

Allgemeine Geschäftsbedingungen der INSO Projects GmbH (AGB)

A. Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich
2. Definitionen und Begriffsbestimmungen (allgemein)
3. Vertragsschluss
4. Vertragsgegenstand und Vertragsdauer
5. Allgemeine Bestimmungen zu Fristen und Terminen sowie Weisungen, Legitimationen, Freigaben und Herausgaben
6. Einsatz von Subunternehmen und Erfüllungsgehilfen
7. Leistungserbringung und Remote Access
8. Leistungsänderungen (Change Requests)
9. Zahlungsbedingungen und Lieferbedingungen
10. Vergütung nach Aufwand, Reisezeiten und Auslagen
11. Rechte an Arbeitsergebnissen und Nutzungsrechte
12. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
13. Haftung und Haftungsbeschränkung
14. Mängel und Störungen
15. Höhere Gewalt
16. Vertraulichkeit
17. Datenschutz
18. Informationssicherheit
19. Protokollierung und Logging
20. Service Level Agreement und Service Credits
21. Legal Hold und gesetzliche Anordnungen
22. Abnahme
23. Datenrückgabe und Vertragsende
24. Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern sowie gemeinschaftliche Unternehmen oder Unternehmungen
25. Abwerbeverbot von Personal
26. Sonstiges

Besondere Bestimmungen zu den AGB der INSO Projects GmbH

B. Besondere Bestimmungen Server-Hosting (HOSTING)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Leistungsumfang
2. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
3. Rechte Dritter
4. Vertragsende, Offboarding, Datenrückgabe, Löschung und Legal Hold
5. Vergütung
6. Preisanpassung
7. Sach- und Rechtsmängel

C. Besondere Bestimmungen Server-Housing (COLOCATION)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Leistungsumfang
2. Zugang zu dem IT-System
3. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
4. Vergütung
5. Preisanpassung
6. Sach- und Rechtsmängel

D. Besondere Bestimmungen Softwareanpassung und -pflege (SOFTWARE)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Leistungsumfang
2. Mängelbeseitigung an der Software
3. Meldung von Mängeln
4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
5. Sach- und Rechtsmängel

E. Besondere Bestimmungen IT-Beratungsleistungen (CONSULTING)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Leistungsumfang
2. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
3. Nutzungsrechte
4. Schutzrechte Dritter

F. Besondere Bestimmungen Hardware, Wartung und Instandhaltung (HARDWARE)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Leistungsgegenstand
2. Inspektionen und Wartungen
3. Instandsetzung und Störungsbeseitigung
4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

G. Besondere Bestimmungen Datensicherung, Wiederherstellung, Archivierung, Löschung und Vernichtung (BACKRECOVERING)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Allgemeines
2. Leistungsumfang
3. Abnahme und Gefahrenübergang
4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
5. Legal Hold und gesetzliche Anordnungen
6. Legal Hold und gesetzliche Anordnungen

H. Besondere Bestimmungen digitale Forensik, eDiscovery, digitale Anfechtung und Datenanalyse (ANALYTICS)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Allgemeines
2. Leistungsumfang
3. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden
4. Datenschutz
5. Vertraulichkeit
6. Vergütung
7. Rollen / Weisungen / Rechtsberatung
8. Rechtsberatung und Erfolgszusage
9. Protokollierung, Chain of Custody und Beweissicherung
10. Datenqualität, Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten sowie technische Grenzen
11. Freigabe und Herausgabe sowie Legal Hold
12. Nutzungsrechte von Skripten, Tools, Templates, Automationen und Know-how
13. Laufzeit, Kündigung und Offboarding
14. Haftungsbeschränkung

I. Besondere Bestimmungen Managed Services, Betrieb und Monitoring (SERVICES)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Allgemeines / Leistungsgegenstand
2. Abgrenzung Verantwortlichkeiten
3. Zugriff / Remote-Administration / Berechtigungen
4. Monitoring / Incident Management / Eskalation
5. Changes / Patch- und Update-Management
6. Datensicherung / Wiederherstellung im Managed-Services-Kontext
7. Mitwirkungspflichten des Kunden
8. Verfügbarkeit / SLA / Service Credits
9. Drittanbieter / Fremdsysteme
10. Informationssicherheit
11. Datenschutz
12. Reporting
13. Configuration Management Database und Inventar
14. Vergütung
15. Laufzeit / Kündigung / Übergabe
16. Haftung

J. Besondere Bestimmungen Lagerung von gesicherten Datenträgern und ihren Kopien, von sichergestellten Computern und Netzwerkequipment (STORAGE)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Geltungsbereich / Vertragsgegenstand
2. Leistungsumfang
3. Lagerung (Obhut, Lagerbedingungen, Herausgabe, Transport, Vernichtung)
- 3.1 Kennzeichnung
- 3.2 Lagerbedingungen / Umgebung
- 3.3 Obhut / Risiko / Haftungsbegrenzung für Datenträger
- 3.4 Zutritts- und Zugriffsregeln
- 3.5 Herausgabeprozess / Freigabe / Legitimation
- 3.6 Transport / Versand / Gefahrübergang / Verpackung / Transportschäden / Versicherung
- 3.7 Löschung, Vernichtung, Entsorgung und Nachweis
4. Mitwirkungspflichten des Kunden
5. Laufzeit und Lagerdauer sowie Offboarding
6. Vergütung
7. Haftung

K. Besondere Bestimmungen Digitalisierung und anschließende Vernichtung von Papierdokumenten (SCANS)

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)
1. Vertragsgegenstand / Rechtsnatur
2. Leistungsumfang
3. Mitwirkungspflichten des Kunden
4. Obhut / Lagerung während der Verarbeitung
5. Abnahme der Scanleistungen
6. Vernichtung der Papierdokumente
7. Datenformate / Übergabe
8. Haftung / Haftungsbegrenzung
9. Datenschutz
10. Optionale Zusatzklausel GoBD-konforme Digitalisierung
11. Optionale Zusatzklausel Hochsicherheits- / Berufsgeheimnisträger
12. Optionale Zusatzklausel Insolvenzverfahren / Legal-Hold-Mechanik
13. Optionale Zusatzklausel GoBD- und TR-RESISCAN-konforme Digitalisierung

A. Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten **ab 2026-01-01** für alle Verträge zwischen der **INSO Projects GmbH**, Lissaboner Allee 6, 44269 Dortmund, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Dortmund als Registergericht unter HRB 29163 („**INSOP**“) und ihren Kunden (zusammen im Folgenden auch die „Parteien“ genannt). Mit der Abgabe einer Bestellung bei INSOP erkennt der Kunde die Geltung dieser AGB an. Soweit INSOP mit ihren Kunden individuell abweichende Vereinbarungen getroffen hat, gehen diese individuellen Absprachen diesen AGB vor. INSOP stellt dem Kunden die AGB vor Vertragsschluss zur Verfügung und ermöglicht deren Speicherung.
2. Die AGB gelten ausschließlich. INSOP widerspricht ausdrücklich der Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden, sofern diese von den AGB von INSOP abweichen oder diesen widersprechen. Die Wirksamkeit von Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden bedarf der ausdrücklichen Zustimmung durch INSOP in Textform (§ 126b BGB).
3. Je nach bestellter Leistung gelten ergänzend zu diesem Allgemeinen Teil die besonderen Bestimmungen für die Leistungsmodule HOSTING, COLOCATION, SOFTWARE, HARDWARE, CONSULTING, BACKREIVING, ANALYTICS, SERVICES und/oder STORAGE.
4. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt für die vertraglichen Dokumente folgende Rangfolge (höherstehend geht vor):
 - (1) der Einzelvertrag (einschließlich Bestellung und Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung/SCOPE/IN-SCOPE und vereinbarter Anlagen wie SLA-Anlage, TOM-/Security-Anlage, AVV),
 - (2) die jeweils einschlägigen Besonderen Bestimmungen für die Leistungsmodule (HOSTING, COLOCATION, SOFTWARE, HARDWARE, CONSULTING, BACKREIVING, ANALYTICS, SERVICES, STORAGE),
 - (3) der Allgemeine Teil dieser AGB.Bei Widersprüchen gehen die Regelungen des jeweils höherrangigen Dokuments den Regelungen des nachrangigen Dokuments vor. Soweit in der SLA-Anlage Parameter zu Verfügbarkeit, Supportzeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Eskalationsstufen, Messmethoden oder Service Credits geregelt sind, hat die SLA-Anlage Vorrang vor allen sonstigen Vertragsdokumenten ausschließlich hinsichtlich dieser Parameter.
5. Sämtliche Angebote und Leistungen von INSOP richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen.

2. Definitionen und Begriffsbestimmungen (allgemein)

1. „**Hardware**“ sind körperliche, technische Bestandteile, insbesondere Geräte und Komponenten wie Server, Computer, Speichersysteme, Netzwerkgeräte (z.B. Switches/Router/Firewalls), Datenträger sowie Peripheriegeräte.
2. „**Software**“ sind nichtkörperliche Programme und programmbasierte Anwendungen einschließlich Betriebssystemen, Applikationen, Tools, Skripten, Datenbanksoftware sowie zugehöriger Dokumentation, unabhängig davon, ob diese lokal installiert oder über Netzwerke genutzt werden.
3. „**Netware**“ ist die Gesamtheit der netzwerkbezogenen Software- und Konfigurationskomponenten, die für den Betrieb, die Verwaltung, die Kommunikation und die Sicherheit von IT-Netzwerken erforderlich sind (z.B. Netzwerkbetriebssysteme, Netzwerkdienste, Protokolle, Konfigurationen, Richtlinien sowie Netzwerkmanagement- und Security-Komponenten).
4. „**Firmware**“ ist in Hardware oder hardware-nahen Komponenten dauerhaft oder semi-dauerhaft gespeicherte, systemnahe Software, die den grundlegenden Betrieb und die Steuerung der Hardware ermöglicht (z.B. BIOS/UEFI, Controller- oder Geräte-Firmware), einschließlich Updates und Patches.
5. „**Logging**“ ist eine Protokollierung und die technische Erfassung, Speicherung und Auswertung von Ereignis- und Betriebsdaten (Protokolldaten) von Hardware, Software oder Netware (Netzwerkkomponenten), insbesondere zu Zwecken der Fehleranalyse, Nachvollziehbarkeit, Sicherheit, Compliance und/oder Abrechnung.
6. „**IT-System**“ ist ein informationstechnisches System und bezeichnet die im Einzelvertrag definierte Kombination des Kunden aus Hardware (wie Computer, Server, Netzwerkkomponenten einschließlich Zubehör etc.) und Software (wie Anwendungs- und Systemprogramme und Betriebssysteme, Hypervisoren etc.), die Daten elektronisch verarbeitet, speichert und überträgt.
7. „**IT-Assets**“ sind sämtliche physischen Komponenten (Hardware) und immateriellen Werte (Software, Lizenzen, Daten), die ein Teil der IT-Landschaft sind und einen Wert für den Geschäftsbetrieb darstellen.
8. „**IT-Service**“ ist eine Dienstleistung der IT, die Technologien nutzt, um Geschäftsprozesse zu unterstützen, indem sie IT-Infrastruktur bereitstellt, wartet und optimiert – von technischem Support über Netzwerksicherheit bis hin zu Cloud-Diensten, um Effizienz und Effektivität zu steigern und IT-technische Probleme zu lösen. Es eine Kombination aus Personen, Prozessen und Technologien, die INSOP für den Kunden erbringt.
9. „**IT-Infrastruktur**“ ist das physische und virtuelle Fundament einer IT-Landschaft. Sie umfasst alle grundlegenden Komponenten, die notwendig sind, um IT-Services und Anwendungen überhaupt betreiben zu können und besteht aus Hardware, Software und Netware.
10. „**IT-Landschaft**“ ist die Gesamtheit der IT-Infrastruktur, Anwendungen und IT-Services eines Unternehmens sowie deren funktionales Zusammenspiel zur Unterstützung der Geschäftsprozesse.
11. „**Leistungsbeschreibung**“, „**SCOPE**“ oder „**IN-SCOPE**“ bezeichnet ausschließlich die einzeln und konkret vereinbarten Leistungen, Systemgrenzen, Standorte, Datenquellen, Zeiträume, Mitwirkungen, Formate und Fristen. Leistungen, die nicht ausdrücklich als IN-SCOPE vereinbart sind, gelten als „OUT-OF-SCOPE“ und werden nur nach gesonderter Beauftragung erbracht.
12. „**Service Level Agreement**“ (SLA) ist eine rechtsverbindliche Vereinbarung, die die Güte und Qualität eines IT-Service mit definierten Mindeststandards (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten) messbar festlegt.
13. „**Service Credits**“ sind ein vertraglich vereinbarter Kompensationsmechanismus in Form von kostenlosen Servicegutschriften, der greift, wenn ein Dienstleister die im SLA definierten Mindeststandards (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten) nicht einhält.
14. „**SLA-Anlage**“ bezeichnet die zum Einzelvertrag gehörende Anlage, welche Verfügbarkeit, Messmethode (Messpunkt, Messintervall, Ausfallkriterien), Wartungsfenster, Supportzeiten, Reaktions-/Wiederherstellungszeiten, Eskalationsstufen sowie ggf. Service Credits abschließend regelt.
15. „**TOM-/Security-Anlage**“ ist die Dokumentation des nach **Art. 32 DSGVO** gesetzlich vorgeschriebenen Teils eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung, der die **Technischen und Organisatorischen Maßnahmen** (TOM) zum Schutz personenbezogener Daten detailliert auflistet.
16. „**Einzelvertrag**“ bezeichnet die individuelle Vereinbarung der Parteien, bestehend aus (i) Bestellung des Kunden, (ii) Auftragsbestätigung von INSOP, (iii) Leistungsbeschreibung/SCOPE/IN-SCOPE, (iv) vereinbarten Anlagen (insbesondere SLA-Anlage, TOM-/Security-Anlage, AVV), jeweils in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung.
17. „**Supportzeiten**“ sind die in Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage festgelegten Zeiten, innerhalb derer INSOP Support- und Reaktionsleistungen schuldet. Außerhalb der Supportzeiten bestehen Support- und Reaktionspflichten nur, soweit ausdrücklich ein Bereitschaftsdienst vereinbart ist.
18. „**Reaktionszeit**“ ist der Zeitraum zwischen (i) Eingang einer Störungsmeldung des Kunden bei INSOP über den im Einzelvertrag und/oder der SLA-Anlage vorgesehenen Meldeweg innerhalb der Supportzeiten und (ii) Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch INSOP (z.B. Annahme, Klassifizierung, erste Rückmeldung und Einleitung von Maßnahmen gemäß SLA-Anlage).
19. „**Wiederherstellungszeit**“ ist der Zeitraum zwischen Beginn der qualifizierten Bearbeitung und Wiederherstellung der vereinbarten Funktionalität bzw. Bereitstellung eines Workarounds gemäß SLA-Anlage.
20. „**Incident**“ bezeichnet jedes Ereignis, das zu einer Beeinträchtigung der vereinbarten Funktionalität, Performance, Verfügbarkeit oder Sicherheit eines IN-SCOPE-Systems führt oder führen kann.
21. „**Problem**“ ist die unbekannte Ursache einer oder mehrerer tatsächlicher oder potenzieller Incidents.
22. „**Sicherheitsvorfall**“ ist ein Incident mit Bezug zur Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von IT-Systemen oder Daten.
23. „**Change Request**“ ist eine formale Änderungsanforderung zur Modifikation der Leistungsbeschreibung und/oder eines oder mehrerer IT-Services, IT-Assets oder der IT-Infrastruktur sowie der damit verbundenen Auswirkungen auf Vergütung und Termine.

