

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

## PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Stand: Januar 2023

---

### 1. Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für Geschäftsbeziehungen der Peppermint Systems e.K., Zelger Berg 12, 84539 Zangberg, (nachfolgend „Peppermint Systems“) mit ihren Kunden.

1.2. Peppermint Systems bietet Kunden verschiedene IT-Leistungen eines Systemhauses. Abhängig von den konkret vereinbarten Leistungen gelten, ergänzend zu diesen AGB, besondere Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“). Diese AGB, sowie die BVB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (Passwort: peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen die BVB diesen AGB vor.

1.3. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den zwischen Peppermint Systems und dem Kunden vereinbarten Angebots-/Bestell-/Vertragsunterlagen (nachfolgend gemeinsam „Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB / BVB geht das Angebot vor. Weitere in den AGB / BVB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Peppermint Systems bestätigt dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form; die Textform ist ausgeschlossen. Dem Kunden ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch Peppermint Systems unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Einkaufsbedingungen des Kunden zu verstehen ist.

1.5. Peppermint Systems behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Kunden die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der sechswöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird Peppermint Systems den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.6. Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.5 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.7. Angebote von Peppermint Systems sind gegenüber Kunden, die Unternehmer sind, immer freibleibend; erst die Bestellung / Beauftragung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar. Gegenüber Verbrauchern hält sich Peppermint Systems an ein Angebot für drei (3) Tage ab dem Datum der Abgabe des Angebotes gebunden.

1.8. Peppermint Systems setzt zur Erbringung der Leistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Peppermint Systems ist

jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird Peppermint Systems den Kunden über den Ersatz informieren.

1.9. Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Vereinbarte Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet. Es gelten die in der unter <https://www.peppermint-systems.com/preisliste> abrufbaren Preisliste von Peppermint Systems genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist Peppermint Systems berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

## 2. Allgemeine (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden

2.1. Der Kunde erkennt seine (in diesen AGB / den jeweils anwendbaren BVB) und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch Peppermint Systems und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

2.2 Der Kunde benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für Peppermint Systems und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei Peppermint Systems.

2.3 Der Kunde wird Peppermint Systems jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten unterrichten und auf entsprechende Anfrage von Peppermint Systems binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name / Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich beim Kunden um eine juristische Person handelt; Anschrift / Geschäftssitz; Telefon sowie E-Mail.

2.4 Erfüllt der Kunde eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann Peppermint Systems seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so ist Peppermint Systems für dem Kunden hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird Peppermint Systems dem Kunden zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen. Sonstige Rechte von Peppermint Systems wegen unterbliebener oder unzureichender Mitwirkung des Kunden bleiben unberührt.

## 3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Alle in diesen AGB, den BVB und in unseren Angeboten vereinbarten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Umsatzsteuer hinzukommt. Preise, Zahlungswege und -arten sowie Zeitpunkte für eine Rechnungsstellung werden im Angebot festgelegt.

3.2. Sofern sich die Vergütung nach geleisteten „Personentagen“ o.ä. bemisst, entspricht ein solcher „Tag“ jeweils bis zu acht Zeitstunden pro Person in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen am Sitz von Peppermint Systems (Montag-Freitag). Peppermint Systems rechnet Aufwände pro begonnene Viertelstunde ab.

3.3. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang zahlbar. Im Zweifel gelten Rechnungen drei Werktage nach Rechnungsdatum als zugegangen. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen. Eventuell anfallende Bankgebühren (insbesondere bei Auslandszahlungen) trägt der Kunde selbst. 3.4. Peppermint Systems versendet Rechnungen per E-Mail an den Kunden. Auf Wunsch des Kunden erfolgt gegen Aufpreis von EUR 5,00 pro Rechnung ein postalischer Versand der Rechnungen.

3.5. Peppermint Systems darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermint Systems vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

3.6. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 3.5 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

3.7. Ist der Kunde Unternehmer, behält sich Peppermint Systems vor, Vorauszahlung zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über EUR 1.000,00 netto. Peppermint Systems behält sich ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die Forderungen gefährdet erscheinen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer (1) Woche nach, so kann Peppermint Systems vom Vertrag zurücktreten.

3.8. Ist der Kunde Unternehmer, kann Peppermint Systems mit Eintritt des Verzugs Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen. Ist der Kunde Verbraucher, beträgt der Verzugszins fünf (5) Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz.

3.9. Die Erbringung der Leistungen durch Peppermint Systems im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde

3.9.1. für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der vereinbarten Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Preise oder

3.9.2. in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der vereinbarten Preise in Höhe eines Betrages, der die Preise für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug, ist Peppermint Systems berechtigt,

3.9.3. die betroffenen Teilleistungen bis zur Zahlung der Preise zu unterbrechen oder

3.9.4. die betroffenen Teilleistungen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Neben den Preisen, für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbachten Leistungen steht Peppermint Systems eine Abgeltungsgebühr in Höhe der vereinbarten Preise für die Zeit von der Kündigung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit zu. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass Peppermint Systems kein oder ein geringerer Schaden als die Abgeltungsgebühr entstanden ist.

Wird dieser Nachweis erbracht, ist nur der nachgewiesene Schaden zu ersetzen. Sonstige weitergehende Rechte von Peppermint Systems wegen Verzugs bleiben unberührt. Die Beendigung des Vertrags entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der bis zum Zeitpunkt der Einstellung genutzten Leistungen.

3.10 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch Peppermint Systems anfallen, werden dem Kunden zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt. Sofern nicht im Einzelfall anders vereinbart, stellt Peppermint Systems für Reisen an Kundenstandorte, mit der im Angebot vereinbarten Pauschale in Rechnung.

## 4. Haftung

4.1. Peppermint Systems haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von Peppermint Systems, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden. Peppermint Systems haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

4.2. Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet Peppermint Systems auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

4.3. In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung von Peppermint Systems für indirekte Schäden (hierzu zählen insbesondere durch Betriebsunterbrechung und -einschränkung verursachte Schäden), entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

4.4. Des Weiteren wird die Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit pro Haftungsfall auf einen Betrag von EUR 2500 beschränkt. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

4.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von Peppermint Systems und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

4.6. Die Haftung von Peppermint Systems für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

4.7. Soweit gemäß Angebot Peppermint Systems für die Sicherung von Daten des Kunden nicht verantwortlich ist, ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von Peppermint Systems auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Kunden entstanden wäre.

## 5. Geheimhaltung und Datenschutz

5.1. Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von Peppermint Systems. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

5.2. Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich

eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Auch die Konditionen des Angebots unterliegen der Geheimhaltung.

5.3. Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (a) allgemein zugänglich sind oder waren, (b) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (c) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden oder (d) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war. 5.4. Peppermint Systems wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit Peppermint Systems im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird Peppermint Systems ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

5.5 Die Geheimhaltungspflichten bestehen für drei Jahre über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

## 6. Laufzeit und Kündigung

6.1. Soweit nicht im Angebot abweichend geregelt, erbringt Peppermint Systems die vereinbarten Leistungen im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für die im Angebot genannte Mindestvertragslaufzeit.

6.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

6.3. Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen.

6.4. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; die Textform ist ausgeschlossen.

## 7. Allgemeine Bestimmungen

7.1. Sofern es sich bei dem Kunden um ein Unternehmen (§ 14 BGB) handelt, gilt Folgendes: Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich (v.a. auf der Unternehmens-Website oder in Broschüren) als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für Peppermint Systems als Referenzkunde aufzutreten.

7.2. Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Peppermint Systems ausgeschlossen.

7.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

7.4 Änderungen und Ergänzungen zum Angebot oder der AGB / BVB bedürfen der Schriftform. Dies gilt

auch für eine Aufhebung oder einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Die Textform ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

7.5 Ist nach den AGB / BVB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform (z.B. Mitteilungen per E-Mail) aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt. 7.6. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen Peppermint Systems verjähren, soweit in den AGB / BVB nicht abweichend geregelt, 24 Monate nach ihrer Entstehung.

7.7. Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

7.8. Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von Peppermint Systems, sofern eine solche Vereinbarung zwischen den Parteien gesetzlich zulässig ist. In diesem Fall ist Peppermint Systems berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.

# BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) - KAUF PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermint Systems e.K.  
Stand: Januar 2023

---

## 1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermint Systems e.K. über den Verkauf von Waren, insbesondere Hardware und Standardsoftware, nebst Zubehör. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermint Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (Passwort: peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Verkaufte Waren im Sinne dieser BVB können sein:

2.1.1. Hardware, und/oder

2.1.2. Standardsoftware.

2.2. Die Beschaffenheit (z.B. Funktionalität / Liefer-/Leistungsumfang) der Hardware und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von Peppermint Systems e.K. sind im Angebot (einschließlich Produktbeschreibungen / Bedienungsanleitungen) näher beschrieben. Für die Sicherheit der Hardware sind die am Markt erprobten Regeln der Technik zum Zeitpunkt des Gefahrübergang maßgeblich, soweit nichts anderes vereinbart ist.

2.3. Die Installation und Inbetriebnahme der Hardware und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt. Alle weiteren Leistungen von Peppermint Systems e.K., die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, werden gesondert nach Aufwand vergütet.

