilen.
- 4.10 Der Kunde verpflichtet sich, das Personal von pco während der Laufzeit der einzelnen Verträge nicht abzuwerben sowie für den Fall, dass das Vertragsverhältnis zwischen einer zum Personal gehörenden Person und pco gleich aus welchem Rechtsgrund enden sollte, die betroffene Person bis zum Ablauf von sechs Monaten nach Beendigung jenes Vertragsverhältnisses nicht zu beschäftigen, sofern nicht pco die Beendigung herbeigeführt oder im Einzelfall vorher schriftlich (§ 126 Abs. 1 BGB) zugestimmt hat.
- 4.11 Voraussetzung für die Erbringung der Services ist, dass alle eingesetzten IT-Systeme und Dienste des Kunden dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und seitens des Herstellers unterstützt werden oder ein gültiger Wartungsvertrag besteht. pco ist nicht verpflichtet Services zu erbringen, sofern die vorgenannten Voraussetzungen nicht vorliegen. Das gilt auch, wenn die Voraussetzungen während der Vertragslaufzeit wegfallen.

5 Abnahme

- 5.1 Ist werkvertragliche Leistung Vertragsgegenstand, so erfolgt die Abnahme der Leistung nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.
- 5.2 pco teilt dem Kunden die Abnahmebereitschaft ihrer Leistung schriftlich oder in Textform (E-Mail) mit. Unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft, beginnt der Kunde mit der Abnahmeprüfung. Die Prüffrist beträgt 10 Werktage ab dem Zugang der Mitteilung über die Abnahmebereitschaft.
- 5.3 Spätestens mit Ablauf der Prüffrist teilt der Kunde pco mit, ob die Leistung als vertragsgemäß abgenommen ist oder nicht. Im Falle der Ablehnung ist diese zu begründen. Äußert sich der Kunde nach Ablauf der Prüffrist und

trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist durch pco nicht bezüglich der Abnahme, gilt die Leistung als abgenommen. Die Leistung gilt außerdem als abgenommen, wenn der Kunde sie ohne Vorbehalt aktiv benutzt.

- 5.4 pco erhält nach erstmaliger Ablehnung Gelegenheit, innerhalb einer Frist von 10 Werktagen die Leistung zu überarbeiten und erneut zur Abnahme anzubieten. In diesem Fall wiederholt sich das Abnahmeprozedere.
- 5.5 Ist die Leistung von pco nach zweimaliger Nachbesserung nicht abnahmefähig, ist der Kunde berechtigt, die Leistung endgültig als nicht vertragsgemäß abzulehnen und entsprechend die Bezahlung zu verweigern. Das Gleiche gilt, wenn pco von dem Nachbesserungsrecht keinen Gebrauch macht.
- 5.6 Ist der Auftrag in Teilaufgaben gegliedert, so hat nach Lösung jeder Teilaufgabe eine Abnahme der Teilleistung zu erfolgen. Soweit nicht anders schriftlich vereinbart, gilt mit Abnahme der letzten Teilleistung die Gesamtleistung als abgenommen.

6 Betrieb von Softwaresystemen, -anwendungen und Cloudservices

Soweit pco Standarddienste einzelner Serviceprovider (z.B. Softwaresysteme, -anwendungen und Cloudservices) bereitstellt, verwaltet pco lediglich die Nutzung der zur Verfügung gestellten Dienste und übernimmt die Abrechnung der Dienste gegenüber dem Kunden. Die Bereitstellung dieser Dienste erfolgt durch die jeweiligen Serviceprovider, soweit die zur Verfügung gestellten Dienste nicht von pco betrieben werden oder einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist. Das Kundenkonto innerhalb der bereitgestellten Dienste verbleibt über die Dauer der Vertragsbeziehung im Kundeneigentum. pco verweist für alle Vertrags- und Nutzungsbedingungen, sowie Verfügbarkeitsraten der einzelnen Dienste auf die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Vertrags- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Serviceprovider, die pco dem Kunden auf Verlangen bei Vertragsschluss bereitstellt.