24. „**Change**“ ist jede Änderung an vertraglichen Vereinbarungen, IT-Assets, produktiven Systemen, Konfigurationen, Betriebsparametern oder IT-Services, die Auswirkungen auf Funktion, Sicherheit oder Verfügbarkeit haben kann.
 25. „**Arbeitsergebnisse**“ sind ausschließlich die im Einzelvertrag vereinbarten Ergebnisse (z.B. Reports, Exportdateien, Indizes, Trefferlisten, Hash-/Log-Dokumentationen, Datenraum-/DMS-Strukturen oder sonstige Ergebnisdateien). Nicht umfasst sind vorbestehende Methoden, Skripte, Tools, Templates, Automationen und Know-how von INSOP („**INSOP-Wissen**“).
 26. „**Mehrfaktor-Authentifizierung**“ (MFA) ist ein Sicherheitsverfahren, bei dem Nutzer ihre Identität beim Login durch mindestens zwei unabhängige Faktoren nachweisen müssen.
 27. „**Legal Hold**“ ist eine dokumentierte Verpflichtung oder Weisung zur Aufbewahrung/Unterlassung von Löschung/Änderung von Daten oder Gegenständen aufgrund gesetzlicher, gerichtlicher, behördlicher oder sonstiger rechtlich begründeter Anforderungen (z.B. zur Beweissicherung).
 28. „**Chain of Custody**“ (Beweismittelkette) ist der lückenlose, protokollierte Nachweis über den Ablauf der Verarbeitung und den Verbleib der dokumentierten Sicherung, des Transports, der Übergabe sowie über die Integritätsprüfung (z.B. Hashwerte) von Daten und Datenträgern, um Manipulationen auszuschließen und Beweismittel vor Gericht verwertbar zu machen.
 29. „**Least Privilege**“ ist das Prinzip der minimalen Rechtevergabe und bezeichnet den Sicherheitsgrundsatz, nach dem Nutzer, Rollen, Anwendungen und Systeme ausschließlich die minimal erforderlichen Berechtigungen erhalten, die zur Erfüllung der jeweils konkret zugewiesenen Aufgaben notwendig sind – nicht mehr und nicht länger als erforderlich. Ziel ist es, Schäden durch Fehlbedienung, Missbrauch oder Kompromittierung von Accounts oder Systemen zu begrenzen, indem Zugriffsrechte strikt auf den erforderlichen IN-SCOPE, die erforderliche Dauer und den erforderlichen Zweck beschränkt werden.
 30. „**Preisliste**“ ist die bei Vertragsschluss gültige Preisliste von INSOP bzw. die im Einzelvertrag vereinbarten Stundensätze/Preispositionen.
- 3. Vertragsschluss**
1. Die Darstellungen auf der Website von INSOP stellen lediglich ein unverbindliches und freibleibendes Angebot zur Abgabe von Angeboten dar. Ein Vertrag kommt dadurch zustande, dass der Kunde mit seiner Bestellung ein rechtsverbindliches Angebot zum Vertragsschluss abgibt und INSOP dieses Angebot in einer Auftragsbestätigung annimmt. Die automatisch versendete Bestätigung der Bestellung des Kunden stellt noch nicht die Auftragsbestätigung dar, sondern zeigt dem Kunden lediglich an, dass seine Bestellung technisch bei INSOP eingegangen ist. Die Auftragsbestätigung ist in der entsprechenden E-Mail ausdrücklich als solche benannt. Dies gilt entsprechend für Angebote per E-Mail oder in sonstiger Textform.
 2. Die Parteien vereinbaren, dass vertraglich erforderliche Erklärungen mindestens in Textform (§ 126b BGB) abgegeben werden können, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Textform umfasst insbesondere E-Mail. Soweit im Vertrag die Schriftform vereinbart ist, kann diese – soweit rechtlich zulässig – durch qualifizierte elektronische Signatur ersetzt werden. Die Parteien können hierfür Adobe Sign nutzen.
- 4. Vertragsgegenstand und Vertragsdauer**
1. Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus der Bestellung des Kunden und der Auftragsbestätigung von INSOP sowie den ergänzenden Regelungen in den jeweiligen besonderen Bestimmungen.
 2. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden Verträge entweder (i) als Projekt-/Einmalleistung für die Dauer bis zur vollständigen Leistungserbringung geschlossen oder (ii) als Dauerschuldverhältnis auf unbestimmte Zeit.
 3. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, müssen Kündigungen des Vertrages in Textform (§ 126b BGB) mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende erfolgen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5. Allgemeine Bestimmungen zu Fristen und Terminen sowie Weisungen, Legitimationen, Freigaben und Herausgaben**
1. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind von INSOP genannte Fristen und Termine, insbesondere Bereitstellungstermine, unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform. Gerät INSOP mit einem verbindlichen Termin in Verzug, gelten die gesetzlichen Regelungen.
 2. **Weisungsberechtigte Personen.** Der Kunde benennt INSOP vor Leistungsbeginn schriftlich mindestens eine weisungsberechtigte Person sowie einen Stellvertreter (jeweils mit Kontaktdaten). Nur Weisungen, Freigaben, Herausgabeverlangen, Empfängerbenennungen und Genehmigungen dieser Personen sind verbindlich.
 3. **Legitimationsnachweise.** INSOP ist jederzeit berechtigt, die Legitimation des Kunden sowie der weisungsberechtigten Personen und Empfänger zu prüfen und hierfür geeignete Nachweise zu verlangen, insbesondere: Bestellsurkunde/Gerichtsbeschluss, Vollmachten, Identitätsnachweise, Kanzleibestätigung sowie ggf. Nachweise zur Vertretungs- oder Empfangsberechtigung.
 4. **Herausgabe nur nach Freigabe.** Herausgaben, Exporte, Freischaltungen von Zugängen, Übergaben von Datenträgern, die Herausgabe von Sicherungskopien sowie die Übermittlung von Analyseergebnissen erfolgen ausschließlich nach vorheriger **Freigabe in Textform (z.B. E-Mail)** und **Empfängerbenennung** durch den Kunden; soweit **Schriftform** vereinbart ist, kann diese durch **elektronische Signatur** ersetzt werden.
 5. **Empfängerbindung.** INSOP ist ausschließlich zur Herausgabe an die vom Kunden benannten Empfänger verpflichtet. Änderungen des Empfängers oder der Herausgabeform bedürfen der Freigabe nach **Ziffer A 5.4**.
 6. **4-Augen-Prinzip.** INSOP ist berechtigt, zur Risikominimierung ein 4-Augen-Prinzip (Zwei-Personen-Freigabe) für Herausgaben, Exporte, Freischaltungen, Schlüssel-/Passwortübergaben oder sonstige sicherheitsrelevante Maßnahmen zu verlangen.
 7. **Zurückbehaltungsrecht bei Zweifeln.** Bei (i) widersprüchlichen Weisungen, (ii) Zweifeln an der Legitimation oder Empfangsberechtigung, (iii) erkennbaren Manipulations- oder Missbrauchsrisiken oder (iv) sicherheitsrelevanten Vorfällen ist INSOP berechtigt, Leistungen, Herausgaben oder Freischaltungen bis zur Klärung zurückzuhalten, ohne hierdurch in Verzug zu geraten. Gleiches gilt bei (v) ausstehender fälliger Vergütung oder ausstehenden Vorschüssen.
 8. **Dokumentation, Protokollierung / Logging.** INSOP ist berechtigt, Weisungen, Freigaben, Herausgaben, Übergaben und Zugriffsereignisse zu protokollieren (z.B. Ticket, E-Mail, Signaturprotokoll, Logfiles), um Compliance- und Nachweispflichten zu erfüllen. Die Protokollierung / das Logging erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben.
 9. **Notfallmaßnahmen.** INSOP ist berechtigt, bei konkreten Anhaltspunkten für Sicherheitsvorfälle oder Missbrauch (z.B. kompromittierte Zugangsdaten, unberechtigte Zugriffsversuche) Zugänge zu sperren, IT-Systeme zu isolieren oder Herausgaben auszusetzen. INSOP informiert den Kunden hierüber unverzüglich, soweit dies rechtlich zulässig ist.
 10. **Kein Drittempfangsanspruch.** Dritte haben keinen eigenen Anspruch gegen INSOP auf Herausgabe, Export oder Zugang. Dies gilt auch dann, wenn Dritte (z.B. Schuldnerorgane, Arbeitnehmer, Gläubiger, Dienstleister) ein rechtliches Interesse behaupten. Gesetzliche Herausgabe- oder Auskunftspflichten gegenüber Behörden bleiben unberührt.
 11. **Kosten.** Aufwände für Legitimation, Abstimmungen, Sonderfreigaben, Export-/Herausgabebereitstellung, Datenträgerbereitstellung, Versand, Verschlüsselung oder Begleitung von Herausgaben werden – soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart – nach Aufwand gemäß Preisliste vergütet.
 12. **Legal Hold und Sperrvermerke.** Soweit der Kunde INSOP schriftlich einen Legal Hold, Sperrvermerk oder besondere Aufbewahrungsanforderungen mitteilt, wird INSOP dies im vereinbarten Umfang technisch und organisatorisch berücksichtigen; weitergehende Verpflichtungen bestehen nur, soweit ausdrücklich vereinbart.
- 6. Einsatz von Subunternehmen und Erfüllungsgehilfen**
1. INSOP ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten jederzeit geeignete Subunternehmer und/oder sonstige Dritte als Erfüllungsgehilfen einzusetzen. INSOP bleibt in jedem Fall alleiniger Vertragspartner des Kunden und verantwortlich für die ordnungsgemäße Leistungserbringung, soweit gesetzlich nichts Abweichendes gilt.
 2. INSOP wählt Subunternehmer sorgfältig aus und verpflichtet sie – soweit erforderlich – auf Vertraulichkeit, Informationssicherheit und die Einhaltung der vereinbarten Leistungsstandards. Eine Haftung von INSOP für eigenes Verschulden sowie für Verschulden ihrer Erfüllungsgehilfen richtet sich nach den Haftungsregelungen dieses Vertrags (insb. **Abschnitt A.13**).

3. Soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, bedarf der Einsatz von Subunternehmern keiner Zustimmung des Kunden. INSOP informiert den Kunden auf Anfrage über den Einsatz von Subunternehmern, soweit dem keine gesetzlichen, vertraglichen oder sicherheitsrelevanten Geheimhaltungsinteressen entgegenstehen.
 4. Sonderfall Datenschutz: Soweit der Einsatz von Subunternehmern eine Auftragsverarbeitung betrifft, gelten vorrangig die Regelungen in **Ziffer A.17** (Datenschutz/AVV) zu Unterauftragnehmern/Subprozessoren.
 5. Sonderfall Besondere Schutzbedarfe / Berufsgeheimnisse: Soweit der Kunde INSOP vor Leistungsbeginn in Textform auf besondere Geheimhaltungs- oder Schutzanforderungen (z.B. Berufsgeheimnisse, Mandatsgeheimnisse, VS-NfD o.ä.) hinweist und diese vertraglich vereinbart werden, kann der Einsatz bestimmter Subunternehmer ausgeschlossen oder von zusätzlichen Maßnahmen abhängig gemacht werden; dies bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung im Einzelvertrag.
- 7. Leistungserbringung und Remote Access**
1. INSOP ist berechtigt, Leistungen remote zu erbringen, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist.
 2. Der Kunde stellt erforderliche Zugänge, VPN, Benutzerkonten und Berechtigungen nach Least Privilege bereit.
 3. Verzögerungen durch fehlende oder unzureichende Zugänge gelten als Mitwirkungsverzug. Vereinbarte Fristen und Termine verlängern sich entsprechend; INSOP gerät insoweit nicht in Verzug. Mehraufwand kann nach Preisliste abgerechnet werden.
- 8. Leistungsänderungen (Change Requests)**
1. INSOP ist berechtigt, technische Änderungen vorzunehmen, soweit diese (i) zur Aufrechterhaltung der Sicherheit, (ii) zur Anpassung an technische Standards oder (iii) aufgrund nicht vorhersehbarer technischer Rahmenbedingungen erforderlich sind und (iv) keine wesentliche Einschränkung der vertraglich geschuldeten Leistung darstellen. Wesentliche Änderungen bedürfen einer Vereinbarung im Change-Request-Verfahren.
 2. Der Kunde stellt sicher, dass die Vergütung und Auslagen von INSOP im jeweiligen Verfahrensstandpunkt gedeckt sind. INSOP ist berechtigt, angemessene Vorschüsse zu verlangen und Leistungen bis zum Zahlungseingang zurückzuhalten.
 3. Werden vom Kunden Änderungen oder Ergänzungen auch bei einer Festpreis-Spezifikation im Verlaufe der Vertragsdurchführung („**Change Requests**“) gewünscht, so wird die damit im Zusammenhang stehende Leistung gemäß nachgewiesenem Aufwand abgerechnet. Dabei werden i.d.R. Aufwandsschätzungen vor Beginn der Arbeiten erstellt und es wird ein Auftrag für die Änderungen oder Ergänzungen durch einen bevollmächtigten Mitarbeiter des Kunden erteilt.
 4. Falls durch Änderungs- oder Ergänzungswünsche vertraglich vereinbarte Leistungstermine nicht mehr einzuhalten sind, wird INSOP vor Auftragserteilung darauf zumindest in Textform hinweisen. Die Parteien legen in diesem Fall einvernehmlich einen neuen Leistungstermin fest. Mangels Festlegung eines neuen Leistungstermins verschiebt sich dieser um eine angemessene Frist, mindestens aber entsprechend der Dauer des Zeitraums zwischen dem Änderungs- bzw. Ergänzungswunsch und dem Abschluss oder der Ablehnung des Änderungsauftrags.
- 9. Zahlungsbedingungen und Lieferbedingungen**
1. Soweit nicht anders vereinbart, gilt der in der Bestellung und der Auftragsbestätigung angegebene Preis jeweils zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer.
 2. Rechnungen werden in den vereinbarten Intervallen von INSOP an die vom Kunden in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse versendet. Soweit ein Kunde auf die Zustellung von Rechnungen per Post besteht, behält sich INSOP vor, pro Rechnung eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von **fünfundzwanzig (25) EUR** zu erheben, welche mit der jeweiligen Rechnung in Rechnung gestellt wird.
 3. Rechnungen von INSOP sind innerhalb von **vierzehn (14) Tagen** nach dem Rechnungsdatum ohne Abzüge über die von INSOP angebotenen Zahlungsmöglichkeiten (diese können je nach Leistungen variieren) zu tätigen. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist die Gutschrift der Zahlung bei INSOP entscheidend.
 4. Bei Überschreitung der Zahlungsfrist ist der ausstehende Betrag ab dem Tag der Fälligkeit mit **neun (9) Prozentpunkten** über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz zu verzinsen. Weiterhin ist INSOP berechtigt, die Leistungserbringung bei einem mehr als nur unerheblichen Überschreiten der Zahlungsfrist vorübergehend einzustellen, bis die fällige Zahlung eintrifft. Die Geltendmachung weiterer Schäden für den Fall des Verzugs bleibt unberührt, der Kunde hat das Recht INSOP nachzuweisen, dass durch den Verzug kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
 5. Aufrechnung und Zurückbehaltung sind nur zulässig, wenn die Gegenansprüche unbestritten, anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten des Kunden ist nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweils gleichen Vertragsverhältnis erlaubt. Eine Abtretung von Ansprüchen des Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung von INSOP; diese darf nicht unbillig verweigert werden. **§ 354a HGB** bleibt unberührt.
 6. Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen aus der Geschäftsverbindung Eigentum von INSOP (verlängerter Eigentumsvorbehalt).
 7. Incoterms gelten ausschließlich für physische Warenlieferungen; für Dienstleistungen finden sie keine Anwendung. Es gelten für die Lieferbedingungen die INCOTERMS 2020 zum Stand 2020-01-01. Soweit nicht anders vereinbart, gilt für alle Verträge mit Kunden die Lieferbedingung EXW (Ex Works) Düsseldorf.
 8. Gefahrübergang. Bei Warenlieferungen geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung mit Übergabe an den Transporteur bzw. bei Abholung mit Bereitstellung zur Abholung auf den Kunden über, soweit nicht zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen.
- 10. Vergütung nach Aufwand, Reisezeiten und Auslagen**
1. Abrechnung nach Aufwand. Soweit Leistungen nicht ausdrücklich als Festpreis vereinbart sind, werden sie nach Aufwand gemäß Einzelvertrag und/oder Preisliste abgerechnet. Maßgeblich sind die jeweils vereinbarten Stundensätze und Abrechnungsmodalitäten.
 2. Zeittakt / Mindestabrechnung. Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Abrechnung in Zeitintervallen von **fünfzehn (15) Minuten**. Für Einsätze vor Ort gilt eine Mindestabrechnung von **vier (4) Stunden** je vorab vom Kunden beauftragtem Vor-Ort-Einsatz. Vergebliche Anfahrten, die INSOP nicht zu vertreten hat, gelten als Vor-Ort-Einsatz.
 3. Reisezeiten. Reisezeiten, die zur Leistungserbringung erforderlich sind und vom Kunden veranlasst oder freigegeben wurden, werden – soweit nicht anders vereinbart – zu fünfzig (50) % des jeweils vereinbarten Stundensatzes abgerechnet. Wartezeiten, die INSOP nicht zu vertreten hat (z.B. Zutrittsverzögerungen, Freigaben, Sicherheitskontrollen), gelten als Arbeitszeit.
 4. Auslagen/Spesen. Notwendige und nachgewiesene Auslagen (insbesondere Fahrtkosten, Übernachtung, Verpflegungsmehraufwand, Versand, Datenträger, Kurier, Zoll, Parkgebühren) sind vom Kunden zu erstatten, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich waren. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung von Reisekosten in Anlehnung an die steuerlichen Reisekostengrundsätze (BMF-Pauschalen) oder gegen Nachweis der tatsächlichen Kosten.
 5. Dritteleistungen. Kosten für Leistungen Dritter (z.B. Rechenzentrumsleistungen, Lizenzen, Cloud-Services, Datenraum-Provider), die im Einzelvertrag als vom Kunden zu tragende Dritteleistungen ausgewiesen sind oder vom Kunden freigegeben wurden, werden zu Selbstkosten weiterberechnet; INSOP kann hierfür eine angemessene Handling-Fee gemäß Preisliste vereinbaren.
 6. Kostenvoranschläge. Aufwandsschätzungen und Kostenvoranschläge sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Überschreitung absehbar: INSOP informiert den Kunden unverzüglich; Mehrleistungen sind als Change Request zu beauftragen.
- 11. Rechte an Arbeitsergebnissen und Nutzungsrechte**
1. INSOP räumt dem Kunden an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für eigene interne Zwecke ein, sobald die Vergütung vollständig bezahlt ist. Der Kunde darf Arbeitsergebnisse im erforderlichen Umfang auch verbundenen Unternehmen i.S.d. **§§ 15 ff. AktG** oder Unternehmen mit einem Beteiligungsverhältnis i.S.d. **§ 271 Abs. 1 HGB** sowie seinen zur Vertragsdurchführung eingeschalteten Beratern und Dienstleistern zugänglich machen, sofern diese zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. INSOP-Wissen verbleibt bei INSOP; INSOP darf allgemeine Ideen, Methoden und Erfahrungen weiterverwenden, sofern keine vertraulichen Informationen des Kunden offengelegt werden.

12. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde hat auf seine Kosten alle Anstrengungen zu unternehmen, um INSOP eine reibungslose Tätigkeit zu ermöglichen und alles zu unterlassen, was die Tätigkeit erschweren oder unmöglich machen könnte. Er wird zu diesem Zweck INSOP sämtliche erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen. Erkennt der Kunde, dass eigene Angaben und Anforderungen fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat er dies und die ihm erkennbaren Folgen INSOP unverzüglich mitzuteilen.
2. Sofern die Datensicherung nicht gemäß ausdrücklicher Vereinbarung von INSOP durchzuführen ist, gilt hierzu Folgendes: Der Kunde sorgt für eine geeignete Sicherung seiner Daten, Materialien und Software. Werden dem Kunden anstehende Arbeiten (einschließlich Störungs- und Mängelbeseitigung) oder sonstige Leistungen von INSOP bekannt, wird er jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist, andernfalls noch dafür sorgen. Auch die Überprüfung der Datensicherung (sowohl vor als auch nach den Arbeiten von INSOP) ist Sache des Auftraggebers. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er das Risiko eines Datenverlusts trägt, wenn die Daten nicht gemäß aktuell anerkanntem Stand der Technik gesichert werden (Tages-, Wochen- und Monatssicherungen, z.B. im Wege eines Backups auf einem weiteren gesonderten Server). INSOP trifft keine Datensicherungspflichten, soweit diese nicht ausdrücklich als IN-SCOPE vereinbart sind.
3. Für Lieferungen von Waren sowie für werkvertragliche Leistungen gelten die Untersuchungs- und Rügepflichten nach § 377 HGB. Im Übrigen hat der Kunde Mängel unverzüglich nach Kenntnis in Textform anzuzeigen.
4. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung seiner Pflichten.