2.4. Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

2.5. Bei Überschreiten eines angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er Peppermint Systems e.K. zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von Peppermint Systems e.K. Teillieferungen erbracht wurden, ist das Rücktrittsrecht des Kunden ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages hat für ihn kein Interesse.

## 3. Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1. Da Peppermint Systems e.K. Hardware und Standardsoftware bei Lieferanten bezieht, steht die Lieferpflicht von Peppermint Systems e.K. unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung.

3.2. Von Peppermint Systems e.K. nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 9.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Strom-

ausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Peppermind Systems e.K. ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder Peppermind Systems e.K. ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4. Die Einhaltung der Lieferverpflichtung von Peppermind Systems e.K. setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## 4. Bereitstellung von Hardware

4.1. Hardware wird vorinstalliert mit Konfigurations- und Installationsdokumentation in digitaler Form, der Betriebssystemsoftware, Standardtreibern und der Anwendungssoftware gemäß Angebot dem Kunden bereitgestellt.

4.2. Die Gefahr geht direkt ab Auslieferungslager auf den Kunden über. Soweit nicht abweichend vereinbart, transportiert der Kunde die Hardware vollständig auf eigene Kosten.

4.3. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, obliegt der Anschluss der Hardware am Aufstellungs-ort an das Strom- und Datennetz dem Kunden. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Betriebsbereitschaft der Hardware und die erforderlichen Betriebs- und Einsatzbedingungen (z.B. Raum, Energie, Klima) herzustellen.

4.4. Die Einweisung und Schulung des Kunden und seiner Nutzer durch Peppermind Systems e.K. ist nicht geschuldet.

4.5. Der Kunde prüft die generelle Betriebsbereitschaft und Vollständigkeit der gelieferten Hardware und bestätigt die Bereitstellung.

## 5. Überlassung von Standardsoftware

5.1. Von Peppermind Systems e.K. überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die Überlassung von Software sind daher Kaufverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

5.2 Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert Peppermind Systems e.K. dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist Peppermind Systems e.K. nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Doku-

mentation, so kann er dies Peppermint Systems e.K. vor Vertragsschluss mitteilen. Peppermint Systems e.K. wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

5.3. Ist Software zu liefern, so ist Peppermint Systems e.K. verpflichtet, den Objektcode zu überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

5.4. Ist Peppermint Systems e.K. zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

5.5. Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird von Peppermint Systems e.K. weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

5.6. Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 6. Nutzungsrechte an der Hardware

6.1. Peppermint Systems e.K. gewährleistet, hinreichende Nutzungsrechte an der auf der Hardware vorinstallierten Betriebssystemsoftware sowie an den Standardtreibern und der Anwendungssoftware erworben zu haben. An diesen räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden einfache, nicht übertragbare, zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungsrechte in Verbindung mit der jeweiligen Hardware ein, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart.

6.2. Der Kunden verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der auf der Hardware installierten Betriebssystemsoftware und der Anwendungssoftware. Die die jeweils einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen bezüglich Hardware sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert.

## 7. Nutzungsrechte an der Standardsoftware

7.1. Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigelegt sind, räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich unbeschränkte und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

7.2. Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standard-

software / Cloud Services und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware / Cloud Services bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 8. Eigentumsvorbehalt; Zahlungsverzug

8.1. Peppermint Systems e.K. behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an der von Peppermint Systems e.K. gelieferten Hardware / Standardsoftware bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung vor.

8.2. Peppermint Systems e.K. darf dem Kunden für die Dauer eines Zahlungsverzugs die weitere Nutzung der Leistungen untersagen. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Gibt der Kunde Gegenstände zurück, liegt in der Entgegennahme ebenfalls kein Rücktritt von Peppermint Systems e.K., es sei denn, Peppermint Systems e.K. hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt.

8.3. Der Kunde ist bis zur vollständigen Zahlung der geschuldeten Vergütung verpflichtet, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Diebstahl- und Vandalismusschäden sowie gegen Überspannungsschäden und sonstige von einer marktüblichen Elektronikversicherung abgedeckte Schäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss er diese auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

8.4. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter wird der Kunde Peppermint Systems e.K. unverzüglich schriftlich benachrichtigen, damit Peppermint Systems e.K. Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, Peppermint Systems e.K. die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den Peppermint Systems e.K. entstandenen Ausfall.

8.5. Der Kunde ist berechtigt, den Liefergegenstand im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen. Er tritt Peppermint Systems e.K. jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages einschließlich Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt, sofern er die Voraussetzungen für die Weiterleitung der eingekommenen Beträge an Peppermint Systems e.K. geschaffen hat und solange nicht die Voraussetzungen der Bestimmung über Anspruchsgefährdung (§ 321 BGB) eintreten. Die Befugnis von Peppermint Systems e.K., die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen von Peppermint Systems e.K. ist der Kunde zur Offenlegung der Abtretung und zur Herausgabe der für die Geltendmachung der Forderung erforderlichen Unterlagen und Informationen an Peppermint Systems e.K. verpflichtet.

8.6. Peppermint Systems e.K. wird die ihr zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freigeben, als der Wert der Sicherheiten von Peppermint Systems e.K. die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt Peppermint Systems e.K..

## 9. Gewährleistung für Sachmängel

9.1. Die Hardware / Standardsoftware ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen diejenigen objektiven, subjektiven und ggf. Montageanforderungen erfüllen, die im Angebot beschrieben sind.

9.2. Ist der Kunde Unternehmer, gilt: Soweit die Hardware / Standardsoftware im Angebot genannte subjektive Anforderungen erfüllt, ist sie auch dann frei von Sachmängel, wenn objektive Anforderungen nicht erfüllt sind.

9.3. „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und/oder Haltbarkeit) sind nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. Peppermind Systems e.K. erhält vom Kunden alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Informationen. Der Anspruch des Kunden auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann.

9.4. Der Kunde ist zur Geltendmachung seiner über die Nacherfüllung hinausgehenden gesetzlichen Ansprüche erst nach dem endgültigen Scheitern der Nacherfüllung berechtigt.

9.5. Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.6. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.7. Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

9.8. In Abweichung der Ziffern 9.1 bis 9.7 dieser BVB gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware von Drittanbietern (Hersteller, Lieferanten oder sonstigen Dritten), dass Peppermind Systems e.K. zum Zwecke der Nacherfüllung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) ihre entsprechenden Ansprüche gegen den Drittanbieter an den Kunden abtreten kann. Bevor der Kunde in diesen Fällen seine Gewährleistungsrechte gegen Peppermind Systems e.K. geltend machen kann, muss er zunächst den Drittanbieter notfalls gerichtlich in Anspruch nehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar.

9.9. Ziffer 9.8. gilt auch, wenn Peppermind Systems e.K. die Hard- oder Software für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert hat, es sei denn, der Sachmangel wurde durch die Leistung von Peppermind Systems e.K. verursacht.

## 10. Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1. Peppermind Systems e.K. gewährleistet, dass durch die überlassene Hardware und Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Peppermind Systems e.K. von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Peppermind Systems e.K. die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobligationen des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten

in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

10.2. Kann der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Peppermint Systems e.K. nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die überlassene Hardware und Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Hardware und Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Peppermint Systems e.K. sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermint Systems e.K. berechtigt, die Peppermint Systems e.K. entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermint Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermint Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

# **BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) CLOUD SERVICES / VERMIETUNG VON STANDARDSOFTWARE PEPPERMIND SYSTEMS e.K.**

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermint Systems e.K.

Stand: Januar 2023

---

## **1. Geltungsbereich**

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermint Systems e.K. über die Bereitstellung von Cloud Services und die Vermietung von Standardsoftware. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermint Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

## **2. Leistungsumfang**

2.1. Peppermint Systems e.K. erbringt während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1. Bereitstellung von eigener Rechenzentrums-Kapazität und/oder Cloud Services von Drittanbietern (nachfolgend gemeinsam „Cloud Services“) zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden;

2.1.2. Überlassung von Standardsoftware zum Zwecke des Eigenbetriebs durch den Kunden.

2.2. Die Funktionalität der Cloud Services und/oder Standardsoftware im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von Peppermint Systems e.K. sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3. Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

## **3. Vorbehalt der Selbstbelieferung**

3.1. Soweit Peppermint Systems e.K. Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von Peppermint Systems e.K. unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet Peppermint Systems e.K. nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2. Von Peppermint Systems e.K. nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Peppermint Systems e.K. ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als

zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder Peppermind Systems e.K. ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Peppermind Systems e.K. setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

## 4. Bereitstellung von Cloud Services

4.1. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt Peppermind Systems e.K. im Rahmen der Cloud Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2. Peppermind Systems e.K. kann Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt Peppermind Systems e.K. bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3. Soweit Peppermind Systems e.K. dem Kunden feste IP-Adressen zur Verfügung stellt, behält sich Peppermind Systems e.K. eine Neuordnung vor, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist.