7 Nutzungsrechte

- 7.1 Stellt pco dem Kunden auf der Grundlage eines Auftrages Lizenzen zur Verfügung, räumt pco dem Kunden grundsätzlich ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht in dem zur Auftrags Erfüllung erforderlichen Umfang ein, sofern nicht in dem Auftrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 7.2 An den von pco für den Kunden erstellten Arbeitsergebnissen, insbesondere Dokumenten und Datensätzen, räumt pco dem Kunden ein einfaches, unwiderrufliches, zeitlich, räumlich und inhaltlich uneingeschränktes, nicht übertragbares Recht zur Nutzung für sämtliche Nutzungsarten ein. Das Nutzungsverbot betrifft nicht die Nutzung innerhalb verbundener Unternehmen.

8 Störungen bei der Leistungserbringung

- 8.1 Wenn eine Ursache, die pco 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.
- 8.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung oder Verzögerung, kann pco auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung oder Verzögerung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 8.3 Da pco Hardware, Softwaresysteme und -anwendungen und Cloud-Services bei Lieferanten bezieht, kann pco vom Vertrag zurücktreten, wenn die Lieferung trotz deckungsgleicher Bestellungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht richtig erfolgt.

- 8.4 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung von pco vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde pco den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch. Gerät pco 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 vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffenen vertraglichen Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von pco beruht.
- 8.5 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von pco 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 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.
- 8.6 Ruft der Kunde Waren oder Leistungen nicht fristgerecht ab, obgleich er einer Abnahmeverpflichtung unterliegt, oder nimmt er bestellte Ware oder Leistungen nicht fristgemäß ab, ist pco im Rahmen des Schadensersatzanspruchs wegen Nichterfüllung berechtigt, 30% des vereinbarten Preises ohne Umsatzsteuer als Entschädigung ohne Nachweis zu fordern, sofern nicht nachweislich nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Zudem sind Aufwendungen zu erstatten, die im Vertrauen auf die fristgemäße Abnahme billigerweise getätigt wurden. Soweit eine Nachfrist nicht gemäß den gesetzlichen Bedingungen entbehrlich ist, gilt dies erst nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist. Die Geltendmachung eines tatsächlich höheren Schadens bleibt pco jeweils vorbehalten.
- 8.7 Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist pco zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z. B. Malware, Viren, Würmer, „Denial-of-Services-Attacken“, „trojanische Pferde“), die pco auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

9 Sachmängel und Aufwendungsersatz

- 9.1 pco leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von pco von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Fehler an Softwaresystemen, -anwendungen und Cloudservices. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.
- 9.2 Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß

§ 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von pco, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch pco führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

- 9.3 pco kann die Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit
- a) pco 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.

10 Rechtsmängel

- 10.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch ihre Leistung haftet pco nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird. pco haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung entsprechend.
- 10.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung von pco seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde pco unverzüglich. pco und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er pco angemessene Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.
- 10.3 Werden durch eine Leistung von pco Rechte Dritter verletzt, wird pco nach eigener Wahl und auf eigene Kosten
- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
 - b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
 - c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn pco keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.
- 10.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

11 Sonderregelungen bei Gebrauchsüberlassung auf Zeit

- 11.1 Vereinbart pco mit dem Kunden die Überlassung eines Gegenstandes auf Zeit, z.B. Hardware- oder Softwaresysteme und -anwendungen oder Speicherplatz (z.B. Cloud-Dienste) so gelten diese Geschäftsbedingungen nach Maßgabe der folgenden vorrangigen Bestimmungen.
- 11.2 Das Nutzungsentgelt ist, soweit nicht abweichend geregelt, monatlich im Voraus zu leisten, bei Beginn oder Ende während des Monats zeitanteilig.
- 11.3 Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um eine von pco zugesicherte Eigenschaft (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB) handelt.
- 11.4 Die Gebrauchsüberlassung an Dritte, z.B. im Rahmen einer Untermiete, oder die Veränderung des vereinbarten, bei Fehlen einer Vereinbarung des ersten Standorts bei dem Kunden, ist dem Kunden nicht gestattet.