13. Haftung und Haftungsbeschränkung

1. Für die Haftung von INSOP sowie für die Haftung ihrer Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen – gleich aus welchem Rechtsgrund – gelten die nachfolgenden Regelungen.
2. INSOP haftet bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist zudem der Höhe nach auf die Haftungsobergrenze nach **Ziffer A.13.6** begrenzt. Ein typischerweise vorhersehbarer Schaden umfasst insbesondere nicht Schäden aus entgangenen oder verminderten Insolvenzquoten, vereitelten Anfechtungsansprüchen oder sonstigen wirtschaftlichen Verwertungserfolgen.
3. Im Übrigen ist die Haftung von INSOP für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.
4. Im Falle eines Datenverlusts ist die Haftung – soweit INSOP dem Grunde nach haftet – auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus ordnungsgemäß erstellten und verfügbaren Sicherungskopien beschränkt. Dies gilt nicht, soweit INSOP vertraglich ausdrücklich die alleinige Verantwortung für Datensicherung und Wiederherstellbarkeit übernommen und diese Pflicht schuldhaft verletzt hat.
5. Für Fälle anfänglicher Unmöglichkeit haftet INSOP nur, wenn ihr das Leistungshindernis bekannt war oder die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit beruht. INSOP erbringt Leistungen im Insolvenzkontext ausschließlich auf Weisung des Kunden. Herausgaben, Exporte, Freischaltungen von Zugängen sowie Übergaben von Datenträgern erfolgen ausschließlich an vom Kunden benannte und legitimierte Empfänger. INSOP haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass Weisungen, Empfängerbenennungen, Bestellungen-/Vollmachtsverhältnisse oder Legitimationen unrichtig, unvollständig, widersprüchlich oder nicht aktuell waren, es sei denn, INSOP hat dies vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.
6. Soweit INSOP nach den vorstehenden Regelungen haftet, ist die Haftung – außer bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz – der Höhe nach begrenzt auf den höheren Betrag aus
a) **(zwölf) 12 Monatsentgelten** derjenigen Leistung, aus deren Erbringung der Schaden resultiert oder
b) **(fünftausend) 50.000 EUR** je Schadensereignis.
Bei mehreren Schadensereignissen innerhalb eines Vertragsjahres ist die Gesamthaftung auf **(vierundzwanzig) 24 Monatsentgelte** oder **(hunderttausend) 100.000 EUR** begrenzt.
Vertragsjahr ist der Zeitraum von **zwölf (12) Monaten** ab dem Beginn des Vertragsverhältnisses und jedes anschließende zwölfmonatige Intervall.
7. Ausgeschlossen ist – soweit gesetzlich zulässig – die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung, ausgebliebene Einsparungen, Reputationsschäden, Verlust von Geschäftschancen sowie Ansprüche Dritter gegen den Kunden.
8. Soweit INSOP Analyse-, Forensik- oder eDiscovery-Leistungen erbringt, schuldet INSOP ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung keine Beweissicherung oder Dokumentation nach gerichtlichen oder behördlichen Standards (z.B. Chain of Custody). INSOP haftet nicht für die gerichtliche/behördliche Verwertbarkeit von Daten, Auswertungen oder Ergebnissen, soweit nicht ausdrücklich als Beschaffenheit oder Leistungsstandard vereinbart.
9. INSOP schuldet keine rechtliche Prüfung oder Bewertung, insbesondere nicht zur Anfechtbarkeit, zur insolvenzrechtlichen Verwertbarkeit, zu Privilegien (z.B. Anwaltskorrespondenz) oder zu Berufsgeheimnissen. INSOP haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass Datenbestände privilegierte Kommunikation oder sonstige rechtlich besonders geschützte Inhalte enthalten oder dass der Kunde diese Inhalte selektiert, herausgibt oder verwertet, es sei denn, INSOP hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.
10. Der Kunde stellt INSOP sowie deren Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang damit geltend gemacht werden, dass INSOP auf Weisung des Kunden tätig wurde oder dass INSOP auf Weisung des Kunden Daten, Inhalte oder Ergebnisse herausgegeben, übermittelt, exportiert, freigeschaltet oder sonst zugänglich gemacht hat. Dies gilt insbesondere für Ansprüche, die auf vom Kunden bereitgestellten, bezeichneten oder freigegebenen Datenquellen, Inhalten oder Empfängern beruhen. Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung (insbesondere Rechtsanwalts- und Gerichtskosten). Die Freistellungspflicht besteht nicht, soweit INSOP den Anspruch vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
11. Die Haftung von INSOP für Schäden aufgrund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit richtet sich nach den Regelungen des Telekommunikationsgesetzes.
12. Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche gegen INSOP beträgt **(ein) 1 Jahr**, soweit nicht gesetzlich zwingend längere Fristen gelten; dies gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben/Körper/Gesundheit oder Ansprüchen nach Produkthaftungsgesetz.
13. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse, -beschränkungen und -begrenzungen gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen, die auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung beruhen oder wenn INSOP eine Garantie übernommen hat.

14. Mängel und Störungen

1. Der Kunde hat Mängel und Störungen unverzüglich unter möglichst genauer Beschreibung (Fehlerbild, System, Zeitpunkt, Logs, Reproduzierbarkeit) über die vereinbarten Meldewege anzuzeigen. Soweit eine SLA-Anlage vereinbart ist, gelten Klassifizierung, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sowie Eskalationen vorrangig nach der SLA-Anlage.
2. INSOP ist zunächst zur Nacherfüllung berechtigt (Beseitigung, Workaround oder Umgehungslösung).
3. Weitergehende Rechte (insbesondere Minderung, Rücktritt/Kündigung, Schadensersatz) bestehen erst nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung, soweit nicht gesetzlich entbehrlieh.
4. Störungen, die durch OUT-OF-SCOPE-Systeme, kundenseitige Änderungen, Fehlbedienung, fehlende Mitwirkung oder Störungen Dritter (z.B. öffentliche Netze) verursacht werden, gelten nicht als Mangel der Leistung; INSOP kann hierfür Aufwand nach Preisliste abrechnen.
5. Für werkvertragliche Leistungen beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche **zwölf (12) Monate** ab Abnahme, soweit nicht gesetzlich zwingend längere Fristen gelten.

15. Höhere Gewalt

1. Keine der Parteien kommt mit der Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag in Verzug, wenn die Nichterfüllung auf ein Ereignis höherer Gewalt im Sinne dieser **Ziffer A.15** zurückzuführen ist.
2. Höhere Gewalt bedeutet ein Ereignis,
a) dass die betreffende Partei nicht vorhersehen konnte,

b) dass außerhalb der zumutbaren Kontrolle der betreffenden Partei liegt, und
c) dass die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch die betreffende Partei unmöglich oder so unpraktisch macht, dass sie unter den gegebenen Umständen vernünftigerweise als unmöglich anzusehen ist. Das können beispielsweise Ereignisse wie Naturkatastrophen, Bürgerkrieg und Krieg, Sabotage, Pandemien, Epidemien oder Unruhen sein. Ein Ereignis höherer Gewalt umfasst keine Ereignisse, die durch Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Handeln einer Partei verursacht werden.

3. Die betroffene Partei unterrichtet die andere Partei unverzüglich nach Bekanntwerden eines Ereignisses höherer Gewalt und teilt ihr mit, wie sich das Ereignis höherer Gewalt auf die geschuldete Leistung auswirkt und wie lange sie erwartet, dass das Ereignis höherer Gewalt andauern wird. In einem solchen Fall ist die andere Partei berechtigt, für den Zeitraum und in dem Umfang, in dem die andere Partei an der Erfüllung gehindert ist, vergleichbare Leistungen von einem Dritten zu beziehen.
4. Wenn ein Ereignis höherer Gewalt die Erbringung eines wesentlichen Teils der Leistungserbringung verhindert, können die Parteien den von einem solchen Ereignis höherer Gewalt betroffenen Teil des Vertragsverhältnisses mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn das Ereignis höherer Gewalt länger als **sechs (6)** Monate andauert.

16. Vertraulichkeit

1. Die Parteien verpflichten sich, alle vor und im Rahmen der Vertragserfüllung erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei zeitlich unbegrenzt so, wie sie eigene vergleichbare vertrauliche Informationen schützen, mindestens jedoch mit angemessener Sorgfalt vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe durch die empfangende Partei an Dritte ist nur zulässig, soweit dies zur Ausübung der Rechte der empfangenden Partei oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, und diese Personen im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten wie hierin geregelt, unterliegen. Vervielfältigungen vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei müssen – soweit technisch möglich – alle Hinweise und Vermerke zu ihrem vertraulichen oder geheimen Charakter enthalten, die im Original enthalten sind.
2. Der vorstehende Abschnitt gilt nicht für vertrauliche Informationen, die
 - a) vom Empfänger ohne Rückgriff auf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei unabhängig entwickelt worden sind,
 - b) ohne Vertragsverletzung durch den Empfänger allgemein öffentlich zugänglich geworden sind oder rechtmäßig und ohne Pflicht zur Geheimhaltung von einem Dritten erhalten wurden, der berechtigt ist, diese vertraulichen Informationen bereitzustellen,
 - c) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Einschränkungen bekannt waren oder
 - d) nach schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei von den vorstehenden Regelungen freigestellt sind.
3. Nach Vertragsende hat die empfangende Partei auf Verlangen vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei zurückzugeben oder – soweit technisch möglich – zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

17. Datenschutz

1. Soweit INSOP im Rahmen der vertraglichen Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (Auftragsverarbeitung), schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) gemäß **Art. 28 DSGVO**. Der AVV ist integraler Bestandteil des Vertrages.
2. Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne der DSGVO, INSOP ist Auftragsverarbeiter, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
3. INSOP ist berechtigt, Leistungen, die eine Auftragsverarbeitung erfordern, bis zum Abschluss eines wirksamen AVV zurückzuhalten.
4. INSOP darf Subunternehmer/Unterauftragnehmer einsetzen. Eine Liste der Subprozessoren wird dem Kunden zur Verfügung gestellt. INSOP informiert den Kunden mindestens **vierzehn (14)** Kalendertage vor Wirksamwerden wesentlicher Änderungen der Subunternehmer/Unterauftragnehmer. Der Kunde kann aus wichtigem, datenschutzrechtlich begründetem Grund widersprechen; gelingt keine einvernehmliche Lösung, kann INSOP die betroffene Leistung einstellen oder der Kunde den betroffenen Leistungsteil außerordentlich kündigen. Eine aktuelle Liste der Subunternehmer/Unterauftragnehmer wird dem Kunden **im AVV oder als Anlage zum AVV** zur Verfügung gestellt.
5. INSOP trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) nach dem Stand der Technik, insbesondere Zugriffsschutz, Berechtigungskonzepte und Protokollierung administrativer Zugriffe. Die Einzelheiten ergeben sich aus dem AVV bzw. der TOM-Anlage.
6. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten geheim zu halten, nur berechtigten Personen zugänglich zu machen und Missbrauch unverzüglich zu melden.
7. INSOP ist berechtigt, zur Abwehr von Angriffen oder zur Aufrechterhaltung der Sicherheit Zugriffe zu sperren, IT-Systeme zu isolieren oder Dienste vorübergehend einzuschränken.
8. INSOP informiert den Kunden unverzüglich, sobald INSOP tatsächliche Anhaltspunkte für eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung bekannt werden. Der Kunde bleibt für etwaige Meldungen an Behörden/Betroffene verantwortlich; INSOP unterstützt den Kunden im angemessenen Umfang gegen Vergütung nach Aufwand, sofern nicht gesetzlich unentgeltlich geschuldet.
9. Übermittlungen in Drittländer erfolgen nur nach Maßgabe der DSGVO (insb. SCC). Soweit vertraglich vereinbart, erfolgt Verschlüsselung der gespeicherten Daten; das Schlüsselmanagement richtet sich nach dem Einzelvertrag/Sicherheitskonzept.

18. Informationssicherheit

1. INSOP trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Informationssicherheit nach dem Stand der Technik. Details ergeben sich aus dem Einzelvertrag, der TOM-/Security-Anlage und – soweit vereinbart – der SLA-Anlage.
2. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten geheim zu halten, nur berechtigten Personen zugänglich zu machen und organisatorische Maßnahmen zu treffen, um Missbrauch zu verhindern. Eine gemeinsame Nutzung von Benutzerkonten („Shared Accounts“) ist untersagt, soweit nicht ausdrücklich im Einzelvertrag abweichend vereinbart.
3. Soweit INSOP dem Kunden Zugangsdaten bereitstellt oder Passwortanforderungen vorgibt, müssen Passwörter mindestens **zwölf (12)** Zeichen umfassen und aus mindestens einem Buchstaben, einer Ziffer sowie einem Sonderzeichen bestehen; weitergehende Anforderungen nach dem Stand der Technik bleiben unberührt.
4. INSOP ist berechtigt, für administrative Zugänge, Management-Interfaces, Remote-Access, privilegierte Service-Accounts und sonstige sicherheitsrelevante Zugriffe eine Mehrfaktor-Authentifizierung („MFA“) bereitzustellen und verpflichtend zu erzwingen. INSOP teilt dem Kunden in Textform mit, für welche Zugänge MFA verpflichtend ist und ab welchem Zeitpunkt. Zulässige MFA-Verfahren sind insbesondere zeitbasierte Einmalpasswörter (TOTP, z.B. Authenticator-App) oder vergleichbare Verfahren nach dem Stand der Technik; SMS-basierte MFA ist ausgeschlossen, sofern nicht im Einzelvertrag ausdrücklich zugelassen.
5. Aktiviert der Kunde eine verpflichtende MFA nicht innerhalb von **fünf (5)** Werktagen ab Mitteilung, ist INSOP berechtigt, betroffene Zugänge zu sperren oder in einen eingeschränkten Modus umzuschalten, bis die MFA ordnungsgemäß aktiviert ist; hierdurch gerät INSOP nicht in Verzug.
6. Der Kunde hat kompromittierte Zugangsdaten oder Missbrauchsverdacht unverzüglich mitzuteilen. INSOP ist berechtigt, bei konkreten Anhaltspunkten für Missbrauch Zugänge unverzüglich zu sperren sowie Passwörter und/oder MFA zurückzusetzen.

19. Protokollierung und Logging

1. INSOP ist berechtigt, Weisungen, Freigaben, Herausgaben, Übergaben sowie administrative Zugriffe und sicherheitsrelevante Aktionen zu protokollieren, soweit dies zur Leistungserbringung, Störungsanalyse, IT-Sicherheit, Nachweisführung oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.
2. Protokolle dürfen nur einem eng begrenzten, autorisierten Personenkreis zugänglich gemacht werden. Speicherung und Löschung erfolgen nach Maßgabe der TOM-/Security-Anlage sowie gesetzlicher Aufbewahrungspflichten. Soweit Protokolle personenbezogene Daten enthalten, erfolgt die Verarbeitung nach Maßgabe der Datenschutzvereinbarungen (insbesondere AVV).

20. Service Level Agreement und Service Credits

1. Soweit SLA-Parameter vereinbart sind, ergeben sich deren Einzelheiten ausschließlich aus der SLA-Anlage; unbeschadet der Rangfolge gemäß **Ziffer A.1.4** hat die SLA-Anlage hinsichtlich der SLA-Parameter Vorrang.
2. Messpunkt, Messintervall, Definition von Nichtverfügbarkeit (Down-Ereignis), Behandlung von Teilausfällen sowie die Zuordnung von Wartezeiten ergeben sich ausschließlich aus der SLA-Anlage. Ohne SLA-Anlage besteht keine Verfügbarkeitszusage.