## 5. Vermietung von Standardsoftware

5.1. Von Peppermind Systems e.K. überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

5.2. Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert Peppermind Systems e.K. dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist Peppermind Systems e.K. nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies Peppermind Systems e.K. vor Vertragsschluss mitteilen. Peppermind Systems e.K. wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

5.3. Peppermind Systems e.K. wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

5.4. Ist Peppermind Systems e.K. zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss

an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

5.5. Die Einrichtung geeigneter Bildschirmarbeitsplätze, insbesondere die Einhaltung arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen, wird von Peppermind Systems e.K. weder geschuldet noch geprüft, sondern ist Sache des Kunden.

5.6. Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 6. Cloud Services / Service Level Agreement

6.1. Peppermind Systems e.K. leistet für die Cloud Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

### 6.2. Regelungen zur Verfügbarkeit

6.2.1. Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Cloud Services nicht in der Lage sind, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.2 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Cloud Services bereitgestellt werden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Cloud Services und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:  $(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

6.2.2. Die Bereitstellung der Cloud Services erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

6.2.3. Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 6.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von Peppermind Systems e.K. / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von Peppermind Systems e.K. unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

### 6.3. Helpdesk / Supportzeiten

6.3.1. Peppermind Systems e.K. richtet für den Support des Cloud Service innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrener Personal besetzt ist.

Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot und/oder in der Preisliste von Peppermint Systems e.K. vereinbart.

6.3.2. Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

#### 6.4. Entstörung

6.4.1. Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die **Fehlerklasse 1** umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.

- Die **Fehlerklasse 2** umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.

- Die **Fehlerklasse 3** umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.

- Die **Fehlerklasse 4** umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

6.4.2. Jede Fehlermeldung wird von Peppermint Systems e.K. nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht Peppermint Systems e.K. nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

6.4.3. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6.4.4. Im Falle eines Fehlers wird Peppermint Systems e.K. innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

6.4.5. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

6.4.6. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

6.4.7. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von Peppermind Systems e.K. den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

6.4.8. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

6.4.9. Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

6.4.10. Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt Peppermind Systems e.K. sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## 6.5. Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit Peppermind Systems e.K. Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.5.1. Peppermind Systems e.K. benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Peppermind Systems e.K. um eine Analyse der Service Level Daten.

6.5.2. Peppermind Systems e.K. ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

6.5.3. Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Peppermind Systems e.K. einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

## 7. Besondere Pflichten des Kunden

7.1. Soweit ein Betrieb der Leistungen auf den Systemen des Kunden („Eigenbetrieb“) vorliegt bzw. vereinbart ist, ist die Bereitstellung der Leistungen an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Leistungen und ihre technischen Anforderungen informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die Leistungen seinen Wünschen und Gegebenheiten entsprechen.

7.2. Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, sorgt der Kunde für die kundenseitige Arbeitsumgebung für die Leistungen (nachfolgend „IT-Systeme“) entsprechend den Vorgaben von Peppermind Systems e.K.. Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der

Kunde beachtet insbesondere die Vorgaben von Peppermint Systems e.K. hierzu. Er gewährt Peppermint Systems e.K. unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zu der beim Kunden installierten Standardsoftware und den sonstigen zu betreuenden Systemen sowie zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es Peppermint Systems e.K. ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

7.3. Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern 7.1 und 7.2 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der Standardsoftware. Peppermint Systems e.K. macht dem Kunden die aktuellen Anforderungen und Vorgaben der jeweiligen Hersteller zeitnah nach den entsprechenden Informationen durch die Hersteller in geeigneter Form zugänglich. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen, es sei denn, dies ist dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der Parteien nicht zumutbar.

7.4. Soweit ein Eigenbetrieb durch den Kunden vorliegt bzw. vereinbart ist, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der Standardsoftware, insbesondere bezüglich der Konfiguration der Standardsoftware und IT-Systeme, die Systemverwaltung, Anwendungs- und Datensicherheitsrichtlinien sowie sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

7.5. Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Cloud Services / Standardsoftware sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber Peppermint Systems e.K. zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber Peppermint Systems e.K. widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von Peppermint Systems e.K. nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber Peppermint Systems e.K..

7.6. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Cloud Services / Standardsoftware durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von Peppermint Systems e.K.;

7.7. Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Standardsoftware aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 7.5 und 7.6.

7.8. Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

7.9. Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Cloud Services, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Peppermint Systems e.K. wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde Peppermint Systems e.K. nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderun-

gen genügen.

7.10. Der Kunde wird Leistungen von Peppermint Systems e.K. nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von Peppermint Systems e.K. wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von Peppermint Systems e.K. nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von Peppermint Systems e.K. zu gewährleisten.

7.11. Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von unseren Netzen, Servern, Software oder Cloud Services oder entsteht bei Peppermint Systems e.K. aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Cloud Services eintreten, kann Peppermint Systems e.K. diesen vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacken (nachfolgend „DoS-Attacken“) gilt, die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacken gilt, für die der Server des Kunden von Dritten benutzt wird.

7.12. Werden vom Kunden über Cloud Services von Peppermint Systems e.K. Spam-Mails versendet, kann Peppermint Systems e.K. den Service sperren.

## 8. Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

8.1. Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

8.2. Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 9. Preise und Zahlungsbedingungen

9.1. Peppermint Systems e.K. stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Peppermint Systems e.K., die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

9.2. Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann Peppermind Systems e.K. entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

9.3. Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

9.4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

9.5. Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm Peppermind Systems e.K. den Zugang unverzüglich wieder ein.

9.6. Peppermind Systems e.K. darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermind Systems e.K. vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

9.7. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 9.6 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

## 10. Gewährleistung für Sachmangel

10.1. Bei Mängeln der Cloud Services / Standardsoftware gewährleistet Peppermind Systems e.K. den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Cloud Services / Standardsoftware, sobald und soweit Peppermind Systems e.K. eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von Peppermind Systems e.K. zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Cloud Services / Standardsoftware („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

10.2. Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

10.3. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

10.4. Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 11. Gewährleistung für Rechtsmängel

11.1. Peppermind Systems e.K. gewährleistet, dass durch die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Peppermind Systems e.K. von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Peppermind Systems e.K. die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobligationen des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

11.2. Kann der Kunde die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Peppermind Systems e.K. nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

11.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten Cloud Services / Standardsoftware nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Cloud Services / Standardsoftware mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Peppermind Systems e.K. sind.

Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die Peppermind Systems e.K. entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## 12. Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

12.1. Peppermind Systems e.K. ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Service verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu

verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von Peppermind Systems e.K. ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

12.2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an Peppermind Systems e.K. verpflichtet.

12.3. Peppermind Systems e.K. ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er Peppermind Systems e.K. innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist Peppermind Systems e.K. ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

12.4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Peppermind Systems e.K. wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

## 13. Datensicherheit

Soweit Peppermind Systems e.K. Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

13.1. Die auf Systemen von Peppermind Systems e.K. gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

13.2. Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von Peppermind Systems e.K. gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern von Peppermind Systems e.K. ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

13.3. Auf Anforderung des Kunden wird Peppermind Systems e.K. während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von Peppermind Systems e.K. abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen Peppermind Systems e.K. und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

13.4. Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird Peppermind Systems e.K. die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird Peppermind Systems e.K. bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

13.5. Peppermind Systems e.K. weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass Peppermind Systems e.K. auf die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Peppermind Systems e.K. verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde Peppermind Systems e.K. hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch Peppermind Systems e.K. in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung von Peppermind Systems e.K..

13.6. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei Peppermind Systems e.K. gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann Peppermind Systems e.K. gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## 14. Laufzeit und Kündigung

14.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Peppermind Systems e.K. die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

14.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

# BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) - DIENSTLEISTUNGEN

## PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermind Systems e.K.  
Stand: Januar 2023

---

### 1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermind Systems e.K. über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermind Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermind-systems.com/agb> (peppermind-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

### 2. Leistungsumfang

2.1. Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1. Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

2.1.2. Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

2.1.3. Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen.

2.2. Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

2.3. Peppermind Systems e.K. führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Peppermind Systems e.K. außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Peppermind Systems e.K. kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4. Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet Peppermind Systems e.K. nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Peppermind Systems e.K. hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5. Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von Peppermind Systems e.K.. Dabei wird Peppermind Systems e.K. stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.6. Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist

Peppermint Systems e.K. auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Peppermint Systems e.K. wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.7. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.8. Ist nach Einschätzung von Peppermint Systems e.K. zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird Peppermint Systems e.K. stets zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von Peppermint Systems e.K. zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Peppermint Systems e.K. wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

2.9. Übernimmt Peppermint Systems e.K. im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. Peppermint Systems e.K. schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Peppermint Systems e.K. ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde Peppermint Systems e.K. nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.10. Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von Peppermint Systems e.K., es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.11. Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### 3. Leistungskontingente

3.1. Der Kunde kann bei Peppermint Systems e.K. monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1. Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-) Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern von Peppermint Systems e.K. und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2. Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2. Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

3.3. Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

## 4. Schulungen

4.1. Soweit Peppermint Systems e.K. mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von Peppermint Systems e.K. zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2. Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## 5. Besondere Pflichten des Kunden

5.1. Übernimmt Peppermint Systems e.K. vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Peppermint Systems e.K. bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und einen Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.2. Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Peppermint Systems e.K. selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.3. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Peppermint Systems e.K. seine Leistungen erbringt, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Peppermint Systems e.K. hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Peppermint Systems e.K. schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Peppermint Systems e.K. sind nach Aufwand zu vergüten.