- 11.5 pco ist bei körperlichen Gegenständen, die dem Kunden übergeben werden oder bei Softwaresystemen, -anwendungen und Cloudservices, die der Kunden auf seiner Hardware oder auf Hardware Dritter nutzt, nicht zur Erhaltung des überlassenen Gegenstandes während der Vertragslaufzeit verpflichtet. Dies übernimmt der Kunde. Die Kalkulation des Preises beruht auf dieser Aufgabenverteilung. Dem Kunden steht es frei, von pco oder dem Hersteller ggf. entgeltlich angebotene Support- oder Pflegeleistungen in Anspruch zu nehmen und pco wird in erforderlichem Umfang an einem etwaigen Erwerb solcher Leistungen mitwirken. Veränderungen des Vertragsgegenstandes dürfen nur mit Einwilligung von pco vorgenommen werden. Dies gilt bei Hardware insbesondere für die Installation neuer Hardwareteile oder Betriebsprogramme. Die Installation von Softwaresystemen und -anwendungen, sowie deren Updates erfolgen auf eigenes Risiko und eigene Kosten des Kunden. Veränderungen sind pco mitzuteilen. Vorgenanntes gilt nur, soweit nicht in einzelnen Vereinbarungen solche Installationen durch den Kunden ausgeschlossen sind.
- 11.6 Bei unkörperlichen Gegenständen, wie etwa bei Speicherplatz (z.B. Cloud-Dienste) oder Managed Service Verträgen richtet sich die Nutzbarkeit nach der vereinbarten Verfügbarkeitsquote. pco darf die Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen. Werden im Vertrag bestimmte Dritte bezeichnet, so gelten vorrangig deren Nutzungs-/Leistungsbedingungen. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Auskunft über den Einsatz Dritter sowie Einsicht in deren Nutzungs-/Leistungsbedingungen, nach Vertragsschluss jederzeit auf Anfrage.
- 11.7 Der Kunde ist zur Kündigung wegen Nichtgewährung oder Entziehung des vertragsgemäßen Gebrauchs erst nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Ersatzlieferung berechtigt. Eine Fristsetzung ist nicht erforderlich, wenn pco die Ersatzlieferung ernsthaft und endgültig verweigert hat oder besondere Umstände vorliegen, die eine sofortige Kündigung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen rechtfertigen.

12 Haftungsbeschränkung

- 12.1 pco haftet dem Kunden stets
- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
 - nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die pco, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 12.2 pco haftet bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern pco eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme.
- 12.3 Aus einer Garantieerklärung haftet pco nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den vorgenannten Beschränkungen.
- 12.4 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Softwaresysteme und -anwendungen) haftet pco nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von pco tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung von pco vereinbart ist.
- 12.5 Sollte dem Kunden durch Ausfall oder Nichtverfügbarkeit eines Herstellerdienstes (z.B. Softwaresysteme, -anwendungen und Cloudservices), der nicht durch pco betrieben wird und dessen Ursache weder im

Einflussbereich von pco steht oder durch pco vertreten ist, ein Schadensersatzanspruch gegen pco zustehen, stellt der Kunde pco von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei. Im Gegenzug tritt pco etwaige Schadensersatzforderungen gegenüber dem Hersteller des jeweiligen Dienstes an den Kunden ab. Der Passus "Betrieb von Diensten" gilt entsprechend. Im Übrigen gelten die Ausfall- und Verfügbarkeitsraten, welche die Hersteller der jeweiligen Dienste in Ihren Vertrags- und Nutzungsvereinbarungen zusichern.

- 12.6 Für Schäden, die aus der Nichteinhaltung der Voraussetzungen für die Serviceerbringung (Ziffer 4.11) resultieren, wird jegliche Haftung ausgeschlossen.

13 Datenschutz und Vertraulichkeit

- 13.1 Hinsichtlich der Verarbeitung von personenbezogenen Daten gelten die Bestimmungen aus der "Vereinbarung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag i.S.d. Art. 28 DSGVO", die unter www.pco-online.de/docs bereitgestellt werden.
- 13.2 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen. Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände. Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

14 Änderungen der Vertragsbedingungen

- 14.1 Die AGB können von pco einseitig geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist,
- die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
 - die pco nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und
 - deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und
 - soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrags nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.
- 14.2 Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.
- 14.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der pco und der

Gegenleistung des Kunden nicht Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn

- die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder
- neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

14.4 Änderungen der AGB oder der Leistungen wird pco dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu Gunsten des Kunden sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf wird pco den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

15 Sonstiges

15.1 Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung 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.

15.2 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

15.3 Änderungen der Einzelverträge bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformbestimmung. Die Parteien vereinbaren ergänzend, dass eine sog. „fortgeschrittene Signatur“ mittels der von pco verwendeten Signatursoftware DocuSign der Formanforderung genügen soll.

15.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder der Einzelverträge unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Fall verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

15.5 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Osnabrück. pco kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.