3. Soweit in der SLA-Anlage vorgesehen, erhält der Kunde bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit Service Credits. Service Credits sind – soweit gesetzlich zulässig – der vorrangige und abschließende vertragliche Ausgleich für Verfügbarkeitsunterschreitungen, unbeschadet zwingender Haftungstatbestände (insbesondere Vorsatz/grobe Fahrlässigkeit sowie Leben/Körper/Gesundheit).
 4. Service Credits werden ausschließlich auf Antrag in Textform gewährt und sind spätestens innerhalb von **vierzehn (14)** Kalendertagen nach Ende des betroffenen Kalendermonats geltend zu machen. Die Summe der Service Credits ist je Kalendermonat auf **fünfzig (50)** % des Monatsentgelts der betroffenen Leistung begrenzt. Service Credits werden ausschließlich durch Verrechnung/Gutschrift auf die jeweils nächste fällige Rechnung gewährt; eine Auszahlung ist ausgeschlossen.
- 21. Legal Hold und gesetzliche Anordnungen**
1. INSOP ist berechtigt, Herausgaben, Exporte, Löschungen oder Vernichtungen auszusetzen oder zu verweigern, soweit ein dokumentierter Legal Hold, gesetzliche Aufbewahrungspflichten, gerichtliche/behördliche Anordnungen oder sonstige zwingende rechtliche Gründe entgegenstehen.
 2. INSOP informiert den Kunden hierüber unverzüglich, soweit rechtlich zulässig. Hierdurch gerät INSOP nicht in Verzug und begeht keine Pflichtverletzung.
- 22. Abnahme**
1. Anwendungsbereich. Soweit Leistungen von INSOP ausdrücklich als Werkleistung vereinbart sind oder ein bestimmtes Arbeitsergebnis geschuldet ist (z.B. Report, Gutachten, Exportdatei, Index, Datenraum-/DMS-Struktur, Skript/Automatisierung, Konfiguration, Anpassung), gelten die nachfolgenden Abnahmeregeln. Für reine Dienstleistungen/Dienstverträge findet keine Abnahme statt.
 2. Abnahmeerklärung. INSOP stellt das Arbeitsergebnis zur Abnahme bereit und teilt dem Kunden die Abnahmebereitschaft in Textform mit. Der Kunde prüft das Arbeitsergebnis unverzüglich und erklärt die Abnahme in Textform.
 3. Abnahmefrist / fiktive Abnahme. Erfolgt innerhalb von **zehn (10)** Werktagen nach Zugang der Abnahmebereitschaft keine Abnahmeerklärung und keine schriftliche Mängelrüge unter konkreter Benennung der Mängel, gilt das Arbeitsergebnis als abgenommen. Gleiches gilt, wenn der Kunde das Arbeitsergebnis produktiv nutzt oder an Dritte herausgibt, es sei denn, die Nutzung/Herausgabe erfolgt ausschließlich zur Prüfung.
 4. Teilabnahmen. Soweit im Einzelvertrag Meilensteine, Iterationen oder Teil-Arbeitsergebnisse vereinbart sind, sind Teilabnahmen zulässig. Teilabnahmen beziehen sich ausschließlich auf den jeweils abnahmefähigen Teil und lassen Abnahmen späterer Teile unberührt.
 5. Abnahme bei unwesentlichen Mängeln. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. INSOP wird unwesentliche Mängel innerhalb einer angemessenen Frist beheben.
 6. Abnahmeverweigerung. Verweigert der Kunde die Abnahme wegen wesentlicher Mängel, hat er diese in Textform konkret zu beschreiben. INSOP ist zur Nacherfüllung berechtigt. Nach erfolgreicher Nacherfüllung stellt INSOP das Arbeitsergebnis erneut zur Abnahme bereit; es gilt eine Abnahmefrist gemäß **Ziffer A.22.3**.
- 23. Datenrückgabe und Vertragsende**
1. Nach Vertragsende stellt INSOP dem Kunden auf Anforderung eine Export-/Herausgabemöglichkeit der gespeicherten Daten in dem im Einzelvertrag/SCOPE vereinbarten Format, hilfsweise in einem marktüblichen Format, bereit.
 2. Der hierfür entstehende Aufwand ist nach Preisliste zu vergüten, soweit nicht anders vereinbart.
 3. INSOP ist berechtigt, Daten nach Ablauf von **sechzig (60)** Tagen nach Vertragsende zu löschen, sofern keine gesetzlichen oder berufsrechtlichen Aufbewahrungspflichten oder ein dokumentierter Legal Hold entgegenstehen und der Kunde innerhalb dieser Frist keine Herausgabe/Export nach **Ziffer A.23.1** verlangt hat.
- 24. Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern sowie gemeinschaftliche Unternehmen oder Unternehmungen**
1. INSOP ist berechtigt, zur Erbringung der vertraglichen Leistungen gemeinschaftliche Unternehmen, Kooperationspartner und Dritte einzusetzen (z.B. im Rahmen einer projektbezogenen Zusammenarbeit oder einer gemeinschaftlichen Unternehmung in der Rechtsform einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR)). INSOP bleibt in jedem Fall Vertragspartner des Kunden, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
 2. Soweit im Rahmen eines Projekts neben INSOP weitere Kooperationspartner Leistungen erbringen (insbesondere Wirtschaftsprüfer-/Steuerberaterleistungen oder Rechtsberatungsleistungen), erfolgen diese Leistungen eigenverantwortlich und außerhalb des von INSOP geschuldeten Leistungsumfangs, sofern nicht im Einzelvertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. INSOP schuldet insbesondere keine rechtliche oder betriebswirtschaftliche Bewertung, keine insolvenzrechtliche Prüfung (z.B. Zahlungsunfähigkeit/Überschuldung) und keine rechtliche Bewertung von Anfechtungs- oder Haftungsfällen.
 3. Leistungen von Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern oder sonstigen Berufsgeheimnisträgern sind keine Erfüllungsgehilfenleistungen von INSOP im Sinne des **§ 278 BGB**, soweit diese Leistungen berufsrechtlich eigenverantwortlich zu erbringen sind oder als eigenständige Beratungsleistungen erfolgen. Eine Haftung von INSOP für derartige Leistungen ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
 4. INSOP schuldet – soweit nicht ausdrücklich als Werkleistung vereinbart – ausschließlich die technische und organisatorische Leistungserbringung nach dem Stand der Technik. Ein bestimmter wirtschaftlicher oder rechtlicher Erfolg (z.B. erfolgreiche Anspruchsdurchsetzung, „digitale Anfechtung“, „eDiscovery“, bestimmte Treffer-/Ergebnisquoten, gerichtliche Verwertbarkeit etc.) wird nicht geschuldet.
 5. Soweit im Rahmen der Zusammenarbeit Daten oder Arbeitsergebnisse an Kooperationspartner übermittelt oder für diese zugänglich gemacht werden, erfolgt dies ausschließlich nach Weisung/Freigabe des Kunden gemäß **Ziffer A.5** (Weisungen/Freigaben/Herausgaben) sowie unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vereinbarungen (insbesondere AVV/TOM). Der Kunde bleibt verantwortlich für die rechtliche Zulässigkeit der Weisung, die Auswahl der Empfänger und die Einhaltung etwaiger berufsrechtlicher Verschwiegenheitspflichten.
- 25. Abwerbverbot von Personal**
1. Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit sowie für einen Zeitraum von **zwölf (12)** Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses keine Mitarbeiter, freien Mitarbeiter, Leiharbeiternehmer oder sonstigen für INSOP tätigen Personen, die im Zusammenhang mit den Leistungen für den Kunden eingesetzt werden oder wurden („INSOP-Personal“), weder unmittelbar noch mittelbar abzuwerben, einzustellen oder sonst in ein Arbeits- oder Dienstverhältnis zu übernehmen. Dies gilt auch für die Beauftragung über Dritte (z.B. verbundene Unternehmen, Subunternehmer, Personalvermittler) sowie für die Umgehung durch Zwischenschaltung Dritter.
 2. Das Abwerbverbot gilt nicht, wenn INSOP-Personal sich auf eine allgemein gehaltene, nicht gezielt auf INSOP-Personal ausgerichtete Stellenausschreibung des Kunden bewirbt und der Kunde keine aktive Ansprache oder sonstige gezielte Abwerbmaßnahmen vorgenommen hat.
 3. Für jeden schuldhaften Verstoß gegen **Ziffer A.25.1** zahlt der Kunde eine Vertragsstrafe. Deren Höhe beträgt **drei (3)** Bruttomonatsvergütungen der betreffenden Person, mindestens **zehntausend (10.000)** EUR, höchstens **fünfzigtausend (50.000)** EUR je Verstoß. Die Vertragsstrafe kann nach **§ 343 BGB** herabgesetzt werden. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten; eine verwirkte Vertragsstrafe wird auf einen Schadensersatzanspruch angerechnet.
 4. Auf Verlangen von INSOP hat der Kunde in Textform Auskunft zu erteilen, ob und ggf. seit wann er INSOP-Personal beschäftigt oder beauftragt, soweit hierfür konkrete Anhaltspunkte vorliegen.
- 26. Sonstiges**
1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist **Düsseldorf, Deutschland**.
 2. Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche zwischen den Parteien gilt das **Recht der Bundesrepublik Deutschland** unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.
 3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit der getroffenen Vereinbarungen im Übrigen nicht. In diesem Fall werden die Parteien die unwirksame, nichtige oder undurchführbare Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzen, die der ursprünglichen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am ehesten gerecht wird.

B. Besondere Bestimmungen Server-Hosting (HOSTING)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, über das Speichern, Abrufen, Verwalten und Einsehen von Daten, Dateien und IT-Systemen über das Internet auf von INSOP bereitgestellten Servern in einem von INSOP genutzten Rechenzentrum. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**HOSTING**“ bezeichnet.

Sonstige Leistungen, wie beispielsweise Managed Services (Dienstleistungsvereinbarung, bei der INSOP die Verantwortung für die Bereitstellung, Verwaltung, Überwachung und Wartung bestimmter IT-Ressourcen eines Kunden übernimmt), externe Backups, Wartung oder Monitoring, sind von diesem Abschnitt nicht umfasst und werden zwischen den Parteien in einem eigenen Vertrag mit besonderen AGB geregelt.

Die Einzelheiten zur Verfügbarkeit, zur Messmethode (insbesondere Messpunkt, Messintervall und Definition von Nichtverfügbarkeit), zu Supportzeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Eskalationsstufen sowie zu etwaigen Service Credits ergeben sich ergänzend und konkretisierend aus der jeweils zum Vertrag gehörenden SLA-Anlage.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Server-Hosting**“ ist das Speichern, Abrufen, Verwalten und Einsehen von Daten, Dateien und IT-Systemen über das Internet auf von INSOP bereitgestellten Servern in einem von INSOP genutzten Rechenzentrum.
2. „**Verfügbarkeit**“ ist der prozentuale Anteil der Zeit innerhalb des jeweiligen Messzeitraums (z.B. Kalendermonat), in der das Server-Hosting vertragsgemäß nutzbar ist, also die vereinbarten Serverdienste erreichbar sind und ordnungsgemäß funktionieren.
3. „**Nichtverfügbarkeit**“ ist jede Zeitspanne innerhalb des Messzeitraums, in der das Server-Hosting nicht vertragsgemäß nutzbar ist, insbesondere weil die vereinbarten Serverdienste nicht erreichbar sind oder nicht ordnungsgemäß funktionieren, soweit dies nicht auf ein Wartungsfenster oder sonstige in der SLA-Anlage definierte Ausnahmen zurückzuführen ist.
4. „**Down-Ereignis**“ ist ein zusammenhängender Zeitraum der Nichtverfügbarkeit, der mit dem Beginn der Nichtverfügbarkeit startet und mit der Wiederherstellung der vertragsgemäßen Nutzbarkeit endet.
5. „**Wartungsfenster**“ sind angekündigte oder dringende Wartungsarbeiten gemäß SLA-Anlage, die bei der Verfügbarkeitsberechnung nicht als Nichtverfügbarkeit gelten.

1. Leistungsumfang

1. INSOP stellt dem Kunden in dem aus der Bestellung und Auftragsbestätigung ersichtlichen Umfang Server- und Speicherressourcen zur Verfügung, um Daten, Dateien und IT-Systeme abzulegen und darauf zuzugreifen.
2. Die Leistungen von INSOP bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von INSOP betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist INSOP nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.
3. INSOP erbringt die Leistungen mit einer monatlichen Gesamtverfügbarkeit von mindestens **fünfundneunzig (95) %**, da es sich um archivierte, nicht mehr operativ genutzte IT-Systeme (Legacy-Systeme) handelt. Verfügbarkeit bezeichnet die technische Erreichbarkeit (i) des von INSOP betriebenen Übergabepunkts des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet sowie (ii) der am Rechenzentrumsstandort betriebenen Plattformdienste, die für den Zugriff auf die bereitgestellten Server erforderlich sind. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt maßgeblich am Übergabepunkt bzw. innerhalb des Verantwortungsbereichs von INSOP anhand der von INSOP eingesetzten Monitoring- und Protokollierungssysteme (insbesondere System- und Netzwerk-Logs). Die konkrete Messmethode (insbesondere Messintervall, Ausfallkriterien, Teilausfälle sowie die Zuordnung von Wartungszeiten) kann in dem Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage näher bestimmt werden.
4. Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten Zeiten, in denen der Kunde aus Gründen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von INSOP liegen, nicht auf die Leistungen zugreifen kann, insbesondere aufgrund von (i) Störungen außerhalb des INSOP-Netzes (z.B. Internetanbindung des Kunden, Netzbetreiber, Routing-/DNS-Probleme), (ii) Störungen oder Einschränkungen der Kundeninfrastruktur, (iii) Fehlbedienung, (iv) Sicherheits- oder Notfallmaßnahmen oder (v) höherer Gewalt.
5. Messmethode / Verfügbarkeitsberechnung: Die Verfügbarkeit wird im Kalendermonat gemessen. Die Messung erfolgt automatisiert anhand der von INSOP eingesetzten Monitoring- und Protokollierungssysteme am Übergabepunkt bzw. innerhalb des Verantwortungsbereichs von INSOP. Als Messintervall gilt ein Prüfzyklus von **fünf (5) Minuten**.
6. Eine Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn der technische Zugriff auf den Übergabepunkt und/oder die für den Zugriff auf die bereitgestellten Server erforderlichen Plattformdienste nicht möglich ist und dies durch mindestens **drei (3)** unmittelbar aufeinanderfolgende, im Messintervall gemäß **Ziffer B.1.5** durchgeführte Prüfungen festgestellt wird („Down-Ereignis“). Maßgeblich sind ausschließlich die Messwerte der INSOP-Monitoring-Systeme; abweichende Messungen des Kunden sind nicht entscheidend.
7. Ein Down-Ereignis endet mit der ersten erfolgreichen Prüfung. Teilausfälle (z.B. eingeschränkte Erreichbarkeit einzelner Dienste, einzelner IT-Systeme oder einzelner Kundensysteme) gelten nur dann als Nichtverfügbarkeit im Sinne dieser Verfügbarkeitsregelung, wenn hierdurch der Zugriff auf die bereitgestellten Server wesentlich beeinträchtigt oder nicht möglich ist und die Ursache im Verantwortungsbereich von INSOP liegt.
8. Geplante Wartungsarbeiten („Wartungsfenster“) sind von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen. INSOP kündigt Wartungsfenster mindestens **eine (1) Woche** im Voraus in Textform unter Angabe des Wartungszeitraums an. Die Verfügbarkeit wird unabhängig von Supportzeiten gemessen; Supportleistungen werden nur innerhalb der Supportzeiten erbracht, soweit nicht 24/7 vereinbart.
9. INSOP ist berechtigt, Wartungsarbeiten im Umfang von insgesamt bis zu **sechzehn (16) Stunden** je Kalendermonat durchzuführen. Wartungsfenster werden dem Kunden mindestens **eine (1) Woche** im Voraus in Textform (z.B. per E-Mail) unter Angabe des Wartungszeitraums angekündigt; im Übrigen gelten für dringende Wartungsarbeiten die Regelungen in **Ziffer B.1.11**.
10. Während eines Wartungsfensters können die Leistungen ganz oder teilweise nicht verfügbar sein. Die Verfügbarkeit wird monatlich berechnet als Verhältnis der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit zur Gesamtzeit des jeweiligen Kalendermonats abzüglich der Wartungsfenster.
11. In dringenden Fällen, insbesondere bei sicherheitsrelevanten Updates, akuten Sicherheitsvorfällen oder zur Abwehr konkreter Gefahren für Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit, ist INSOP berechtigt, Wartungsarbeiten auch kurzfristig durchzuführen. INSOP wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren; soweit nach Art der Maßnahme möglich und zumutbar, erfolgt die Information mindestens **vierundzwanzig (24) Stunden** vor Beginn. Ist eine Vorabankündigung nicht möglich, erfolgt die Information unverzüglich nach Beginn der Maßnahme. Solche dringenden Wartungsarbeiten sind ebenfalls von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen, sofern sie zur Gefahrenabwehr erforderlich waren.
12. Bei Unterschreitung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit erhält der Kunde – soweit in der SLA-Anlage vorgesehen – Service Credits. Service Credits sind der vorrangige vertragliche Ausgleich für Verfügbarkeitsunterschreitungen; weitergehende Ansprüche sind im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftungsregelungen ausgeschlossen, soweit zulässig. Service Credits werden ausschließlich auf Antrag gewährt und sind spätestens innerhalb von **vierzehn (14) Kalendertagen** nach Ende des betroffenen Kalendermonats in Textform geltend zu machen. Die Summe der Service Credits ist je Kalendermonat auf **fünfzig (50) %** des Monatsentgelts der betroffenen Leistung begrenzt. Service Credits werden ausschließlich durch Verrechnung/Gutschrift auf die jeweils nächste fällige Rechnung gewährt; eine Auszahlung in Geld ist ausgeschlossen. Weitergehende Ansprüche wegen Verfügbarkeitsunterschreitung sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
13. Supportzeiten, Reaktionszeiten, Eskalationsstufen sowie Notfallkontakte ergeben sich aus der SLA-Anlage. Meldungen außerhalb der Supportzeiten werden erst mit Beginn der nächsten Supportzeit als eingegangen behandelt, soweit nicht ein kostenpflichtiger 24/7-Bereitschaftsdienst vereinbart ist.

14. RPO (Recovery Point Objective) und RTO (Recovery Time Objective) gelten nur, soweit ausdrücklich im Einzelvertrag/SLA vereinbart. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP keine Wiederherstellung innerhalb bestimmter Zeiten.
15. INSOP ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen von INSOP zu gewährleisten, wird INSOP dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mindestens **zwei (2)** Wochen vorher mitteilen. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens **eine (1)** Woche vor dem mitgeteilten Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat INSOP das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.
16. Über Störungen, die die Verfügbarkeit oder den Zugriff auf die Leistungen wesentlich beeinträchtigen, wird INSOP den Kunden innerhalb der Supportzeiten unverzüglich nach Bekanntwerden, im Übrigen spätestens zu Beginn der nächsten Supportzeit, per E-Mail an die in der Bestellung angegebene Adresse unterrichten.

2. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Die vom Kunden auf den Servern abgelegten Daten und installierten Programme dürfen den Betrieb des Servers, das Kommunikationsnetz von INSOP und die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von INSOP abgelegten Daten nicht gefährden. Gleiches gilt für eine übermäßige Nutzung des Servers, die zu einer nicht vorgesehenen Dauerbelastung führt, beispielsweise durch längerfristige Penetrationstests oder sonstige übermäßige Nutzungen, die den Server übermäßig belasten. Sollte dies dennoch vorkommen, ist INSOP berechtigt, betroffene Inhalte zu sperren, die Ausführung zu unterbinden oder den Zugang bzw. die Anbindung vorübergehend zu unterbrechen, soweit dies zur Abwehr einer konkreten Gefahr oder zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs erforderlich ist. Eine Löschung erfolgt nur, soweit dies zur Abwehr einer konkreten Gefahr erforderlich ist oder eine gesetzliche bzw. behördliche Verpflichtung besteht. INSOP wird den Kunden hierüber innerhalb der Supportzeiten unverzüglich, im Übrigen spätestens zu Beginn der nächsten Supportzeit, per E-Mail informieren.
2. Für den Zugriff auf die dem Kunden bereitgestellten IT-Systeme erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein initiales Passwort. Der Kunde hat das Passwort unverzüglich nach Erhalt zu ändern und geheim zu halten. Das Passwort muss mindestens **zwölf (12)** Zeichen umfassen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf Zugangsdaten nur solchen Personen zugänglich machen, die von ihm zur Nutzung berechtigt wurden. Der Kunde hat angemessene organisatorische Maßnahmen zu treffen, um eine Weitergabe/Offenlegung von Zugangsdaten zu verhindern; eine gemeinsame Nutzung von Benutzerkonten ist untersagt.
3. INSOP stellt für administrative Zugänge (z.B. Root/Admin-Konten, Management-Interfaces, Remote-Access, privilegierte Service-Accounts) und sonstige sicherheitsrelevante Zugriffe eine Mehrfaktor-Authentifizierung (MFA) Funktionalität bereit und ist berechtigt, MFA verpflichtend zu erzwingen. INSOP teilt dem Kunden in Textform mit, für welche Zugänge MFA verpflichtend ist und ab welchem Zeitpunkt. Soweit INSOP MFA als verpflichtend vorgibt oder dies in der SLA-/Security-Anlage vorgesehen ist, dürfen die betroffenen Zugänge nur mit aktivierter MFA genutzt werden. Zulässige MFA-Verfahren sind insbesondere zeitbasierte Einmalpasswörter (TOTP, z.B. Authenticator-App) oder vergleichbare Verfahren nach dem Stand der Technik; SMS-basierte Verfahren sind ausgeschlossen. Die konkret zulässigen Verfahren ergeben sich aus der Security-/Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage oder werden dem Kunden in Textform mitgeteilt.
4. Wird das Passwort dreimal in Folge unrichtig eingegeben, kann INSOP den Zugriff zum Schutz vor Missbrauch vorübergehend sperren. Ein Zurücksetzen von Passwörtern bzw. MFA erfolgt nur nach geeigneter Legitimation/Identitätsprüfung. Aktiviert der Kunde eine verpflichtende MFA nicht innerhalb von maximal **fünf (5)** Werktagen ab Zugang der Mitteilung nach **Ziffer B.2.3**, ist INSOP berechtigt, betroffene Zugänge zu sperren oder auf einen eingeschränkten Modus umzustellen, bis die MFA ordnungsgemäß aktiviert ist; hierdurch gerät INSOP nicht in Verzug.
5. Sicherheitsvorfälle, die auf eine Verletzung der Pflichten des Kunden zur sicheren Verwaltung von Zugangsdaten oder auf die Nichtaktivierung einer verpflichtenden MFA zurückzuführen sind, fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden. **Die Haftung richtet sich im Übrigen nach Abschnitt A**; INSOP haftet nicht für Schäden, die kausal darauf beruhen, es sei denn, INSOP hat diese vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.
6. Der Kunde ist verpflichtet, kompromittierte Zugangsdaten unverzüglich zu melden. INSOP ist berechtigt, betroffene Zugänge bei konkreten Anhaltspunkten für Missbrauch oder Kompromittierung unverzüglich zu sperren sowie Passwörter und/oder MFA zurückzusetzen.
7. Sollte der Kunde einen Fehler in der Leistungserbringung von INSOP feststellen (bspw. die Nichtverfügbarkeit des Servers), so informiert er INSOP unverzüglich über die in der Auftragsbestätigung angegebene E-Mail-Adresse.
8. Soweit nicht explizit vertraglich mit INSOP vereinbart, darf der Kunde die von INSOP im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Leistungen nicht Dritten zur gewerblichen Nutzung überlassen.

3. Rechte Dritter

1. INSOP nimmt alle Handlungen hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übermittelten Inhalte im Auftrag des Kunden und allein für diesen vor. Etwaige aus diesen Handlungen folgende Verletzungen von Schutzrechten Dritter, insbesondere die Verletzung von Urheberrechten (beispielsweise durch von INSOP durchgeführte Back-ups), fallen insoweit in den Verantwortungsbereich des Kunden, wie INSOP im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehandelt hat.
2. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, geltende Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen oder die Leistungen von INSOP auf eine sonstige Art und Weise zu verwenden, die gegen geltende Gesetze verstößt.
3. Im Falle eines unmittelbar bevorstehenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die Verpflichtung aus dem vorherigen Absatz sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen INSOP auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist INSOP berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden, ihre Leistungen, insbesondere die Anbindung der Inhalte an das Internet, soweit erforderlich mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. INSOP wird in diesen Fällen (soweit dies nicht gesetzlich oder behördlich untersagt ist) den Kunden unverzüglich im Rahmen der Supportzeiten, per E-Mail an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse unterrichten.
4. Wird INSOP von Dritten wegen einer behaupteten Rechtsverletzung im Zusammenhang mit vom Kunden bereitgestellten Inhalten in Anspruch genommen, wird der Kunde INSOP unverzüglich unterstützen und die zur Abwehr der Ansprüche erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen; weitergehende Rechte von INSOP, insbesondere aus Abschnitt A (Freistellung), bleiben unberührt.

4. Vertragsende, Offboarding, Datenrückgabe, Löschung und Legal Hold

1. Nach Vertragsende stellt INSOP dem Kunden auf Anforderung eine Exportmöglichkeit in einem marktüblichen Format bereit. Der Aufwand ist nach Preisliste zu vergüten, soweit nicht anders vereinbart.
2. INSOP ist berechtigt, Daten nach Ablauf einer Übergangsfrist von **dreißig (30)** Tagen zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder ein dokumentierter Legal Hold entgegenstehen. Voraussetzung ist, dass dem Kunden innerhalb der Übergangsfrist ein Export gemäß **Ziffer B.4.1** möglich war. Auf Wunsch stellt INSOP einen Löschrück-/Vernichtungsnachweis gegen Vergütung aus.
3. INSOP betreibt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Informationssicherheit nach dem Stand der Technik. Details ergeben sich aus der TOM-/Security-Anlage. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten und berechtigte Nutzer nach dem Prinzip der minimalen Rechtevergabe zu verwalten und Missbrauch unverzüglich zu melden.

5. Vergütung

1. Die Vergütung richtet sich nach der Bestellung, der Auftragsbestätigung und der jeweils vereinbarten Preisliste.
2. Einmalige Aufwände (z.B. Setup, Migration, Exporte) werden nach Aufwand gemäß Preisliste vergütet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

6. **Preisanpassung**

1. INSOP ist berechtigt, wiederkehrende Entgelte anzupassen, wenn sich Kostenfaktoren (insb. Energie, Rechenzentrum, Lizenzen, Personal, Sicherheitsanforderungen) nachweislich ändern.
2. INSOP informiert mindestens **sechs (6)** Wochen vor Wirksamwerden. Der Kunde kann den betroffenen Leistungsteil zum Wirksamwerden kündigen.

7. **Sach- und Rechtsmängel**

1. Soweit das Server-Hosting mietvertragliche Elemente aufweist, finden die Vorschriften der **§§ 535 ff. BGB** entsprechend Anwendung, soweit in diesem Vertrag (insbesondere in der SLA-Anlage) nichts Abweichendes geregelt ist. Soweit für Verfügbarkeitsunterschreitungen Service Credits nach **Ziffer B.1.12** vorgesehen sind, gehen diese als vertraglich vereinbarter Ausgleich einer etwaigen Minderung wegen Verfügbarkeitsunterschreitung vor, soweit gesetzlich zulässig.
2. Der Kunde hat INSOP jegliche Mängel unverzüglich in Text- oder Schriftform anzuzeigen.
3. Die Mängelhaftung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen
4. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß **§ 536 a Abs. 1 BGB** ist ausgeschlossen.

C. Besondere Bestimmungen Server-Housing (COLOCATION)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, die die entgeltliche Überlassung eines Stellplatzes bzw. von Stellflächen in einem von INSOP genutzten Rechenzentrum als Miete zum Betrieb von IT-Systemen des Kunden umfassen. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**COLOCATION**“ bezeichnet. Sie umfassen ausschließlich die Bereitstellung der vereinbarten Rechenzentrumsinfrastruktur (insbesondere Stellplatz, Stromversorgung, Klimatisierung, Zutrittsmöglichkeiten sowie ggf. Netzanbindung) für die vom Kunden eingebrachten IT-Systeme.

Sonstige Leistungen, insbesondere Managed Services, externe Backups, Wartungs- oder Monitoring-Leistungen, sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und werden – sofern vereinbart – ausschließlich in separaten Verträgen sowie auf Grundlage gesonderter besonderer AGB geregelt.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Server-Housing**“ / „**Colocation**“ ist die Bereitstellung von Stellfläche (Rack/HE), Stromversorgung, Klimatisierung, sowie physischer Infrastruktur und Netzanbindung im Rechenzentrum zur Unterbringung kundeneigener Hardware.
2. „**Kundenhardware**“ / „**IT-Equipment**“ sind sämtliche vom Kunden bereitgestellten oder in dessen Verantwortung stehenden Hardware- und Netzwerkkomponenten einschließlich Server, Storage, Switches, Firewalls, Kabel, Transceiver sowie sonstiger Peripherie, die im Rechenzentrum betrieben werden.
3. „**Rack**“ / „**Stellplatz**“ / „**Höheneinheit (HE/U)**“ ist die physische Kapazitätseinheit im Serverschrank (Höheneinheiten) bzw. die Stellfläche, die dem Kunden exklusiv oder anteilig zur Nutzung überlassen wird.
4. „**Übergabepunkt**“ (Demarcation Point) ist der definierter technischer Übergabepunkt, ab dem INSOP liefert (z.B. Patchpanel/Port im Rack) und ab dem die Verantwortlichkeit des Kunden beginnt.
5. „**Remote Hands**“ sind unterstützende Tätigkeiten von INSOP im Rechenzentrum nach konkreter Weisung des Kunden (z.B. Einbau, Ausbau, Verkabelung, Betätigung von Schaltern), ohne Planung, Bewertung oder Prüfung der Konfiguration bzw. Systemumgebung des Kunden.
6. „**Smart Hands**“ sind erweiterte Unterstützungsleistungen durch INSOP im Rechenzentrum, bei denen INSOP einfache technische Tätigkeiten mit eigenem Know-how sowie eine begrenzte Fehleranalyse (Troubleshooting) durchführt, ohne dass hierdurch Managed Services oder eine Betriebsverantwortung für Kundenhardware begründet werden (Techniker vor Ort).
7. „**Zutrittsberechtigte**“ / „**Autorisierte Personen**“ sind natürliche Personen, die der Kunde gegenüber INSOP schriftlich oder in Textform als berechtigt zum Zutritt zum Rechenzentrum bzw. zur Kundenfläche und/oder zur Beauftragung von Remote Hands/Smart Hands benannt hat.
8. „**Zutritt**“ / „**Rechenzentrumszugang**“ ist der physische Zugang zum Rechenzentrum bzw. zu den dem Kunden zugewiesenen Flächen und Racks nach vorheriger Anmeldung, Identitätsprüfung und gemäß den jeweils geltenden Sicherheits- und Zutrittsregelungen des Rechenzentrumsbetreibers und/oder von INSOP.
9. „**Intervention**“ ist ein einzelner, zusammenhängender Einsatz von Remote Hands oder Smart Hands aufgrund eines Kundenauftrags (Ticket/Anforderung) einschließlich Beginn und Ende der Tätigkeit sowie der hierfür maßgeblichen Abrechnungseinheit (z.B. 15/30 Minuten).
10. „**Betriebszeiten**“ / „**Servicezeiten**“ sind die Zeitfenster, in denen INSOP Remote Hands und/oder Smart Hands gemäß SLA-Anlage erbringt, einschließlich etwaiger Reaktionszeiten, Eskalationsstufen und Zuschläge.
11. „**Stromversorgung**“ / „**Leistungsbereitstellung**“ ist die dem Kunden vertraglich bereitgestellte elektrische Anschlussleistung einschließlich Spezifikation der Stromzuführung (z.B. A/B-Feed), Absicherung, Steckertyp und ggf. Redundanzkonzept.
12. „**Stromverbrauch**“ ist die tatsächlich gemessene oder gemäß Vertrag pauschalierte elektrische Energieabnahme des Kunden (kWh) sowie die hierauf beruhende Abrechnungsgrundlage.
13. „**Netzanbindung**“ / „**Cross-Connect**“ ist die physische Verbindung (z.B. Kupfer oder Glasfaser) zwischen dem Kundenrack bzw. dem Übergabepunkt und dem Carrier, Meet-Me-Room oder anderen vertraglich definierten Anschlussstellen innerhalb oder außerhalb des Rechenzentrums.
14. „**Wartungsfenster**“ sind geplante oder dringende Wartungsarbeiten an der Rechenzentrumsinfrastruktur (insbesondere Strom, Klima, Netz, Zutritts-/Sicherheitssysteme), die von INSOP oder dem Rechenzentrumsbetreiber angekündigt oder im Ausnahmefall unverzüglich durchgeführt werden und die gemäß SLA-Anlage bei der Störungs- und Verfügbarkeitsbewertung nicht als Infrastrukturstörung gelten.
15. „**Infrastrukturstörung**“ ist ein Incident, der Ausfall oder eine Fehlfunktion der von INSOP bereitgestellten Rechenzentrumsinfrastruktur (insbesondere Stromversorgung, Klimatisierung, Zutrittsysteme oder vereinbarte Netzanbindung) am oder bis zum Übergabepunkt, die die vertragsgemäße Nutzung der Colocation-Leistung beeinträchtigt.
16. „**Höhere Gewalt / Externe Ursachen**“ sind Ereignisse oder Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs von INSOP liegen und nicht durch INSOP zu vertreten sind, insbesondere Ausfälle von Carriern oder Drittanbietern, Defekte oder Fehlfunktionen der Kundenhardware, Fehlkonfigurationen des Kunden, behördliche Maßnahmen, Brand, Wasser, Naturereignisse oder vergleichbare Ereignisse.

1. Leistungsumfang

1. INSOP stellt dem Kunden den im Einzelvertrag ausgewählten Platz im Server-Rack zur Unterbringung der im Einzelvertrag näher definierten Hardware (nachfolgend zusammenfassend als „**IT-System**“ bezeichnet) zur Verfügung. „Für die Nutzung des Rechenzentrums gelten ergänzend die dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellten Nutzungsbedingungen des jeweiligen Rechenzentrums, soweit sie diesem Vertrag nicht widersprechen. Änderungen der Nutzungsbedingungen werden dem Kunden in Textform mitgeteilt; soweit diese Änderungen für den Kunden zumutbar sind; andernfalls steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.“
2. Soweit im Einzelvertrag vereinbart, erbringt INSOP unterstützende Tätigkeiten (z.B. Einbau/Verkabelung nach Weisung „Remote Hands“). Umfang, Zeiten und Vergütung ergeben sich aus dem Einzelvertrag/der Preisliste. INSOP schuldet hierbei keine Planung oder Prüfung der vom Kunden vorgegebenen Konfiguration.
3. INSOP gewährleistet die Bereitstellung der im Einzelvertrag vereinbarten Rechenzentrumsleistungen (insb. Stromversorgung, Klimatisierung und Netzanbindung) nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen des Rechenzentrums. Die Leistungen von INSOP zur Datenübermittlung beschränken sich dabei auf die Übertragung zwischen dem IT-System des Kunden und dem von INSOP betriebenen Übergabepunkt des eigenen Netzwerks an das Internet. INSOP schuldet die Anbindung bis zum Übergabepunkt des INSOP-Netzes; für Störungen außerhalb des INSOP-Netzes und für die Verfügbarkeit des öffentlichen Internets übernimmt INSOP keine Verantwortung.
4. Verfügbarkeit, Wartungsfenster, Messmethode sowie ggf. Service Credits ergeben sich aus der SLA-/Standortanlage oder – soweit nicht vorhanden – aus den Nutzungsbedingungen des Rechenzentrums. Im Zweifel gilt die im Einzelvertrag vereinbarte Verfügbarkeit.
5. Leistungen zum Betrieb und zur Wartung des IT-Systems übernimmt INSOP nicht. Sind derartige Leistungen gewünscht, kann der Kunde INSOP hierzu beauftragen, es gelten dann die jeweiligen besonderen Bedingungen der AGB sowie des Einzelvertrags. INSOP schuldet insbesondere keine Überwachung, Patching-, Backup- oder Security-Leistungen für das IT-System.
6. „INSOP übernimmt keine Verwahrung oder Beaufsichtigung des IT-Systems über die vertraglich vereinbarten Rechenzentrumsleistungen hinaus. Der Kunde trägt das Risiko für Verlust, Beschädigung und Funktionsstörungen des IT-Systems, soweit diese nicht von INSOP vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. INSOP informiert den Kunden unverzüglich, sobald INSOP konkrete Anhaltspunkte für eine drohende Beschädigung oder einen sicherheitsrelevanten Vorfall im Zusammenhang mit dem IT-System bekannt werden.“
7. Soweit nicht explizit vertraglich mit INSOP vereinbart, darf der Kunde die von INSOP im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Leistungen nicht Dritten zur gewerblichen Nutzung überlassen. Dies gilt nicht für konzernverbundene Unternehmen des Kunden, sofern diese im Einzelvertrag benannt sind.

2. Zugang zu dem IT-System

1. Zugang zum IT-System erhalten der Kunde und von ihm autorisierte Personen nach vorheriger Anmeldung mindestens **drei (3)** Werktage im Voraus während der im Einzelvertrag vereinbarten Zutrittszeiten. INSOP kann den Zugang aus Sicherheitsgründen von einer Begleitung abhängig machen, insbesondere bei Erstzugang, außerhalb der Regelzeiten, bei sicherheitsrelevanten Vorfällen oder bei fehlender Legitimation. Alternativ kann der Kunde nach Maßgabe der Preisliste Remote-Hands-Leistungen beauftragen.
2. INSOP ist berechtigt, Qualifikations- und Legitimationsnachweise zu verlangen und den Zutritt bei Verstößen gegen Nutzungsbedingungen zu verweigern.
3. Der Kunde stellt sicher, dass für Zutrittsberechtigte (einschließlich beauftragter Dritter) eine Betrieb-/Privathaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens **fünf (5) Mio. EUR** je Schadensfall und **zehn (10) Mio. EUR** je Versicherungsjahr besteht. Auf Verlangen weist der Kunde den Versicherungsschutz vor. Legt der Kunde den Nachweis nicht vor, kann INSOP den Zutritt bis zur Vorlage verweigern.

3. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt sicher, dass das IT-System der Spezifikationen in den geltenden Nutzungsbedingungen des im Einzelvertrag ausgewählten Rechenzentrums entspricht und mit dem Server-Rack, dem Stromanschluss und der Internetverbindung kompatibel ist. Insbesondere wird der Kunde keine Hardware unterbringen, die – auch über die enthaltene Software – die Datensicherheit und den Datenfluss im Kommunikationsnetz des Rechenzentrums nachteilig beeinträchtigen kann. Der Kunde hält insbesondere Vorgaben zu Stromaufnahme, Wärmeabgabe, Gewicht, Verkabelung, EMV sowie Brandlasten ein.
2. Gefährden vom Kunden auf dem IT-System installierte Programme/Skripte den Betrieb des Rechenzentrums oder die Sicherheit und Integrität anderer Systeme, ist INSOP berechtigt, die Anbindung unverzüglich ganz oder teilweise zu unterbrechen; eine Interessenabwägung erfolgt, soweit dies nach Art der Gefahr möglich ist. INSOP informiert den Kunden unverzüglich in Textform. Nach Beseitigung der Ursache wird INSOP die Anbindung ohne schuldhaftes Zögern wiederherstellen.
3. Der Kunde ist allein verantwortlich dafür, dass der Betrieb des IT-Systems, der Datenaustausch über das Internet sowie die darauf verarbeiteten/gespeicherten Inhalte keine Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzen.
4. Der Kunde bleibt Verantwortlicher i.S.d. DSGVO. Soweit INSOP im Rahmen von Remote-Hands-/Zugriffstätigkeiten personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, gilt Abschnitt A (Datenschutz/AVV) entsprechend.
5. Der Kunde stellt INSOP von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit vom Kunden betriebenen IT-Systemen oder bereitgestellten Inhalten geltend gemacht werden, einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten). INSOP wird den Kunden unverzüglich informieren und ihm – soweit zumutbar – die Rechtsverteidigung abstimmen; INSOP bleibt berechtigt, zur Abwehr der Ansprüche geeignete Maßnahmen zu ergreifen.
6. Nach Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, das IT-System innerhalb von **zehn (10)** Werktagen abzubauen und aus dem Rechenzentrum zu entfernen. Nach Fristablauf ist INSOP berechtigt, das IT-System auf Kosten und Risiko des Kunden auszubauen und einzulagern; hierfür gelten die jeweils vereinbarten Stundensätze/Preisliste. INSOP ist nach vorheriger Androhung in Textform und angemessener Nachfrist berechtigt, das IT-System verwerten oder entsorgen zu lassen, sofern der Kunde seiner Abholungspflicht weiterhin nicht nachkommt.

4. Vergütung

1. Die Vergütung richtet sich nach der bei Vertragsschluss gültigen und dem Kunden zur Verfügung gestellten Preisliste sowie dem Einzelvertrag.

5. Preisanpassung

1. INSOP ist berechtigt, wiederkehrende Entgelte anzupassen, wenn sich Kostenfaktoren (insb. Energie, Rechenzentrum, Lizenzen, Personal, Sicherheitsanforderungen) nachweislich ändern.
2. INSOP wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.
3. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen.
4. Die Kündigung bedarf der Textform.
5. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt.
6. INSOP wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

6. Sach- und Rechtsmängel

1. Hinsichtlich des **COLOCATION** gelten die Vorschriften des Mietrechts zur Mängelhaftung (§§ 535 ff. BGB). Soweit Verfügbarkeit und etwaige Ausgleichsmechanismen (z.B. Service Credits) in der Standort-/Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage oder den Nutzungsbedingungen geregelt sind, gelten diese vorrangig. Der Kunde hat INSOP jegliche Mängel unverzüglich in Textform anzuzeigen.
2. Die Mängelhaftung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen.
3. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß § 536 a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.

D. Besondere Bestimmungen Softwareanpassung und -pflege (SOFTWARE)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, nach denen INSOP Anpassungs-, Änderungs- und/oder Pflegeleistungen an den in der jeweiligen Bestellung und/oder Auftragsbestätigung bezeichneten Computerprogrammen erbringt. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**SOFTWARE**“ bezeichnet.

Sonstige Leistungen – insbesondere die Neu- oder Weiterentwicklung eigenständiger Software, die Bereitstellung von Software als Service (SaaS), Hosting-, Betriebs- oder Managed-Services-Leistungen – sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und bedürfen gesonderter Vereinbarung.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Software**“ ist das im Einzelvertrag bezeichnete Computerprogramm einschließlich vereinbarter Anpassungen.
2. „**Mangelkategorien**“ sind nach Maßgabe von **Ziffer D.2.2** in Kategorien 1–3 eingestufte Mängel; Reaktionszeiten ergeben sich aus **Ziffer D.2.3**.
3. „**Softwarepflege**“ werden die Leistungen nach diesem Abschnitt nachfolgend genannt.
4. „**Softwareanpassung**“ / „**Änderungsleistung**“ sind Leistungen zur Änderung, Erweiterung oder Parametrisierung der Software auf Anforderung des Kunden, soweit diese nicht der Beseitigung eines Mangels dienen.
5. „**Update**“ ist eine Aktualisierung der Software innerhalb einer Hauptversion (z.B. 2.1 auf 2.2), insbesondere zur Fehlerbeseitigung oder Funktionsverbesserung, ohne grundlegende Änderung der Systemarchitektur.
6. „**Upgrade**“ ist eine Aktualisierung der Software auf eine neue Hauptversion (z.B. 2.1 auf 3.0) oder eine wesentliche technische Umstellung der Software.
7. „**Patch**“ / „**Hotfix**“ ist eine kurzfristige, zielgerichtete Korrektur zur Behebung eines Mangels, die außerhalb regulärer Release-Zyklen bereitgestellt werden kann.
8. „**Release**“ ist eine von INSOP bereitgestellte Version der Software (z.B. Update, Upgrade, Patch oder Hotfix), die zur Installation und Nutzung freigegeben ist.
9. „**Ticket**“ / „**Supportfall**“ ist eine vom Kunden gemeldete Anfrage oder Störungsmeldung zur Software (z.B. Mangelmeldung, Rückfrage oder Änderungswunsch), die über die vereinbarten Kommunikationswege bei INSOP eingeht.
10. „**Mangel**“ ist eine Abweichung der Software von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, insbesondere wenn die Software nicht die vereinbarten Funktionen erfüllt oder sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignet.
11. „**Reproduzierbarkeit**“ ist die Nachstellbarkeit eines gemeldeten Mangels in einer geeigneten Test- oder Systemumgebung anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen.
12. „**Umgehungslösung**“ (Workaround) ist eine vorübergehende Maßnahme zur Aufrechterhaltung der Nutzung der Software oder zur Reduzierung der Auswirkungen eines Mangels, ohne dass der Mangel dauerhaft behoben ist.
13. „**Dokumentation**“ sind die dem Kunden bereitgestellten Unterlagen zur Software (z.B. Benutzerhandbuch, technische Dokumentation, Installationsanleitung oder Release Notes), soweit diese vertraglich geschuldet sind.
14. „**Systemumgebung**“ ist die technische Umgebung, in der die Software betrieben wird (z.B. Betriebssystem, Datenbank, Browser, Middleware, Schnittstellen, Hardware/virtuelle Infrastruktur und Netzwerk).
15. „**Kompatibilitätsvorgaben**“ sind die von INSOP festgelegten Anforderungen an die Systemumgebung (z.B. unterstützte Versionen von Betriebssystem, Datenbank oder Browser), innerhalb derer die Softwarepflege geschuldet ist.
16. „**Drittsoftware**“ / „**Third-Party-Komponenten**“ sind nicht von INSOP stammende Softwarebestandteile (z.B. Libraries, Frameworks, Betriebssysteme oder Datenbanken), die für Betrieb oder Nutzung der Software erforderlich oder vom Kunden eingesetzt werden.
17. „**Änderungsanforderung**“ / „**Change Request (CR)**“ ist hier eine vom Kunden initiierte Anforderung zur funktionalen oder technischen Änderung der Software, die nicht als Mangelbeseitigung einzustufen ist.
18. „**Managed Services**“ sind Leistungen, bei denen INSOP den laufenden Betrieb von IT-Systemen, Anwendungen und/oder Infrastruktur des Kunden ganz oder teilweise übernimmt (insbesondere Monitoring, Administration, Patchmanagement, Incident-Management, Backup/Restore und/oder Betriebsverantwortung); Managed Services sind nicht Gegenstand der Softwarepflege nach diesem Abschnitt und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

1. Leistungsumfang

1. Soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, erbringt INSOP Softwarepflege in Form von (i) Fehlerkorrekturen, (ii) Pflege-/Sicherheitsupdates und (iii) Anpassungen an allgemein verbindliche gesetzliche oder regulatorische Anforderungen, soweit diese Anpassungen durch Änderungen/Parameterisierung der bestehenden Software wirtschaftlich und technisch zumutbar sind und keine vollständige Neuerstellung erfordern. INSOP berücksichtigt dabei den allgemein anerkannten Stand der Technik. Hersteller-Updates/Patches werden – vorbehaltlich Verfügbarkeit durch den Hersteller, Kompatibilität und Mitwirkung des Kunden (insb. Zugang, Wartungsfenster, Test/Freigabe) – spätestens innerhalb von **acht (8) Wochen** nach Bereitstellung durch den Hersteller eingespielt. Sicherheitsrelevante Updates, die nach Herstellerangaben kritische Schwachstellen schließen, werden – vorbehaltlich der vorgenannten Voraussetzungen – spätestens innerhalb von **zwei (2) Wochen** eingespielt. Die Fristen beginnen frühestens, sobald (i) das Update durch den Hersteller verfügbar ist, und (ii) INSOP die hierfür erforderlichen Zugänge/Informationen erhalten hat sowie (iii) der Kunde ein vereinbartes Wartungsfenster/Test- bzw. Freigabeverfahren ermöglicht.
2. Soweit ein Update nach pflichtgemäßem Ermessen zu erheblichen Risiken (z.B. Systeminstabilität/Inkompatibilität) führt, informiert INSOP den Kunden und stimmt das weitere Vorgehen ab; in diesem Fall verlängern sich Fristen angemessen. Der Kunde wird Updates an der Software, soweit zumutbar, nicht ohne vorherige Abstimmung mit INSOP einspielen. In dringenden Fällen (insbesondere kritische Sicherheitslücken mit aktivem Exploit-Risiko) darf der Kunde nach vorheriger Information an INSOP Updates einspielen; der Kunde dokumentiert die Maßnahme und stellt INSOP die relevanten Informationen (Versionen/Changelogs/Logs) zur Verfügung.
3. Nicht zum Umfang der Leistungen von INSOP im Rahmen der Softwarepflege gehören die Installation und Einrichtung der Software an sich, die Einarbeitung von Bedienungskräften, die mündliche oder schriftliche Beratung in Programmfragen, die Bearbeitung von Datensicherungen und die Konvertierung von Datenbeständen des Kunden bei Programmumstellungen. Diese Leistungen können vom Kunden bei INSOP auf Wunsch gesondert bestellt werden. Nicht geschuldet sind darüber hinaus die Weiterentwicklung der Software über den vereinbarten Pflegeumfang hinaus (z.B. neue Features), sowie Leistungen für Ursachen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von INSOP liegen (z.B. Fehler der Infrastruktur, Fehlbedienung, Drittsoftware oder Herstellerfehler, soweit INSOP diese nicht durch Pflegeleistungen verursacht hat). Dies gilt insbesondere, soweit die Ursache in der Sphäre des Kunden (Infrastruktur, Konfiguration, Berechtigungen, Netz/Firewall) oder in der Sphäre des Herstellers/Dritter liegt und INSOP dies nicht zu vertreten hat.

2. Mängelbeseitigung an der Software

1. Während der Laufzeit dieses Vertrages auftretende Mängel an der Software wird INSOP nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
2. Die Einstufung erfolgt zunächst auf Basis der Angaben des Kunden; INSOP kann die Einstufung nach Prüfung anpassen. Bei Uneinigkeit eskalieren die Parteien an die benannten Ansprechpartner und treffen eine vorläufige Einstufung, um Maßnahmen nicht zu verzögern. „System“ im Sinne dieser Ziffer bezeichnet die Software in der beim Kunden betriebenen Umgebung einschließlich der zur Nutzung erforderlichen Schnittstellen, soweit diese von INSOP betreut werden. Mängel werden durch INSOP nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:
 - a. Mangel der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
 - b. Mangel der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.
 - c. Mangel der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.
3. INSOP reagiert auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen:
 - a. Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von **einem (1)** Werktag nach Erhalt der Meldung,
 - b. Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von **zwei (2)** Werktagen nach Erhalt der Meldung,
 - c. Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb von **vier (4)** Werktagen nach Erhalt der Meldung.
4. INSOP informiert den Kunden auf Anfrage über den voraussichtlichen Bearbeitungsstand und – soweit möglich – über eine erwartete Wiederherstellungs-/Korrekturzeit.
5. Beim Vorliegen von Mängeln der Kategorie 1 und 2 stellt INSOP – soweit technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar – eine Behelfslösung (Workaround) bereit, sofern sich der Mangel nicht innerhalb einer unter Berücksichtigung der Kategorie angemessenen Frist beheben lässt.

3. Meldung von Mängeln

1. Meldungen von Mängeln an der Software müssen durch den Kunden unverzüglich über die mitgeteilte E-Mail-Adresse erfolgen. Die Meldung soll insbesondere enthalten: Beschreibung, Zeitpunkt, Reproduktionsschritte, betroffene Module, Fehlermeldungen/Logs (soweit verfügbar), Dringlichkeit und Auswirkungen.
2. Mängel der Kategorie 1 und 2 sind zusätzlich telefonisch über die von INSOP benannte Support-Hotline zu melden. Erfolgt keine telefonische Meldung, beginnen Reaktionszeiten erst mit Eingang der telefonischen Meldung, soweit die verspätete telefonische Meldung ursächlich für die Verzögerung war.
3. Supportzeiten und Kommunikationswege ergeben sich aus dem Einzelvertrag oder der SLA-/Supportanlage. Soweit nicht abweichend vereinbart, gelten Supportzeiten Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen Feiertage am Sitz von INSOP.

4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Die Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden richten sich nach Abschnitt A (Mitwirkung/§ 377 HGB) und gelten für Pflegeleistungen entsprechend.
2. Stellt der Kunde Mängel fest, meldet er diese unverzüglich nach Maßgabe der **Ziffer D.3**.
3. Der Kunde stellt INSOP die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Lizenzen/Nutzungsrechte sowie Herstellerzugänge (z.B. Download-/Update-Portale) bereit und stellt sicher, dass INSOP die Softwarepflege ohne Verstoß gegen Lizenzbedingungen erbringen kann. Der Kunde gewährt INSOP den erforderlichen Zugang (remote und – soweit vereinbart – vor Ort) sowie geeignete Wartungsfenster. Für Einsätze außerhalb der üblichen Geschäftszeiten bedarf es einer gesonderten Vereinbarung oder eines nachweislichen Notfalls; etwaige Mehrkosten werden nach Preisliste vergütet. Soweit ein Test-/Freigabeverfahren vereinbart oder aus Sicherheits-/Stabilitätsgründen erforderlich ist, erteilt der Kunde Freigaben unverzüglich; Verzögerungen verlängern vereinbarte Fristen angemessen.
4. Der Kunde schult seine Mitarbeiter im Umgang mit der Software und gewährleistet eine dem Stand der Technik entsprechende Dokumentation und Datensicherung sowie Protokollierung von Störungsfällen. Er benennt ferner einen Mitarbeiter als Ansprechpartner für die zu pflegende Software. Im Übrigen gilt für Datenverlust und Datensicherung die Haftungsregelung gemäß **Abschnitt A**.

5. Sach- und Rechtsmängel

1. INSOP erbringt die Softwarepflege mit der vertraglich geschuldeten Sorgfalt. Während der Laufzeit auftretende, von INSOP zu vertretende Sachmängel der Pflegeleistungen beseitigt INSOP unentgeltlich.
2. Liegt eine von INSOP zu vertretende Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die nach diesem Vertrag erbrachten Pflegeleistungen vor, kann INSOP auf ihre Kosten und nach ihrer Wahl entweder die für den Kunden erforderlichen Nutzungsrechte erwerben oder die betreffende Leistung so abändern oder neu erbringen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden, sie aber noch den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Der Kunde unterstützt INSOP bei der Abwehr/Behebung, insbesondere durch Bereitstellung der erforderlichen Informationen und – soweit zumutbar – durch vorübergehende Nutzung eines Workarounds. Kann INSOP die erforderlichen Nutzungsrechte nicht gewähren oder die vertragliche Leistung entsprechend abändern, ist der Kunde zur sofortigen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Ansprüche des Kunden richten sich nach der Haftungsregelung im Allgemeinen Teil dieser AGB.
3. Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln der Softwarepflege verjähren innerhalb von **zwölf (12)** Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Verkürzung gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Verschweigen, Ansprüchen wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

E. Besondere Bestimmungen IT-Beratungsleistungen (CONSULTING)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, deren Gegenstand Beratungs- und Unterstützungsleistungen von INSOP im Bereich der Informationstechnologie sind. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „CONSULTING“ bezeichnet.

Soweit die Parteien nicht ausdrücklich die Erbringung einer Werkleistung (insbesondere die Herstellung eines konkreten Arbeitsergebnisses) vereinbaren, schuldet INSOP ausschließlich die Erbringung von Dienstleistungen nach den Vorschriften des Dienstvertragsrechts; ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder sonstiger Erfolg wird nicht geschuldet.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „IT-Beratungsleistungen“ / „Consulting“ sind Beratungs- und Unterstützungsleistungen von INSOP im Bereich der Informationstechnologie, insbesondere Analyse-, Konzeptions-, Bewertungs-, Planungs- und Unterstützungsleistungen, die als Dienstleistungen erbracht werden.
2. „Dienstleistung“ ist eine Tätigkeit von INSOP, bei der ausschließlich die fachgerechte Leistungserbringung geschuldet ist, nicht jedoch ein konkretes Arbeitsergebnis oder ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg.
3. „Werkleistung“ ist eine Leistung, bei der INSOP die Herstellung eines konkret vereinbarten Arbeitsergebnisses schuldet; eine Werkleistung liegt nur vor, wenn sie im Einzelvertrag ausdrücklich als solche vereinbart ist.
4. „Leistungsbeschreibung“ ist die im Einzelvertrag, Angebot, der Bestellung und/oder Auftragsbestätigung festgelegte Beschreibung von Umfang, Inhalt und Rahmenbedingungen der Consulting-Leistungen.
5. „Beratungsgegenstand“ ist das vom Kunden benannte Projekt, System, Verfahren oder der Geschäftsprozess, auf den sich die Consulting-Leistungen beziehen.
6. „Arbeitsergebnis“ sind im Rahmen der Consulting-Leistungen erstellte Unterlagen oder Ergebnisse (z.B. Präsentationen, Dokumentationen, Analysen, Konzepte, Empfehlungen, Protokolle, Spezifikationen), unabhängig davon, ob diese in Textform, elektronischer Form oder mündlich übermittelt werden.
7. „Empfehlung“ ist eine fachliche Einschätzung oder Handlungsempfehlung von INSOP, die auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen basiert und keine Garantie für einen bestimmten Erfolg oder eine bestimmte Umsetzbarkeit in der Systemumgebung des Kunden darstellt.
8. „Mitwirkungspflichten“ sind die vom Kunden zu erbringenden Handlungen, Informationen, Zugänge, Entscheidungen und Freigaben, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Consulting-Leistungen erforderlich sind.
9. „Ansprechpartner“ ist die vom Kunden benannte fachlich geeignete Person, die zur Koordination, Informationserteilung und Abgabe erforderlicher Erklärungen und Freigaben im Rahmen der Consulting-Leistungen berechtigt ist.
10. „Leistungszeit“ ist die von INSOP für die Erbringung der Consulting-Leistungen aufgewendete Zeit, einschließlich Vor- und Nachbereitung sowie Reisezeiten, soweit diese nach Einzelvertrag abrechnungsfähig sind.
11. „Tagessatz“ / „Stundensatz“ ist die im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung je Arbeitstag bzw. je Stunde für Consulting-Leistungen.
12. „Änderungsanforderung“ / „Change Request (CR)“ ist eine nachträgliche Änderung oder Erweiterung des vereinbarten Leistungsumfangs der Consulting-Leistungen, die zu einer Anpassung von Vergütung, Aufwand oder Zeitplan führen kann.
13. „Remote-Leistung“ ist eine Consulting-Leistung, die ohne physische Anwesenheit bei dem Kunden, insbesondere per Telefon, E-Mail oder Videokonferenz, erbracht wird.
14. „Vor-Ort-Leistung“ ist eine Consulting-Leistung, die durch physische Anwesenheit von INSOP beim Kunden oder an einem vereinbarten Leistungsort erbracht wird.
15. „Drittssysteme“ / „Drittleistungen“ sind Systeme, Software, Schnittstellen oder Leistungen, die nicht von INSOP bereitgestellt werden und deren Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder Leistungsumfang nicht von INSOP geschuldet wird.
16. „Projektplan“ / „Zeitplan“ ist eine von den Parteien abgestimmte Planung zu Terminen, Meilensteinen und Ressourcen; ein Projektplan ist unverbindlich, sofern er nicht im Einzelvertrag ausdrücklich als verbindlich vereinbart ist.