## 6. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

6.1. Soweit Peppermint Systems e.K. im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) erstellt, räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt Peppermint Systems e.K. dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

6.2. Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn

der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Peppermind Systems e.K. ist hierfür nicht erforderlich.

6.3. Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Peppermind Systems e.K. oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

6.4. Peppermind Systems e.K. ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

6.5. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von Peppermind Systems e.K. Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf Peppermind Systems e.K. eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Peppermind Systems e.K. wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## 7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Festpreis / Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.abc-systemhaus.de/preisliste> abrufbaren Preisliste von Peppermind Systems e.K. genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.2. Soweit nicht anders vereinbart, stellt Peppermind Systems e.K. seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Peppermind Systems e.K., die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.3. Peppermind Systems e.K. darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermind Systems e.K. vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

7.4. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.3 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

## 8. Laufzeit und Kündigung

8.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Peppermind Systems e.K. die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

8.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

# BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) - ENTWICKLUNGSLEISTUNGEN PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermint Systems e.K.

Stand: Januar 2023

---

## 1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermint Systems e.K. über die Erbringung von Leistungen der individuellen Softwareentwicklung („Entwicklungsleistungen“). Kunden der Entwicklungsleistungen sind ausschließlich Unternehmer (Geschäftskunden). Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermint Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Im Rahmen von Entwicklungsleistungen erbringt Peppermint Systems e.K. während der Vertragslaufzeit für den Kunden Beratungs-, Konzeptionierungs- und/oder Umsetzungsarbeiten im Rahmen von Projekten der Einführung, Anpassung und/oder Integration von IT-Systemen des Kunden.

2.2. Die Entwicklungsleistungen von Peppermint Systems e.K. im Einzelnen sind im Angebot näher beschrieben. Dieses kann beispielsweise zumindest in Teilen eine Leistungsbeschreibung mit den zu entwickelnden Arbeitsergebnissen enthalten.

2.3. Aus dem Angebot kann sich aber auch ergeben, dass die vereinbarten Entwicklungsleistungen bewusst nicht vorab abschließend definiert sind, beispielsweise weil die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Arbeitsergebnisse noch nicht abschließend bestimmt, sondern mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden sollen. Peppermint Systems e.K. steht dem Kunden zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit beratend zur Seite. In diesen Fällen verzichten die Parteien bewusst darauf, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses feste Zwischenergebnisse und Werkstufen zu vereinbaren. Um diesem dynamischen Prozess der Softwareentwicklung bei der Produktdefinition Rechnung zu tragen, verständigen sich beide Seiten darauf, die Softwareentwicklung gemeinsam agil durchzuführen. Soweit nicht abweichend vereinbart, liegt in diesen Fällen die Führung des Projekts beim Kunden; Peppermint Systems e.K. erbringt die Entwicklungsleistungen in diesen Fällen als Dienstleistungen; Peppermint Systems e.K. schuldet insofern keinen werkvertraglichen Erfolg.

2.4. Soweit die Parteien eine agile Durchführung der Leistungen vereinbaren, ergibt sich die detaillierte Form der Zusammenarbeit und Projektmethodik aus dem Angebot.

2.5. Peppermint Systems e.K. wird die Entwicklungsleistungen sorgfältig nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung in Abstimmung mit dem Kunden erbringen.

2.6. Soweit im Angebot nicht abweichend geregelt, bleibt jede Partei für die Einhaltung aller für ihre Leistungen / Leistungssphären geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich. Im Rahmen des Vertrags wird keine Partei Aktivitäten unternehmen, die gegen geltende Gesetze verstoßen.

2.7. Die Parteien beginnen zum vereinbarten Zeitpunkt mit der Umsetzung der in der Leistungsbeschrei-

bung sowie zusätzlich in geeigneter Form (z.B. in einem Ticketsystem; Details zum genutzten Ticketsystem werden die Parteien separat vereinbaren) dokumentierten Anforderungen des Kunden.

2.8. Die Erbringung der Entwicklungsleistungen kann auf Grundlage eines für Peppermint Systems e.K. unverbindlichen (Projekt-)Zeitplans erfolgen, soweit ein solcher im Angebot vereinbart ist.

2.9. Die Installation von Software und evtl. der Updates wird durch den Kunden vorgenommen, der vor der Installation eine vollständige Datensicherung seines Systems vorzunehmen hat. Anderenfalls geht jeder Datenverlust und Funktionsausfall allein zu seinen Lasten. Peppermint Systems e.K. unterstützt den Kunden hierbei auf Wunsch; der Aufwand hierfür wird zusätzlich berechnet.

2.10. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gehören zum Leistungsumfang die Pflege und der Support der entwickelten Arbeitsergebnisse für einen Zeitraum von 30 Tagen ab dem Datum des Angebots. Der Zeitraum kann sich durch gesonderte Vereinbarung verlängern. Darüber hinaus gehende Pflege-/Supportleistungen erbringt Peppermint Systems e.K. auf Grundlage eines separaten Angebots.

2.11. Ebenfalls zum Leistungsumfang gehört die einmalige Parametrisierung der Software, d.h. Einstellung und Anpassung vorhandener Programmoptionen und -funktionen an die betrieblichen Voraussetzungen des Kunden (z.B. im Hinblick auf die Namen der Mitarbeiter des Kunden), nicht jedoch die Veränderung des Programmcodes. Darüber hinaus gehende Leistungen der Parametrisierung erbringt Peppermint Systems e.K. auf Wunsch des Kunden; der Aufwand hierfür wird zusätzlich berechnet.

2.12. Soweit nicht abweichend vereinbart, ist Peppermint Systems e.K. zur Lieferung einer Dokumentation der zu entwickelnden Software nicht verpflichtet. Wünscht der Kunde eine Dokumentation, so kann er dies Peppermint Systems e.K. vor Vertragsschluss mitteilen. Peppermint Systems e.K. wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

2.13. Peppermint Systems e.K. wird die Software im Objektcode überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Wünscht der Kunde eine Hinterlegung des Quellcodes, ist Peppermint Systems e.K. bereit, hierüber eine separate Vereinbarung zu angemessenen Bedingungen zu treffen. Der Kunde trägt die im Zusammenhang mit dem Abschluss einer solchen Vereinbarung entstehenden Kosten.

### **3. Tätigkeit von Peppermint Systems e.K.-Mitarbeitern beim Kunden**

3.1. Werden Leistungen von Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von Peppermint Systems e.K. beim Kunden erbracht, so sorgt dieser auf eigene Kosten für geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung, soweit Peppermint Systems e.K. dies nicht übernommen hat.

3.2. Der Kunde wird auf eigene Kosten durch geeignete organisatorische und räumliche Maßnahmen sicherstellen, dass die Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen von Peppermint Systems e.K. nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.

3.3. Gegenüber den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von Peppermint Systems e.K. steht dem Kunden kein Weisungsrecht zu. Das Weisungsrecht des Kunden im Rahmen von Dienst- oder Werkverträgen kann nur gegenüber einem gesetzlichen Vertreter oder einer hierfür als vertretungsberechtigt benannten Person von Peppermint Systems e.K. ausgeübt werden.

3.4. Peppermint Systems e.K. wird die mit ihrer Tätigkeit für den Kunden verbundenen steuer- und so-

zialversicherungsrechtlichen Lasten für sich und ihre Mitarbeiter selbst tragen. Peppermind Systems e.K. obliegt die Erfüllung sämtlicher Ansprüche aus dem Beschäftigungsverhältnis der bei und für sie tätigen Personen. Peppermind Systems e.K. wird gegenüber dem Kunden insbesondere die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn einhalten.

#### **4. Besondere Pflichten des Kunden**

4.1. Der Kunde übergibt Peppermind Systems e.K. unverzüglich nach Vertragsabschluss alle Unterlagen, aus denen Peppermind Systems e.K. die aktuelle Konfiguration der beim Kunden vorhandenen Systemumgebung ersehen kann. Stellt Peppermind Systems e.K. dabei fest, dass eine Konfiguration zu ändern ist, ist diese Änderung vor Beginn der Entwicklungsleistungen auf Kosten und Risiko des Kunden durchzuführen.

4.2. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. den Zugang zu seinen IT-Systemen ermöglichen und Peppermind Systems e.K. kostenlos Testdaten und Rechenzeit zur Verfügung stellen, soweit dies zur Erbringung der Entwicklungsleistungen erforderlich ist. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. ferner kostenlos durch einen kompetenten Mitarbeiter unterstützen, der erforderliche Tests durchführt bzw. Anpassungen überprüft.

4.3. Der Kunde wird ihm obliegende Entscheidungen über Durchführung und Inhalt der Leistungen unverzüglich treffen und Peppermind Systems e.K. mitteilen sowie Änderungsvorschläge von Peppermind Systems e.K. unverzüglich prüfen. Soweit ihm dies nicht möglich ist, wird der Kunde zu unverzüglichen Eskalationen beitragen. Der Kunde ist für die Steuerung seiner Mitarbeiter selbst verantwortlich.

4.4. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. alle technischen und sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Erbringung der Entwicklungsleistungen notwendig sind, rechtzeitig bereitstellen.

4.5. Die Parteien sind sich bewusst, dass ein agiles Vorgehen im Rahmen von Entwicklungsleistungen hohe Anforderungen an die Mitwirkung des Kunden stellt. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, an laufenden Abstimmungsterminen teilzunehmen. Nimmt der Kunde an einem dieser Termine nicht teil und führt dies zu einer Verzögerung der Leistung von Peppermind Systems e.K., so kommt Peppermind Systems e.K. nicht in Verzug. Soweit Peppermind Systems e.K. seine Leistung ohne die Mitwirkung des Kunden nicht möglich ist, behält er dennoch seinen Anspruch auf die Vergütung. Dies gilt nicht, wenn der Kunde ohne eigenes Verschulden an der Teilnahme bei den Terminen verhindert war. Der Termin wird nach Absprache der Parteien unverzüglich nachgeholt.

#### **5. Vertragsänderungen / Request-for-Change-Verfahren**

5.1. Beide Parteien haben die Möglichkeit, der jeweils anderen Partei eine Änderung der vereinbarten Leistungen vorzuschlagen („Request for Change“).

5.2. Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Abweichungen vom Angebot, insbesondere geänderten oder zusätzlichen bzw. erweiterten Leistungen, insbesondere, wenn sie sich auf den (Projekt-)Zeitplan, Ressourcen und Budget/Kosten auswirken können, eine Änderung der geschuldeten Leistung, die Peppermind Systems e.K. zu einer zusätzlichen Vergütung berechtigen.

5.3. Peppermind Systems e.K. wird nach angemessener Prüfzeit dem Kunde ein Angebot basierend auf dem eingereichten Request for Change übermitteln, das insbesondere die Auswirkungen auf die Vergütung und

den Zeitplan – soweit vorhanden – darstellt. Dem Kunden steht es frei, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen. Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung des Angebots oder mit Ablauf von fünf (5) Werktagen nach Zugang ohne Rückmeldung durch eine der Parteien bleibt die ursprüngliche Vereinbarung bestehen.

## 6. Abnahme

6.1. Werkleistungen, also Entwicklungsleistungen, die Peppermind Systems e.K. für den Kunden in eigener Verantwortung (vgl. Ziffer 2.3) erstellt und ihm zur Verfügung stellt, unterliegen der Abnahme durch den Kunden, sofern nicht im Angebot abweichend vereinbart. Dienstleistungen unterliegen nicht der Abnahme. Im Angebot kann beschrieben sein, dass definierte Teilergebnisse von Werkleistungen separat abgenommen werden (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von etwaigen Gewährleistungsrechten sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilleistungen mit anderen Ergebnissen (Integration).

6.2. Zum Zweck der Abnahme stellt Peppermind Systems e.K. die erbrachten Leistungen vollständig und abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

6.3. Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Entwicklungsleistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt wird. Die Prüfung endet spätestens eine (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch Peppermind Systems e.K.. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage von Peppermind Systems e.K. nicht, gilt die Leistung als abgenommen.

6.4. Der Kunde und Peppermind Systems e.K. verständigen sich zum Vertragsbeginn auf den Verlauf und Umfang der Abnahmeprüfung. Für die Durchführung der Abnahmeprüfung wird der Kunde soweit vereinbart Testdaten sowie die von ihm erwarteten Prüfungsergebnisse rechtzeitig vor der Bereitstellung der Gewerke in der von Peppermind Systems e.K. im Angebot genannten Form zur Verfügung stellen und die vereinbarten technischen Voraussetzungen schaffen. Peppermind Systems e.K. darf an der Abnahmeprüfung teilnehmen und die Prüfungsergebnisse einsehen.

6.5. Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

6.5.1. Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

6.5.2. Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Werkleistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

6.5.3. Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

6.6. Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Liegen fünf (5) oder mehr Fehler der Fehlerklasse 3 vor, so entspricht dies in der Wertung einem Fehler der Fehlerklasse 2 und begründet ebenfalls das Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

6.7. Unbeschadet sonstiger Rechte kann der Kunde Leistungen zurückweisen, die nicht den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern. Alle Mängel sind schriftlich bzw. elektronisch mitzuteilen und werden von Peppermint Systems e.K. im Rahmen der Mängelgewährleistung behoben.

6.8. Der produktive Einsatz der Entwicklungsleistungen, ob vollständig oder in Teilen, gilt als Abnahme der gesamten abnahmebedürftigen Entwicklungsleistungen.

6.9. Verweigert der Kunde die Abnahme wegen nicht unerheblicher Mängel, hat er dies Peppermint Systems e.K. unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen und Peppermint Systems e.K. eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Peppermint Systems e.K. wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

6.10. Vor der Abnahme ist ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden wegen Mängeln ausgeschlossen. Der Kunde akzeptiert, dass Software in der Entwicklungszeit nicht vollständig lauffähig ist und Demo-Routinen und einzelne Module keinen hinreichenden Aufschluss über die Gesamtfunktion der Software und deren zukünftige Mängelfreiheit geben.

## 7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1. Soweit die Abrechnung der Entwicklungsleistungen auf Festpreisbasis erfolgt, wird 30% der Auftragssumme bei Auftragserteilung fällig, weitere 40% bei Lieferung des abnahmereifen Werks, weitere 10% nach erfolgter Abnahme durch den Kunden und weitere 20% bei Inbetriebnahme durch den Kunden.

7.2. Die Abrechnung der Entwicklungsleistungen erfolgt im Übrigen nach Zeitaufwand. Es gelten die in der unter <https://www.abc-systemhaus.de/preisliste> abrufbaren Preisliste von Peppermint Systems e.K. genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.3. Soweit nicht abweichend vereinbart, ist Peppermint Systems e.K. berechtigt, einen für den folgenden Monat erwarteten Entwicklungsaufwand monatlich im Voraus in Rechnung zu stellen. Weitere nach Zeitaufwand erbrachte Entwicklungsleistungen stellt Peppermint Systems e.K. monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Peppermint Systems e.K., die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.4. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist Peppermint Systems e.K. berechtigt, die Entwicklungsleistungen bis zum Ausgleich der offenen Rechnung einzustellen.

7.5. Peppermint Systems e.K. darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermint Systems e.K. vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

7.6. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.5 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt

berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

## 8. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

8.1. Soweit Peppermint Systems e.K. im Rahmen der Erbringung von Entwicklungsleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) erstellt, räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt Peppermint Systems e.K. dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und im Falle von Werkleistungen der Abnahme.

8.2. Soweit nicht ausdrücklich eine inhaltlich unbeschränkte Nutzung vereinbart ist, erwirbt der Kunde das Recht, die Software auf so vielen in einem lokalen Netz eingebundenen Arbeitsstationen einzusetzen, wie vereinbart. Bemessungsgrundlage hierfür ist die im zugehörigen Angebot aufgeführte Anzahl von Lizenzen sowie gegebenenfalls getroffene Sondervereinbarungen (Mengenstaffeln, unbeschränkte Lizenzen, etc.). Als Arbeitsstationen im Netz gelten auch zum Netz gehörende Heimarbeitsplätze, zeitweise ans Netz angeschlossene tragbare Computer sowie Remote- Arbeitsplätze. Dienen diese lediglich als Ersatz für im lokalen Netz eingebundene Arbeitsstationen, ist hierfür keine zusätzliche Arbeitsplatzlizenz erforderlich. Wird die vereinbarte Zahl überschritten, wird fehlerfreier Betrieb nicht gewährleistet. Als Simultanbetrieb gilt auch die Benutzung der Software auf tragbaren Computern.

8.3. Bis zur vollständigen Bezahlung und ggf. Abnahme steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Peppermint Systems e.K. ist hierfür nicht erforderlich.

8.4. Ziffer 8.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Peppermint Systems e.K. oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies beinhaltet auch Produkte oder Komponenten, die Open Source Software sind.

8.5. Unabhängig von der Einräumung von Nutzungsrechten nach Ziffer 8.1 bleibt Peppermint Systems e.K. Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Arbeitsergebnissen, auch wenn der Kunde sie verändert oder mit eigenen Softwareprodukten oder denen eines Dritten verbindet. Bei solchen Änderungen / Verbindungen wird der Kunde einen entsprechenden Copyright-Vermerk anbringen.

8.6. Das nach Ziffer 8.1 eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Eine Vermarktung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden ist nicht zulässig. Die Dekompilierung / das Reverse Engineering der Software ist untersagt. Änderungen des Programmcodes durch den Kunden sind ebenfalls nicht zulässig.

8.7. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

8.8. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von Peppermint Systems e.K. Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf Peppermint Systems e.K. eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Peppermint Systems

e.K. wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

## 9. Gewährleistung für Sachmängel

9.1. Soweit die Parteien ein agiles Projektvorgehen vereinbaren, ergibt sich aus der Natur des agilen Vorgehens der Parteien, dass eine Beseitigung von Mängeln durch Peppermind Systems e.K. jeweils im laufenden Projekt und der von Peppermind Systems e.K. bereitgestellten und vom Kunden bezahlten Aufwände erfolgt. Soweit nicht abweichend vereinbart, sind diese Tätigkeiten nach Aufwand zu vergüten.