1. Leistungsumfang

1. INSOP erbringt die in Bestellung und der Auftragsbestätigung definierten Beratungs- und Unterstützungsleistungen. INSOP schuldet keine Projektleitung/-steuerung, keine Ressourcensteuerung des Kunden und keine Abnahmeentscheidungen. Die fachliche und organisatorische Gesamtverantwortung (insbesondere Zieldefinition, Priorisierung, Entscheidungen, Abnahmen und Umsetzung) liegt beim Kunden.
2. INSOP erbringt die Leistungen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt und nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik, soweit diese für Beratungsleistungen einschlägig sind. INSOP schuldet keine rechtliche Prüfung; Empfehlungen ersetzen keine Rechts-, Steuer- oder Unternehmensberatung.
3. Der Ort der Auftragserbringung (beim Kunden vor Ort oder per Videokonferenz/Telefonaten) ist in der Bestellung und der Auftragsbestätigung näher definiert.
4. INSOP erbringt ihre Beratungsleistungen werktags zu ihren üblichen Geschäftszeiten (Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr, MEZ/MESZ), sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes (z.B. Bereitschaft/Projektzeiten) vereinbart ist.
5. Soweit nicht anders vereinbart, ist INSOP in der Wahl der Personen frei, die sie zur Leistungserbringung einsetzt. Sie trägt dafür Sorge, dass die von ihr eingesetzten Personen zur Leistungserbringung hinreichend qualifiziert sind. Sofern und soweit INSOP dem Kunden Personen namentlich benannt hat, die sie zur Leistungserbringung einzusetzen beabsichtigt, entspricht dies dem Planungsstand zum Zeitpunkt der namentlichen Benennung. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz der genannten Personen besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Die von INSOP zur Leistungserbringung eingesetzten Personen unterliegen nicht der Weisungsbefugnis des Kunden, selbst wenn sie ihre Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Die Parteien sind sich einig, dass keine Arbeitnehmerüberlassung beabsichtigt ist. Eine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Kunden findet nicht statt; der Kunde erteilt keine fachlichen Einzelanweisungen, sondern beschreibt lediglich Anforderungen und Ziele. INSOP schuldet keine Arbeitsleistung im Sinne einer Überlassung; der Kunde trägt keine Arbeitgeberpflichten gegenüber den eingesetzten Personen.

2. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde erbringt die in Bestellung und Auftragsbestätigung festgelegten Mitwirkungsleistungen. Darüber hinaus nimmt der Kunde alle Mitwirkungshandlungen vor, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch INSOP erforderlich sind. Über diese benannten Leistungen hinaus wird er alle Mitwirkungshandlungen vornehmen, die für eine vertragsgemäße Leistungserbringung durch INSOP nötig sind.
2. Insbesondere wird der Kunde INSOP rechtzeitig, vollständig und zutreffend
 - a) alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Ansprechpartner zur Verfügung stellen,
 - b) den erforderlichen Zugang zu Räumlichkeiten, Mitarbeitern und – soweit notwendig – Terminen/Workshops ermöglichen,
 - c) erforderliche Arbeitsmittel/Arbeitsplätze bereitstellen (soweit Vor-Ort-Leistung), und
 - d) den für die Beratung erforderlichen Zugang zu IT-Systemen, Testumgebungen und Daten (ggf. remote) einräumen.Soweit eine Konkretisierung einzelner Leistungen (z.B. Workshops, Analysen, Reviews) nicht bereits vertraglich erfolgt ist, fordert der Kunde diese Leistungen bei INSOP mit angemessener Vorlaufzeit unter Angabe der maßgeblichen Rahmenbedingungen in Textform an. Verzögert sich die Leistungserbringung aufgrund fehlender oder verspäteter Mitwirkung, verlängern sich vereinbarte Termine angemessen; Mehraufwände werden nach Aufwand vergütet, soweit der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat.
3. Die Mitwirkungsleistungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.

3. Nutzungsrechte

1. Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde an den im Rahmen der IT-Beratungsleistungen von INSOP erstellten Arbeitsergebnissen (z.B. Konzepte, Dokumentationen, Auswertungen) ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht für eigene interne Zwecke. Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar; der Kunde darf die Arbeitsergebnisse jedoch Dritten (z.B. verbundenen Unternehmen, Beratern oder Dienstleistern) zur Nutzung für Zwecke des Kunden zugänglich machen, soweit dies zur Umsetzung/Weiterbearbeitung der Arbeitsergebnisse erforderlich ist. Vorbestehende Rechte, Methoden, Tools, Templates, Bibliotheken, Know-how und allgemeine Konzepte von INSOP („INSOP-Background“) verbleiben bei INSOP; der Kunde erhält hieran – soweit erforderlich – ein einfaches Nutzungsrecht im vorgenannten Umfang. Open-Source-Software unterliegt den jeweiligen Lizenzbedingungen.

4. Schutzrechte Dritter

1. Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der unter diesem Vertrag von INSOP erstellten Arbeitsergebnisse Schutzrechte Dritter verletzt, wird INSOP den Kunden von gerichtlich rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter aufgrund bestehender Schutzrechte Dritter freistellen, sofern und soweit die Arbeitsergebnisse nicht auf Vorgaben oder Beistellungen des Kunden beruhen. INSOP ist berechtigt, die Abwehr zu führen und nach eigenem Ermessen geeignete Maßnahmen zu ergreifen (z.B. Änderung/Ersetzung der Arbeitsergebnisse oder Erwerb von Nutzungsrechten), sofern dies dem Kunden zumutbar ist.
2. Der Kunde wird:
 - a. INSOP unverzüglich **in Textform** von geltend gemachten Ansprüchen unterrichten,
 - b. INSOP die Entscheidung über die Abwehr und etwaige Vergleichsverhandlungen überlassen; Vergleiche, die den Kunden zu einer Leistung verpflichten, bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden (die nicht unbillig verweigert werden darf) und
 - c. INSOP alle zur Verteidigung gegen einen solchen Anspruch vorhandenen und vernünftigerweise erforderlichen Informationen und Unterstützungshandlungen zur Verfügung stellen.
3. INSOP wird von ihrer Verpflichtung zur Freistellung frei, wenn der Kunde bei der Abwehr solcher Ansprüche Dritter und der Minderung möglicher Schäden nicht im Einvernehmen mit INSOP handelt.

F. Besondere Bestimmungen Hardware, Wartung, Instandhaltung und Instandsetzung (HARDWARE)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP, welche die Wartung, Instandhaltung und Instandsetzung von Hardware durch INSOP für den Kunden zum Gegenstand haben. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**HARDWARE**“ bezeichnet.

Nicht Gegenstand dieses Abschnitts sind Lieferverträge über Hardware, Managed Services sowie Leistungen im Rahmen von Hosting/Colocation, soweit diese nicht ausdrücklich vereinbart sind.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Hardware**“ sind die im Einzelvertrag bezeichneten physischen IT-Komponenten des Kunden (z.B. Server, Storage, Netzwerkkomponenten, Peripherie, USV), an denen INSOP Leistungen nach diesem Abschnitt erbringt.
2. „**Wartung**“ sind planmäßige, regelmäßig durchzuführende Maßnahmen zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit der Hardware (z.B. Reinigung, Sichtprüfung, Firmware-/BIOS-Update, Funktionsprüfungen), soweit diese ausdrücklich vereinbart sind.
3. „**Instandhaltung**“ sind Maßnahmen zur Verzögerung des Abbaus des vorhandenen Abnutzungsvorrats der Hardware und zur Erhaltung des Sollzustands, insbesondere durch Inspektion, Pflege und vorbeugende Maßnahmen.
4. „**Instandsetzung**“ sind Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Hardware nach einem Defekt oder einer Störung, insbesondere durch Reparatur oder Austausch von Komponenten.
5. „**Störung**“ ist eine Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit der Hardware, die nicht zwingend einen Defekt darstellt, jedoch den bestimmungsgemäßen Betrieb einschränkt.
6. „**Defekt**“ ist ein technischer Fehler oder Ausfall einer Hardware-Komponente, der dazu führt, dass die Hardware nicht mehr oder nur eingeschränkt bestimmungsgemäß betrieben werden kann.
7. „**Ersatzteil**“ ist ein Bauteil oder eine Komponente, die zum Austausch defekter oder verschlissener Teile der Hardware verwendet wird (z.B. Netzteil, Lüfter, Festplatte/SSD, RAM).
8. „**Austausch**“ ist der Ersatz einer Hardware-Komponente durch ein Ersatzteil gleicher oder funktional gleichwertiger Art und Güte.
9. „**Serviceeinsatz**“ ist eine von INSOP erbrachte Leistung vor Ort oder remote zur Wartung, Instandhaltung oder Instandsetzung der Hardware einschließlich Beginn und Ende der Tätigkeit.
10. „**Servicezeiten**“ sind die Zeitfenster, in denen INSOP Leistungen nach diesem Abschnitt erbringt (z.B. 8x5 oder 24x7) einschließlich ggf. vereinbarter Reaktionszeiten.
11. „**Reaktionszeit**“ ist der Zeitraum zwischen Eingang einer Störungsmeldung des Kunden bei INSOP und dem Beginn der Bearbeitung durch INSOP, soweit im Einzelvertrag oder in der SLA-Anlage vereinbart.
12. „**Wartungsfenster**“ sind angekündigte oder dringende Wartungsarbeiten gemäß Einzelvertrag/SLA-Anlage, die zur Durchführung von Wartung oder Instandhaltung erforderlich sind und während derer Einschränkungen der Verfügbarkeit der Hardware auftreten können.
13. „**Fernwartung**“ ist die Erbringung von Leistungen an der Hardware oder deren Managementschnittstellen ohne physische Anwesenheit (z.B. über iDRAC/iLO, VPN, Remote-Konsole), soweit die technischen Voraussetzungen beim Kunden vorliegen.
14. „**Vor-Ort-Leistung**“ ist die Erbringung von Leistungen durch physische Anwesenheit von INSOP am Standort der Hardware.
15. „**Mitwirkungspflichten**“ sind die vom Kunden zu erbringenden Handlungen, Informationen, Zugänge, Freigaben und sonstigen Voraussetzungen, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen nach diesem Abschnitt erforderlich sind (z.B. Zugang zur Hardware, Zugangsdaten, Bereitstellung von Ansprechpartnern, Freischaltungen).
16. „**Störungsmeldung**“ ist die Anzeige einer Störung oder eines Defekts durch den Kunden an INSOP über die vereinbarten Kommunikationswege unter Angabe der zur Bearbeitung erforderlichen Informationen.
17. „**Nicht von INSOP zu vertretende Ursachen**“ sind insbesondere Bedienfehler, Fehlkonfigurationen, unsachgemäßer Betrieb, Eingriffe Dritter, Verschleiß außerhalb der Spezifikation, Umwelteinflüsse (z.B. Staub, Feuchtigkeit, Temperatur), Stromschwankungen, höhere Gewalt sowie sonstige Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von INSOP.
18. „**Managed Services**“ sind Leistungen, bei denen INSOP den laufenden Betrieb von IT-Systemen und/oder Infrastruktur des Kunden ganz oder teilweise übernimmt (z.B. Monitoring, Administration, Patchmanagement, Incident-Management, Backup/Restore und/oder Betriebsverantwortung); Managed Services sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
19. „**Verbrauchsmaterialien**“ sind Materialien und Teile, die bestimmungsgemäß einem regelmäßigen Verbrauch oder Verschleiß unterliegen und nicht als Ersatzteile im Sinne einer Instandsetzung gelten (z.B. Batterien, Akkus, Filter, Reinigungsmittel, Kabelbinder, Etiketten).
20. „**Kostenvoranschlag**“ ist eine von INSOP erstellte, unverbindliche Schätzung der voraussichtlichen Kosten für eine Instandsetzung oder sonstige Leistungen nach diesem Abschnitt, insbesondere für Arbeitszeit, Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien sowie ggf. Reise- und Versandkosten, soweit diese anfallen.
21. „**Return Merchandise Authorization (RMA) / „Herstellerabwicklung“** ist die Abwicklung von Reparatur-, Austausch- oder Garantieprozessen gegenüber dem Hersteller oder Lieferanten der Hardware (z.B. Beantragung von Austauschkomponenten, Versand/Retouren, Kommunikation und Statusverfolgung), soweit INSOP diese Leistungen im Einzelvertrag ausdrücklich übernommen hat.
22. „**Herstellergarantie**“ / „**Herstellergewährleistung**“ sind vom Hersteller oder Lieferanten der Hardware gewährte Garantie- oder Gewährleistungsrechte, deren Umfang, Voraussetzungen und Durchsetzung ausschließlich nach den Bedingungen des Herstellers bzw. Lieferanten bestimmt werden; INSOP schuldet insoweit keine eigenen Garantie- oder Gewährleistungsleistungen, soweit nicht ausdrücklich im Einzelvertrag abweichend vereinbart.
23. „**EOL (End of Life) / „EOS (End of Support)** bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem der Hersteller oder Lieferant die Hardware nicht mehr produziert (EOL) und/oder keine Support-, Wartungs-, Sicherheits- oder Ersatzteileleistungen mehr erbringt (EOS); nach Eintritt von EOL/EOS kann INSOP Leistungen nach diesem Abschnitt nur noch im Rahmen der tatsächlichen technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten erbringen, insbesondere vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Ersatzteilen.
24. „**Best Effort**“ bedeutet, dass INSOP die Leistung nach bestem Wissen und Gewissen sowie mit angemessenem, wirtschaftlich vertretbarem Aufwand erbringt, ohne dass ein bestimmter Erfolg, eine bestimmte Wiederherstellungszeit oder die Verfügbarkeit bestimmter Ersatzteile geschuldet wird.

1. Leistungsgegenstand

1. INSOP hält die in der Bestellung und Auftragsbestätigung näher definierten **Hardwarekomponenten und/oder Anlagen** (nachfolgend „**Hardware**“) instand und wartet sie. Ziel der Instandhaltung ist die Aufrechterhaltung des vereinbarten Zustands der Hardware. Eine Verantwortlichkeit für ein bestimmtes Betriebsergebnis oder eine bestimmte Verfügbarkeit der Hardware übernimmt INSOP nicht.
2. INSOP erbringt die Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik unter Berücksichtigung der jeweils einschlägigen und öffentlich zugänglichen Herstellervorgaben sowie der dem Kunden mitgeteilten bzw. bereitgestellten technischen Unterlagen.
3. Dieser Vertrag entbindet den Kunden nicht von Kontrollen und Maßnahmen, die Gesetze oder andere Vorschriften ihm auferlegen, es sei denn, dies ist ausdrücklich unter Bezugnahme auf das betreffende Gesetz und andere Vorschriften zum Gegenstand der von INSOP zu erbringenden Leistungen gemacht worden.
4. INSOP schuldet keine über die vertraglich vereinbarten Wartungs- und Instandhaltungsleistungen hinausgehende Funktions- oder Beschaffenheitsgarantie der Hardware, sofern nicht ausdrücklich im Einzelvertrag in Textform etwas anderes vereinbart ist.

2. Inspektionen und Wartungen

1. Wartungs- und Inspektionsleistungen ergeben sich aus den vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien. Sie werden durch INSOP in eigener Verantwortung während der üblichen Geschäftszeiten von INSOP (Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von INSOP, sofern nicht abweichend vereinbart, durchgeführt und mit einer Frist von **sieben (7)** Tagen im Voraus angemeldet. In dringenden Fällen (z.B. Gefahr für Personen/Sachen, drohender Ausfall) kann die Ankündigung soweit möglich vorab, andernfalls unverzüglich nach Beginn erfolgen.
2. Voraussetzung für Wartungsleistungen ist, dass der Kunde die Hardware entsprechend den Herstellervorgaben betreibt und INSOP Zugang sowie die erforderlichen Betriebsinformationen bereitstellt. Soweit Wartungsleistungen aufgrund fehlender Mitwirkung, unsachgemäßen Betriebs oder nicht freigegebener Eingriffe Dritter nicht oder nur mit Mehraufwand möglich sind, ist INSOP berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen; Mehraufwände werden nach Preisliste vergütet.
3. Die Wartung umfasst auch die Beseitigung kleinerer Schäden (Instandsetzung), soweit dies ohne wesentlichen Zeit- und Materialaufwand möglich ist, d.h. mit einem Aufwand von bis zu **sechzig (60)** Minuten je Wartungstermin und ohne Ersatzteile, es sei denn, es handelt sich um geringwertige Standard-Verschleißteile bis zu einem Einzelwert von **einhundert (100)** EUR, die nach Preisliste berechnet werden.
4. Außerhalb der in **Ziffer F.2.3** geregelten geringfügigen Instandsetzungen sind Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien und sonstige Materialkosten – sofern nicht im Einzelvertrag abweichend geregelt – vom Kunden zu tragen und werden nach Preisliste berechnet; soweit nicht enthalten, gegen Nachweis. Aus- und Einbauzeiten sind nach Aufwand zu vergüten, soweit nicht als Bestandteil der Wartung ausdrücklich vereinbart.