9.2. Im Übrigen gilt: Bei Mängeln der Arbeitsergebnisse gewährleistet Peppermind Systems e.K. die Mängelbeseitigung, sobald und soweit Peppermind Systems e.K. eine solche möglich ist. Als Mängelbeseitigung gilt auch eine dem Kunde von Peppermind Systems e.K. zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Arbeitsergebnisse („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.3. Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.4. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.5. Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

9.6. Peppermind Systems e.K. hat die Software lediglich für die im Angebot beschriebene Systemumgebung erstellt. Wird diese in anderer Systemumgebung eingesetzt oder genutzt, beispielsweise unter anderen Betriebssystemen oder anderen Systemkonfigurationen, gelten Fehlfunktionen, die auf diesem Umstand beruhen, nicht als Mangel. Peppermind Systems e.K. übernimmt keine Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der Software in anderer Systemumgebung. Der Kunde kann aber mit Peppermind Systems e.K. einen gesonderten Vollpflegevertrag abschließen, der auch die Lauffähigkeit der Software nach Update und Upgrade von Betriebssoftware und Hardwaretreibern bewerkstelligt.

## 10. Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1. Peppermind Systems e.K. gewährleistet, dass durch die bereitgestellten Arbeitsergebnisse bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Peppermind Systems e.K. von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Peppermind Systems e.K. die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. dabei kostenlos in zumutbarem

Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassenen Arbeitsergebnisse bestimmungsgemäß nutzt.

10.2. Kann der Kunde die bereitgestellten Arbeitsergebnisse wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Peppermint Systems e.K. nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Arbeitsergebnisse verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Peppermint Systems e.K. sind.

10.4. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermint Systems e.K. berechtigt, die Peppermint Systems e.K. entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermint Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermint Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## 11. Vertraulichkeit

11.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, unterliegen die überlassenen Arbeitsergebnisse der Vertraulichkeit.

11.2. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und sonstiger Unterlagen aus den Entwicklungsleistungen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. Peppermint Systems e.K. kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Arbeitsergebnisse alleine verantwortlich.

## 12. Laufzeit und Kündigung

Über die ggf. im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während einer ggf. vereinbarten Mindestvertragslaufzeit. Das Kündigungsrecht nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.

# BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) - MANAGED SERVICES PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermint Systems e.K.  
Stand: Januar 2023

---

## 1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermint Systems e.K. über die Erbringung von Managed Service Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermint Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt Peppermint Systems e.K. während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1. Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware / Standardsoftware / Rechenzentrums-Kapazitäten / Cloud Services (nachfolgend gemeinsam „Infrastruktur“);

2.1.2. Installation / Inbetriebnahme der Infrastruktur, soweit vereinbart;

2.1.3. ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend Angebot.

2.2. Die Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von Peppermint Systems e.K. sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der Cloud Services und/oder Standardsoftware obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3. Peppermint Systems e.K. führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Service Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Peppermint Systems e.K. außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Peppermint Systems e.K. kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4. Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der Infrastruktur – stellen Dienstleistungen dar, d.h. Peppermint Systems e.K. schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Peppermint Systems e.K. hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5. Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist Peppermint Systems e.K. auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Peppermint Systems e.K. wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.6. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.7. Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / Infrastruktur von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

2.8. Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### 3. Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1. Soweit Peppermint Systems e.K. Cloud Services / Standardsoftware bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von Peppermint Systems e.K. unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet Peppermint Systems e.K. nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2. Von Peppermint Systems e.K. nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Peppermint Systems e.K. ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder Peppermint Systems e.K. ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Peppermint Systems e.K. setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### 4. Bereitstellung von Infrastruktur

4.1. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt Peppermint Systems e.K. im Rahmen der Managed Services lediglich die jeweiligen Infrastrukturen sowie den Internetzugriff hierauf bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2. Peppermint Systems e.K. kann im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Rechenzentren / Infrastrukturen oder über Rechenzentren / Infrastrukturen von Drittanbietern bereitstellen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt Peppermint Systems e.K. bei der Auswahl des Rechenzentrums / der Infrastruktur keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter und/oder Regionen.

4.3. Von Peppermint Systems e.K. überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge

über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.4. Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert Peppermind Systems e.K. dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation ist Peppermind Systems e.K. nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies Peppermind Systems e.K. vor Vertragsschluss mitteilen. Peppermind Systems e.K. wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.5. Peppermind Systems e.K. wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

4.6. Ist Peppermind Systems e.K. zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.7. Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird von jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 5. Support / Service Level Agreement

5.1. Peppermind Systems e.K. leistet für die Managed Services Support. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

### 5.2. Regelungen zur Verfügbarkeit

5.2.1. Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Infrastruktur nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 3.1 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Infrastruktur bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Infrastruktur und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:  $(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$ .

5.2.2. Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

5.2.3. Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 5.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von Peppermind Systems e.K. / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;

- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von Peppermint Systems e.K. unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

### 5.3. Helpdesk

5.3.1. Peppermint Systems e.K. richtet für den Support der Managed Services innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Angebot vereinbart.

5.3.2. Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

### 5.4. Entstörung

5.4.1. Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die **Fehlerklasse 1** umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die **Fehlerklasse 2** umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die **Fehlerklasse 3** umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die **Fehlerklasse 4** umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

5.4.2. Jede Fehlermeldung wird von Peppermint Systems e.K. nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht Peppermint Systems e.K. nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

5.4.3. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

5.4.4. Im Falle eines Fehlers wird Peppermind Systems e.K. innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

5.4.5. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

5.4.6. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

5.4.7. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von Peppermind Systems e.K. den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

5.4.8. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

5.4.9. Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

5.4.10. Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt Peppermind Systems e.K. sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

## 5.5. Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit Peppermind Systems e.K. Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

5.5.1. Peppermind Systems e.K. benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Peppermind Systems e.K. um eine Analyse der Service Level Daten.

5.5.2. Peppermind Systems e.K. ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

5.5.3. Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Peppermind Systems e.K. einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

5.5.4. Peppermind Systems e.K. hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachen-

analyse (sachgerecht von Peppermint Systems e.K. durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

## 6. Besondere Pflichten des Kunden

6.1. Übernimmt Peppermint Systems e.K. vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Peppermint Systems e.K. bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

6.2. Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Peppermint Systems e.K. selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

6.3. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Peppermint Systems e.K. seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Peppermint Systems e.K. hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Peppermint Systems e.K. schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Peppermint Systems e.K. sind nach Aufwand zu vergüten.

6.4. Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die Infrastruktur sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber Peppermint Systems e.K. zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber Peppermint Systems e.K. widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von Peppermint Systems e.K. nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber Peppermint Systems e.K..

6.5. Der Kunde wird Peppermint Systems e.K. auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von Peppermint Systems e.K..

6.6. Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Infrastruktur aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.1 und 6.2.

6.7. Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

6.8. Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von Peppermint Systems e.K. unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

6.9. Der Kunde wird eine übermäßige Belastung der Infrastruktur, z.B. durch Skripte / Befehle, die eine übermäßig hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermeiden. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, den Zugriff auf Inhalte, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, zu sperren. Peppermint Systems e.K. wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme informieren und die betreffenden Inhalte wieder zugänglich machen, sobald der Kunde Peppermint Systems e.K. nachweist, dass diese so umgestaltet wurden, dass sie den obigen Anforderungen genügen.

6.10. Der Kunde wird Leistungen von Peppermint Systems e.K. nur in einem Ausmaß in Anspruch nehmen, wie dies ein ordentlicher Geschäftsbetrieb erfordert. Übertriebene Inanspruchnahme der Leistungen und Kapazitäten von Peppermint Systems e.K. wird der Kunde vermeiden, um die IT-Systeme von Peppermint Systems e.K. nicht zu beeinträchtigen und die Sicherheit des Netzes von Peppermint Systems e.K. zu gewährleisten.

6.11. Gefährdet ein Kunde die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Cloud Services von Peppermint Systems e.K. oder entsteht bei Peppermint Systems e.K. aufgrund objektiver Anhaltspunkte ein solcher Verdacht, dass schwerwiegende Störungen von Cloud Services eintreten, kann Peppermint Systems e.K. den Zugang vorübergehend sperren oder beschränken. Die Zeiten der Sperrung oder Beschränkung sind aus der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Diese Regelung gilt auch für so genannte „Denial of Service“-Attacks (nachfolgend „DoS-Attacks“), die der Kunde über Cloud Services ausführt. Das gleiche gilt, wenn die Gefährdung über das System des Kunden entsteht, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat. Es wird klargestellt, dass diese Regelung auch für DoS-Attacks gilt, für die IT-Systeme des Kunden von Dritten benutzt werden.

6.12. Werden Cloud Services von Peppermint Systems e.K. vom Kunden für illegale Zwecke genutzt (Versand von Spam-Mails, Online-Services für Bereitstellung illegaler Inhalte etc.), kann Peppermint Systems e.K. den Cloud Service sperren.

## 7. Nutzungsrechte an Cloud Services / Standardsoftware

7.1. Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den Cloud Services / der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Cloud Services / Standardsoftware beigelegt sind, räumt Peppermint Systems e.K. dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Cloud Services / Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Cloud Services / Standardsoftware und die mit den Cloud Services / der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an den Cloud Services / der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

7.2. Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Cloud Services / Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zu-

stands der Cloud Services / Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Cloud Services / Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 8. Preise und Zahlungsbedingungen

8.1. Peppermind Systems e.K. stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Peppermind Systems e.K., die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

8.2. Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann Peppermind Systems e.K. entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

8.3. Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

8.4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

8.5. Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm Peppermind Systems e.K. den Zugang unverzüglich wieder ein.

8.6. Peppermind Systems e.K. darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermind Systems e.K. vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

8.7. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 8.6 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

## 9. Gewährleistung für Sachmängel

9.1. Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet Peppermind Systems e.K. den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der Infrastruktur, sobald und soweit Peppermind Systems e.K. eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von Peppermind Systems e.K. zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

9.2. Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

9.3. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

9.4. Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 10. Gewährleistung für Rechtsmängel

10.1. Peppermind Systems e.K. gewährleistet, dass durch die bereitgestellte Infrastruktur bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Peppermind Systems e.K. von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Peppermind Systems e.K. die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

10.2. Kann der Kunde die bereitgestellte Infrastruktur wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Peppermind Systems e.K. nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

10.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellte Infrastruktur nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Infrastruktur mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Peppermind Systems e.K. sind.

10.4. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die Peppermind Systems e.K. entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## 11. Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

11.1. Peppermind Systems e.K. ist nicht verpflichtet, die vom Kunden auf ihm bereitgestellten Systemen gespeicherten Daten auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für alle im Rahmen der Cloud Services verarbeiteten Inhalte. Der Kunde garantiert, keine illegalen Inhalte zu verarbeiten und zu speichern, insbesondere auf Servern von Peppermind Systems e.K. ohne Zustimmung des Urhebers keine urheberrechtlich geschützten Werke, noch Inhalte zu hinterlegen oder zu nutzen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

11.2. Sollten dem Kunden illegale Inhalte auffallen, ist er zur unverzüglichen Sperrung und Mitteilung an Peppermind Systems e.K. verpflichtet.

11.3. Peppermind Systems e.K. ist berechtigt, potenziell illegale Inhalte auf den vom Kunden genutzten Cloud Services nach eigenem Ermessen zu sperren und den Kunden über die Sperrung zu informieren. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Löschung der Inhalte nach oder weist er Peppermind Systems e.K. innerhalb dieser Frist nach, dass die Inhalte nicht gegen Schutzgesetze verstoßen, ist Peppermind Systems e.K. ohne Zustimmung des Kunden zur Löschung berechtigt.

11.4. Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten Dritter, ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Peppermind Systems e.K. wird die vom Kunden im Rahmen der Cloud Daten verarbeiteten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden in dessen Auftrag verarbeiten.

## 12. Datensicherheit

Soweit Peppermind Systems e.K. im Rahmen der Managed Services Cloud Services in Form eigener Infrastrukturen bereitstellt, gelten folgende Regelungen zur Datensicherheit:

12.1. Die auf Systemen von Peppermind Systems e.K. gespeicherten Daten werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden redundant auf verschiedenen Rechnern abgelegt. Es werden Sicherungskopien der letzten 14 Tage aufbewahrt. Diese Sicherungen sind als Systemsicherung zu verstehen und dienen nicht zur Versionierung von Kundendaten. Insbesondere ist es nicht möglich, gezielt eine Wiederherstellung für einen Kunden auf einen bestimmten Datenbestand in der Vergangenheit durchzuführen.

12.2. Der Kunde hat deshalb dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf den Servern von Peppermind Systems e.K. gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf Servern von Peppermind Systems e.K. ist nicht ausreichend, um diese Pflicht zu erfüllen.

12.3. Auf Anforderung des Kunden wird Peppermind Systems e.K. während der Vertragslaufzeit eine Kopie der vom Kunden auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch

mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt per Download in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver von Peppermind Systems e.K. abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen Peppermind Systems e.K. und dem Kunden vereinbarten Datenformat.

12.4. Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird Peppermind Systems e.K. die gespeicherten Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird Peppermind Systems e.K. bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.

12.5. Peppermind Systems e.K. weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Der Kunde weiß, dass Peppermind Systems e.K. auf die Inhalte der Cloud Services und unter Umständen auch weitere dort abgelegte Daten jederzeit einsehen könnte. Peppermind Systems e.K. verpflichtet sich jedoch, dies nur zu tun, wenn der Kunde Peppermind Systems e.K. hierzu schriftlich auffordert und dies zur Sicherung der technischen Funktion der Cloud Services erforderlich ist. Datenschutzbestimmungen werden durch Peppermind Systems e.K. in jedem Fall eingehalten. Soweit aber auch andere Nutzer des Internets unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen, auf Kundendaten zuzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren, liegt dies außerhalb der Verantwortung von Peppermind Systems e.K..

12.6. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und bei Peppermind Systems e.K. gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann Peppermind Systems e.K. gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

## 13. Laufzeit und Kündigung

13.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Peppermind Systems e.K. die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

13.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

## 14. Rückgabe der Hardware

14.1. Nach Vertragsende wird der Kunde Hardware in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an Peppermind Systems e.K. zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, Peppermind Systems e.K. auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

14.2. Bei der Rückgabe der Hardware werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

14.3. Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der Hardware durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der Hardware. Der Kunde wird die Hardware auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.

# BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN (BVB) - MANAGED WORKPLACE PEPPERMIND SYSTEMS e.K.

Zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Peppermint Systems e.K.  
Stand: Januar 2023

---

## 1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Peppermint Systems e.K. über die Erbringung von „Managed Workplace“ Leistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Peppermint Systems e.K.. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.peppermint-systems.com/agb> (peppermint-agb) online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt Peppermint Systems e.K. während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1. Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Hardware und Standardsoftware (nachfolgend gemeinsam „IT-Arbeitsplatz“) zur Nutzung durch den Kunden;

2.1.2. Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze, soweit vereinbart.

2.1.3. ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs-/Betreuungsleistungen bezogen auf die IT-Arbeitsplätze entsprechend dem Angebot.

2.2. Die Leistungsumfang im Einzelnen sowie ggf. ergänzende Leistungen von Peppermint Systems e.K. sind im Angebot näher beschrieben. Die Installation und Inbetriebnahme der IT-Arbeitsplätze obliegt dem Kunden, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2.3. Peppermint Systems e.K. führt Betriebs-/Betreuungsleistungen im Rahmen der Managed Workplace Leistungen immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Peppermint Systems e.K. außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Peppermint Systems e.K. kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4. Die nach dient BVB erbrachten Leistungen – abgesehen vom Leistungsteil der zeitlich beschränkten Bereitstellung der IT-Arbeitsplätze – stellen Dienstleistungen dar, d.h. Peppermint Systems e.K. schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Peppermint Systems e.K. hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5. Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf die Infrastruktur und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist Peppermint Systems e.K. auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Peppermint Systems e.K. wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.6. Peppermint Systems e.K. ist berechtigt, Leistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.7. Eine Beistellung (d.h. eigene Bereitstellung) von Standardsoftware / IT-Arbeitsplätzen von Drittanbietern durch den Kunden ist in Verbindung mit den Managed Services nur zulässig, soweit vereinbart.

2.8. Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

### 3. Vorbehalt der Selbstbelieferung

3.1. Soweit Peppermint Systems e.K. IT-Arbeitsplätze bei Drittanbietern bezieht, steht die Leistungspflicht von Peppermint Systems e.K. unter dem Vorbehalt rechtzeitiger und richtiger Selbstbelieferung. Kommt es in diesen Fällen zu Leistungsmängeln auf Seiten des Drittanbieters (z.B. Einschränkungen der Verfügbarkeit), haftet Peppermint Systems e.K. nicht für dem Kunden hieraus entstehende Schäden.

3.2. Von Peppermint Systems e.K. nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Dies gilt insbesondere für mangelnde oder fehlende Selbstbelieferung (s. Ziffer 3.1), höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Verkehrs- oder Betriebsstörungen, Stromausfälle, Störungen von Netzzugängen, behinderte Einfuhr, Energie- und Rohstoffmangel, behördliche Maßnahmen und Arbeitskämpfe sowie der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Kunden. Peppermint Systems e.K. ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate, ist der Kunde berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht.

3.3. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder Peppermint Systems e.K. ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen.

3.4. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung von Peppermint Systems e.K. setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

### 4. Bereitstellung von IT-Arbeitsplätzen

4.1. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, stellt Peppermint Systems e.K. im Rahmen der IT-Arbeitsplätze lediglich die jeweilige Hardware / Standardsoftware bereit. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffenheit und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Vertragsbestandteil.

4.2. Von Peppermint Systems e.K. überlassene Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt wurde. Verträge über die zeitlich beschränkte Überlassung von Software sind daher Mietverträge. Die Parteien stimmen darin überein, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

4.3. Bei Standardsoftware von Drittherstellern liefert Peppermint Systems e.K. dem Kunden die Original-Anwenderdokumentation des Herstellers. Zur Lieferung einer darüberhinausgehenden Dokumentation

ist Peppermind Systems e.K. nicht verpflichtet. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Einsicht in die zu liefernden Original-Anwenderdokumentationen. Im Übrigen wird die Dokumentation als Online-Hilfe im Rahmen der Software geliefert. Wünscht der Kunde eine weitergehende schriftliche Dokumentation, so kann er dies Peppermind Systems e.K. vor Vertragsschluss mitteilen. Peppermind Systems e.K. wird ihm dann ein Angebot über eine solche Dokumentation erstellen.

4.4. Peppermind Systems e.K. wird den Objektcode der Standardsoftware überlassen. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes.

4.5. Ist Peppermind Systems e.K. zur Installation von Software verpflichtet, so sorgt der Kunde dafür, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Netzwerk einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.

4.6. Während Testbetrieben und während der Installation wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung seiner Daten sorgen.

## 5. Besondere Pflichten des Kunden

5.1. Der Kunde ist verpflichtet, die IT-Arbeitsplätze pfleglich und sachgerecht zu behandeln.

5.2. Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze in ausreichender und marktüblicher Art und Weise gegen typische Schadensrisiken (Diebstahl, Überspannung etc.) versichern (Elektronikversicherung).

5.3. Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze nur in vertragsgemäßer Weise, insbesondere auch unter Beachtung der Hinweise in der Benutzerdokumentation, nutzen und behandeln.

5.4. Mängel an den IT-Arbeitsplätzen wird uns der Kunde unverzüglich melden. Gleiches gilt für den Verlust oder die Beschädigung von IT-Arbeitsplätzen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

5.5. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. über Änderungen des Einsatzorts von IT-Arbeitsplätzen unverzüglich informieren. Sind an einem IT-Arbeitsplatz mit geänderten Einsatzort Serviceleistungen zu erbringen, darf Peppermind Systems e.K. wählen, ob der Kunde die IT-Arbeitsplätze an den ursprünglichen Einsatzort zurückbringt, oder ob Peppermind Systems e.K. die Serviceleistungen am geänderten Einsatzort erbringt. In diesem Fall wird der Kunde die Reisekosten von Peppermind Systems e.K. tragen und Reisezeiten vergüten.

5.6. Übernimmt Peppermind Systems e.K. vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Peppermind Systems e.K. bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und ein Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.7. Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Peppermind Systems e.K. selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.8. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Peppermind Systems e.K. seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Peppermind Systems e.K. hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Peppermind Systems e.K. schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Peppermind Systems e.K. sind nach Aufwand zu vergüten.

5.9. Dem Kunden ist bewusst, dass Peppermind Systems e.K. im Rahmen der Erbringung der Monitoring-/Betriebs-/Betreuungsleistungen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Infrastruktur / sonstige IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

5.10. Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen für die IT-Arbeitsplätze sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Passwörter wird er in regelmäßigen Abständen ändern und Zugänge, soweit möglich, durch eine Multi-Faktor-Authentifizierung absichern. Die vorgenannten Pflichten sind auch dann zu erfüllen, wenn der Kunde ein Passwort erhält, welches gegenüber Peppermind Systems e.K. zur Identifizierung seiner Person bei Abgabe von Erklärungen dient, die das Vertragsverhältnis betreffen. Personen, die bei Abgabe einer solchen Erklärung das Passwort des Kunden verwenden, gelten gegenüber Peppermind Systems e.K. widerlegbar als vom Kunden für die Abgabe der jeweiligen Erklärung bevollmächtigt. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von Peppermind Systems e.K. nutzen, haftet der Kunde hierfür gegenüber Peppermind Systems e.K..

5.11. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der IT-Arbeitsplätze durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Standardsoftware verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von Peppermind Systems e.K..

5.12. Der Kunde wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der IT-Arbeitsplätze aufgeführten Bestimmungen einzuhalten, insbesondere die Ziffern 6.1 und 6.2.

5.13. Soweit erforderlich und zumutbar, wirkt der Kunde bei Änderungen z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

5.14. Der Kunde wird Handlungsanweisungen, Empfehlungen etc. von Peppermind Systems e.K. unverzüglich Folge leisten / umsetzen.

## 6. Nutzungsrechte an Standardsoftware

6.1. Der Umfang der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware bestimmt sich nach den einschlägigen Nutzungs- und Lizenzbedingungen des Drittanbieters. Diese sind im Angebot näher beschrieben bzw. referenziert. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Sofern dem Angebot keine Nutzungs- und Lizenzbedingungen für die Standardsoftware beigelegt sind, räumt Peppermind Systems e.K. dem Kunden und den vom Kunden für die Nutzung der Standardsoftware vorgesehenen Mitarbeitern („Nutzer“) mit Zahlung der vereinbarten Preise das einfache, nicht

unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, die jeweils aktuelle Version der Standardsoftware und die mit den der Standardsoftware verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend vereinbart. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Standardsoftware, erhält der Kunde nicht.

6.2. Wird dem Kunden das Nutzungsrecht für die Standardsoftware zu Testzwecken eingeräumt, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der Standardsoftware und der Eignung für den Betrieb beim Kunden dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der Standardsoftware bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

## 7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1. Peppermind Systems e.K. stellt seine Leistungen gemäß dem vom Kunden gewählten Abrechnungszeitraum stets im Voraus in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Peppermind Systems e.K., die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.2. Neben den vereinbarten Preisen für die jeweiligen Leistungen kann Peppermind Systems e.K. entsprechend dem jeweiligen Vertrag für zusätzliche Leistungen (z. B. bei zusätzlichem Datentransfer / Speicherplatz) zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung erfolgt die Nutzung und Abrechnung der zusätzlichen Leistungen stets auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste.

7.3. Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt. Werden vom Kunden über den bestehenden Vertrag hinaus Leistungen hinzugefügt, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, diese zu den vereinbarten Preisen in Rechnung zu stellen.

7.4. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine zusätzliche Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl einer höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („Upgrade“), werden die bereits bezahlten Preise anteilig verrechnet.

7.5. Für den Zahlungsverzug durch den Kunden gilt Ziffer 3.9 der AGB. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumt ihm Peppermind Systems e.K. den Zugang unverzüglich wieder ein.

7.6. Peppermind Systems e.K. darf die monatlichen Preise für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Peppermind Systems e.K. vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

7.7. Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.6 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmittelteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt

berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

## 8. Gewährleistung für Sachmängel

8.1. Bei Mängeln der Infrastruktur gewährleistet Peppermind Systems e.K. den vertragsgemäßen Gebrauch durch Aktualisierung der IT-Arbeitsplätze, sobald und soweit Peppermind Systems e.K. eine solche möglich ist. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine dem Kunde von Peppermind Systems e.K. zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bezogen auf die Infrastruktur („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt.

8.2. Mängelansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Kunden haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer 2.2 der AGB) ist zu Mängelanzeigen befugt.

8.3. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

8.4. Mängelansprüche des Kunden bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

## 9. Gewährleistung für Rechtsmängel

9.1. Peppermind Systems e.K. gewährleistet, dass durch die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde Peppermind Systems e.K. von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und Peppermind Systems e.K. die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird Peppermind Systems e.K. dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland sowie in den Staaten zustehen, in denen der Kunde die überlassene Hardware und Standardsoftware bestimmungsgemäß nutzt.

9.2. Kann der Kunde die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann Peppermind Systems e.K. nach eigener Wahl entweder (a) die Leistungen so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung der Leistungen verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 4 der AGB.

9.3. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die bereitgestellten IT-Arbeitsplätze nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der IT-Arbeitsplätze mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von Peppermind Systems e.K. sind.

9.4. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist Peppermind Systems e.K. berechtigt, die Peppermind Systems e.K. entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu verlangen. Die durch Peppermind Systems e.K. geleistete Unterstützung ist durch den Kunden zu den mit Peppermind Systems e.K. vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

## 10. Laufzeit und Kündigung

10.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Peppermind Systems e.K. die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

10.2. Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit. .

## 11. Rückgabe der IT-Arbeitsplätze

11.1. Nach Vertragsende wird der Kunde IT-Arbeitsplätze in allen Komponenten in einem dem vertragsgemäßen Gebrauch entsprechenden Zustand vollständig an Peppermind Systems e.K. zurückgeben. Datenbestände des Kunden wird dieser vollständig löschen oder vernichten. Der Kunde ist verpflichtet, Peppermind Systems e.K. auf Verlangen die vollständige Rückgabe und Löschung schriftlich zu bestätigen.

11.2. Bei der Rückgabe der IT-Arbeitsplätze werden die Parteien ein Protokoll erstellen, in dem eventuell bestehende Schäden und Mängel der Hardware festgehalten werden. Der Kunde hat die Kosten für die Wiederherstellung bei von ihm zu vertretenden Schäden oder Mängeln zu ersetzen.

11.3. Der Kunde wird den Abbau und Rücktransport der IT-Arbeitsplätze durchführen. Der Kunde trägt die Kosten für den Abbau, die Verpackung und den Rücktransport der IT-Arbeitsplätze. Der Kunde wird die IT-Arbeitsplätze auf eigene Kosten auf dem Transportweg gegen Verlust, Untergang und Beschädigung versichern.