3. Instandsetzung und Störungsbeseitigung

1. Zur Beseitigung gemeldeter Störungen oder zur Vermeidung drohender Störungen außerhalb der Wartung kann INSOP – nach Beauftragung gemäß **Ziffer F.3.2** – Instandsetzungsleistungen erbringen. Ziel der Instandsetzung ist die Herstellung oder der Erhalt des vereinbarten Zustands.
2. Instandsetzungsleistungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung durch den Kunden (Textform ausreichend), sofern nicht im Einzelvertrag ein Entstörkontingent/Full-Service vereinbart ist. Eine Störungsmeldung stellt noch keinen Instandsetzungsauftrag dar.
3. Wünscht der Kunde vor der Ausführung der Instandsetzung einen Kostenvoranschlag, so hat er dies INSOP spätestens mit dem Instandsetzungsauftrag mitzuteilen. Ein Instandsetzungsvertrag kommt dann erst zustande, wenn der Kunde das mit einem Kostenvoranschlag versehene Angebot von INSOP annimmt oder sich die Parteien anderweitig einigen. Wenn nicht anders vereinbart, ist ein Kostenvoranschlag unverbindlich. Der Kostenvoranschlag ist zu vergüten. Ist bei Ausführung der Arbeiten erkennbar, dass der Kostenvoranschlag um mehr als **zehn (10)** % überschritten wird, hat INSOP dies anzuzeigen und darf INSOP die Leistungen – außer zur Abwehr einer konkreten Gefahr oder zur Vermeidung unverhältnismäßiger Folgeschäden – nur nach Zustimmung durch den Kunden ausführen. Die Vergütungspflicht für Kostenvoranschläge gilt nur, wenn INSOP den Kunden hierauf vor Erstellung ausdrücklich hingewiesen hat.
4. Soweit im Rahmen einer beauftragten Instandsetzung Mängel/Störungen beseitigt werden, gelten die nachfolgenden Regelungen zu Priorisierung und Reaktionszeiten.
5. INSOP ordnet Mängel an der Hardware nach Auswirkungen auf Betrieb und Sicherheit sowie nach Dringlichkeit/Kritikalität unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden wie folgt ein:
 - a. Mangel der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
 - b. Mangel der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.
 - c. Mangel der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.
6. INSOP reagiert nach Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung an die vereinbarten Kontaktkanäle innerhalb der Supportzeiten gemäß Einzelvertrag/SLA. Eine Störungsmeldung ist ordnungsgemäß, wenn sie mindestens (i) Hardware/Asset-ID oder Seriennummer, (ii) Standort und (iii) Fehlerbild enthält. Außerhalb der Supportzeiten beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Supportzeit, sofern nicht ein 24/7-Bereitschaftsdienst vereinbart ist. Die Reaktionsfristen betragen jeweils gerechnet innerhalb der Supportzeiten:
 - a. Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb **eines (1)** Werktags nach Erhalt der Meldung,
 - b. Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von **zwei (2)** Werktagen nach Erhalt der Meldung,
 - c. Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb von **vier (4)** Werktagen nach Erhalt der Meldung.
7. INSOP beseitigt die Mängel binnen einer angemessenen Frist. Eine Frist ist insbesondere dann angemessen, wenn Ersatzteile/Herstellerleistungen erforderlich sind oder der Zugang zur Hardware nur eingeschränkt möglich ist.
8. Beim Vorliegen von Mängeln der Kategorie 1 und 2 stellt INSOP bis zur vollständigen Beseitigung der Mängel innerhalb der angemessenen Frist gemäß **Ziffer F.3.7** soweit möglich eine provisorische Maßnahme (z.B. Überbrückung, Austausch einzelner Komponenten, Bereitstellung eines Ersatzgeräts nach Verfügbarkeit) bereit, sofern sich die Mängel nicht binnen dieser Frist beheben lassen.
9. Instandsetzungsleistungen können je nach Vereinbarung zwischen den Parteien die vorübergehende Bereitstellung einer anderen Hardware, die Störungsbeseitigung durch Remote-Zugriff oder vor Ort oder einen Vorschlag zur Umgehung der Störung umfassen.
10. INSOP leitet innerhalb der Reaktionszeiten geeignete Maßnahmen zur Störungsanalyse und – soweit beauftragt – zur Störungsbeseitigung ein. Eine bestimmte Wiederherstellungszeit (Entstörzeit) wird nur geschuldet, wenn diese ausdrücklich im Einzelvertrag/SLA vereinbart ist.
11. Der Kunde stellt sicher, dass die Hardware während der Vertragslaufzeit angemessen gegen übliche Risiken (insbesondere Feuer, Leitungswasser, Diebstahl, Maschinenbruch – soweit üblich) versichert ist, soweit dies branchenüblich und wirtschaftlich zumutbar ist. Soweit Schäden durch fehlende oder unzureichende Versicherung des Kunden erhöht werden, ist dies bei der Schadensverteilung als Mitverursachungsbeitrag des Kunden zu berücksichtigen; weitergehende zwingende Haftungsregelungen bleiben unberührt.
12. Soweit die Störungsbeseitigung von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen, Leistungen des Herstellers oder Dritter abhängt, verlängern sich Fristen angemessen. INSOP haftet nicht für Verzögerungen, die sie nicht zu vertreten hat.
13. Anfahrts- und Reisezeiten werden – sofern Einsätze vor Ort erforderlich sind und nicht abweichend vereinbart – nach Preisliste berechnet. Reise- und Übernachtungskosten werden gegen Nachweis erstattet; bei Nutzung von Pauschalen gelten die Regelungen der Preisliste.
14. INSOP ist berechtigt, zur Abwehr einer konkreten Gefahr für Personen, Sachen oder die Hardware auch ohne vorherige Ankündigung erforderliche Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen; INSOP informiert den Kunden unverzüglich.

4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde wird INSOP in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungen nach diesem Vertrag unterstützen. Insbesondere wird er im Interesse einer effizienten Mängelbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss oder mit der Bestellung einen verantwortlichen Mitarbeiter sowie entsprechenden Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen bezüglich der zu wartenden oder instand zu haltenden Hardware als Ansprechpartner für INSOP einsetzen und ihr benennen.
2. Der Kunde wird bei dem Betrieb der Hardware die Betriebsanleitung des Herstellers und dessen Empfehlungen beachten. Auffälligkeiten an der Hardware wird der Kunde unaufgefordert INSOP mitteilen.
3. Soweit der Kunde eine Instandsetzung wünscht, unterrichtet er INSOP bei Störungen der Hardware unverzüglich in Textform (z.B. per E-Mail) an die in Bestellung/Auftragsbestätigung benannte Kontaktadresse. Dabei gibt der Kunde eine möglichst detaillierte Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Hardware sowie etwaiger relevanter Drittmaschinen oder -anlagen an. Die Meldung soll enthalten: Asset-ID, Seriennummer, Standort, Fehlerbild, Zeitpunkt, bereits durchgeführte Maßnahmen, Fotos/Logs (soweit vorhanden), Dringlichkeit und Kritikalität.
4. Der Kunde stellt INSOP die Hardware sowie die zur Wartung/Instandsetzung erforderlichen technischen Unterlagen und Herstellerinformationen zur Verfügung und stellt sicher, dass INSOP die vertraglich geschuldeten Leistungen an der Hardware ohne Verstoß gegen Lizenzen oder

sonstige Vorgaben der Hersteller durchführen kann. Soweit gewünscht und individualvertraglich vereinbart, übernimmt INSOP die Prüfung gemäß vorstehendem Satz.

5. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von INSOP Zugang zur Hardware für angekündigte Inspektionen oder Wartungsarbeiten, sowie für bestellte Instandsetzungsarbeiten. Soweit eine Remote-Tätigkeit vereinbart ist, gewährt der Kunde INSOP die telekommunikative Anbindung an die Hardware. Der Remote-Zugriff kann neben dem Monitoring auch zur Beseitigung von Störungen und Mängeln verwendet werden. Sollte eine Störungs- oder Mangelbeseitigung per Remote-Zugriff nicht möglich sein, weil dieser Zugriff durch den Kunden nicht hergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnet INSOP die dafür angefallenen Kosten nach Aufwand. Remote-Zugriffe erfolgen ausschließlich nach vorheriger Freigabe des Kunden oder gemäß vereinbartem Remote-Konzept durch die vom Kunden benannten, berechtigten Ansprechpartner. In Notfällen (z.B. akute Sicherheitsrisiken) kann die Freigabe nachträglich erfolgen, sofern dies im Remote-Konzept vorgesehen ist. Remote-Zugriffe erfolgen über abgesicherte Verbindungen nach dem Stand der Technik; INSOP ist berechtigt, Remote-Zugriffe zu protokollieren. Remote-Zugriffe erfolgen nach dem Prinzip der minimalen Rechtevergabe und – soweit technisch möglich – unter Einsatz von Mehrfaktor-Authentifizierung.
6. Der Kunde wird die Leistungen von INSOP einschließlich der gegebenenfalls geänderten oder ergänzten Dokumentation unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf deren Vollständigkeit sowie grundlegende Funktions- und Betriebsfähigkeit.
7. Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen INSOP unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Die Mangelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten. Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen wiederum nach Entdeckung unverzüglich in Textform mitgeteilt werden. Auch diese Mangelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
8. Unterlässt der Kunde eine ordnungsgemäße und unverzügliche Mängelanzeige, gelten die gesetzlichen Rechtsfolgen, insbesondere **§ 377 HGB**, soweit anwendbar.

G. Besondere Bestimmungen Datensicherung, Wiederherstellung, Archivierung, Löschung und Vernichtung (BACKRECIVING)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, deren Gegenstand Leistungen zum Inventarisieren, Sichern, Wiederherstellen und Archivieren von Daten und Dokumenten sowie zur technisch sicheren und rechtlich zulässigen Löschung und/oder Vernichtung von Daten und Dokumenten im Zusammenhang mit einem vorläufigen oder eröffneten Insolvenzverfahren sind. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**BACKRECIVING**“ bezeichnet. BACKRECIVING richtet sich an den vorläufigen Insolvenzverwalter/vorläufigen Sachwalter bzw. Insolvenzverwalter/Sachwalter und umfasst ausschließlich die im Einzelvertrag bzw. in der Leistungsbeschreibung als IN-SCOPE vereinbarten Maßnahmen.

Sonstige Leistungen – insbesondere Managed Services, externe Backups außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs (OUT-OF-SCOPE), Wartungs- oder Monitoring-Leistungen sowie Datenextraktionen, -recherchen, -analysen und -auswertungen – sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und werden, sofern beauftragt, ausschließlich auf Grundlage gesonderter vertraglicher Vereinbarungen geregelt.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Daten**“ sind sämtliche elektronisch gespeicherten Informationen, unabhängig von Format, Inhalt und Speicherort, insbesondere strukturierte und unstrukturierte Informationen auf IT-Systemen, Datenträgern oder in Cloud-Umgebungen.
2. „**Informationen**“ sind alle Inhalte, Erkenntnisse und Datenbestände, unabhängig von ihrer Darstellung (z.B. elektronisch, schriftlich, bildlich oder mündlich), einschließlich Metadaten.
3. „**Dokumente**“ sind physische und/oder digitale Geschäftsunterlagen in Form von Akten und Belege, insbesondere Buchungsbelege, Rechnungen, Verträge, Schriftverkehr, Personalunterlagen sowie sonstige Unterlagen mit handels-, steuer- oder insolvenzrechtlicher Relevanz.
4. „**E-Mail**“ ist elektronische Korrespondenz einschließlich aller zugehörigen Inhalte, Metadaten (z.B. Absender, Empfänger, Zeitstempel) sowie Anhänge, unabhängig davon, ob sie in Postfächern, Archiven oder Backups gespeichert ist.
5. „**Dateien**“ sind elektronische Einzelobjekte in einem Dateisystem oder vergleichbaren Speicher (z.B. Dokumente, Tabellen, Bilder, Datenexporte), einschließlich zugehöriger Metadaten.
6. „**Buchhaltungsdaten**“ sind Daten aus der Finanzbuchhaltung und angrenzenden Systemen, insbesondere aus der Personalbuchhaltung, Lagerbuchhaltung, Bankenbuchhaltung, Anlagenbuchhaltung, Debitorenbuchhaltung und Kreditorenbuchhaltung, einschließlich der zugehörigen Stamm- und Bewegungsdaten.
7. „**Technik**“ ist die Gesamtheit der technischen Systeme und Komponenten, die zur Speicherung, Verarbeitung oder Übertragung von Daten verwendet werden, insbesondere Server, Clients, Storage, Netzwerke, Virtualisierung, Backup-Systeme und Datenträger.
8. „**Inventarisierung**“ ist die strukturierte Erfassung und Dokumentation der im Leistungsumfang liegenden IT-Systeme, Anwendungen, Speicherorte, Datenbestände, Datenträger sowie relevanter Geschäftsunterlagen einschließlich deren Zuordnung, Status und Relevanzbewertung.
9. „**Datensicherung**“ ist die Erstellung einer Kopie der Sicherungsobjekte oder von Teilen hiervon zur Beweissicherung, Aufbewahrung oder späteren Wiederherstellung, einschließlich der hierfür erforderlichen technischen Maßnahmen (z.B. Imaging, Export, Backup).
10. „**Infektions-, Konsistenz- und Konformitätsprüfung**“ sind technische Prüfungen im Rahmen von BACKRECIVING, insbesondere (i) die Prüfung auf Schadsoftware/Infektionen, (ii) die Prüfung der Datenkonsistenz und Integrität sowie (iii) die Prüfung der technischen Verwertbarkeit und Übereinstimmung mit den vereinbarten Anforderungen (z.B. Dateiformate, Lesbarkeit, Vollständigkeit).
11. „**Wiederherstellung**“ ist die technische Rückspielung oder Rekonstruktion gesicherter Daten/Dokumente in eine vereinbarte Zielumgebung, um die Nutzung oder Einsichtnahme zu ermöglichen, einschließlich erforderlicher Validierungsschritte.
12. „**Archivierung**“ ist die Aufbewahrung von Daten/Dokumenten in einer vereinbarten Speicherumgebung; soweit INSOP Speicher- und/oder Serverressourcen bereitstellt, liegt insoweit ein mietvertragliches Dauerschuldverhältnis vor.
13. „**Löschung**“ ist die technische Entfernung von Daten/Dokumenten aus einem System oder Datenträger in einer Weise, dass diese im üblichen Betrieb nicht mehr zugänglich sind, einschließlich Löschung in logischen Speicherstrukturen.
14. „**Vernichtung**“ ist die irreversible Unbrauchbarmachung von Daten/Dokumenten, insbesondere durch physische Zerstörung von Datenträgern oder durch technisch sichere Lösungsverfahren, die eine Wiederherstellung nach dem Stand der Technik ausschließen.
15. „**Abnahme**“ ist die Bestätigung des Kunden bzw. des vorläufigen Insolvenzverwalters/vorläufigen Sachwalters oder Insolvenzverwalters/Sachwalters, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen bzw. Arbeitsergebnisse im Wesentlichen vertragsgemäß erbracht wurden, soweit eine Abnahme im Einzelvertrag ausdrücklich vorgesehen ist.
16. „**BRC-ID**“ ist die von INSOP vergebene eindeutige Identifikationsnummer einer durchgeführten Inventarisierung oder Datensicherung zur Zuordnung, Nachverfolgung und Dokumentation von Sicherungsobjekten, Sicherungsvorgängen, Archivierungseinheiten und/oder barcodierten Geschäftsunterlagen im Rahmen von BACKRECIVING.
17. „**Sicherungsobjekte**“ im Sinne dieses Vertrages sind ausschließlich
 - a) im Rahmen der IT-Inventarisierung identifizierte und vom Kunden bzw. vom bestellten vorläufigen Insolvenzverwalter/vorläufigen Sachwalter oder Insolvenzverwalter/Sachwalter ausdrücklich als relevant bestimmte IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken, Dokumente, E-Mails und Dateien, sowie
 - b) digital barcodierte und erfasste Geschäftsunterlagen, insbesondere Schriftgut in Kartonagen sowie Akten und Belege.
18. „**Zielumgebung**“ ist die im Einzelvertrag oder in der Leistungsbeschreibung definierte technische Umgebung, in welche Daten/Dokumente im Rahmen der Wiederherstellung oder Bereitstellung übertragen oder bereitgestellt werden (z.B. Datenträger, Server, NAS, Cloud-Speicher oder gesonderte forensische Arbeitsumgebung).
19. „**Stand der Technik**“ ist der Entwicklungsstand fortschrittlicher Verfahren, Einrichtungen oder Betriebsweisen, der die praktische Eignung einer Maßnahme zur Erreichung des angestrebten Schutz- oder Sicherheitsniveaus gesichert erscheinen lässt; maßgeblich sind insbesondere anerkannte technische Normen, branchenübliche Standards sowie Empfehlungen des BSI, soweit anwendbar.

1. Allgemeines

1. Soweit INSOP einen konkreten Erfolg schuldet (insbesondere Inventarisierung, Sicherung, Wiederherstellung und Vernichtung), handelt es sich um Werkleistungen im Sinne der **§§ 631 ff. BGB**.
2. Soweit Teilleistungen als laufende Unterstützungsleistungen ohne konkret geschuldeten Erfolg erbracht werden (z.B. laufende Recherche/Analyse, laufender Support), handelt es sich insoweit um Dienstleistungen.
3. Die Archivierung (Aufbewahrung/Hosting) stellt – soweit INSOP Speicher-/Serverressourcen zur Verfügung stellt – ein mietvertragliches Dauerschuldverhältnis dar. Soweit für die Archivierung ein Hosting vereinbart wird, gelten ergänzend Abschnitt B (**HOSTING**) sowie die jeweils zum Vertrag gehörende SLA-Anlage.
4. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags (einschließlich dieser Besonderen Bestimmungen) bedürfen aus Beweisgründen mindestens der Textform (**§ 126b BGB**), soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.
5. Angebote von INSOP sind freibleibend, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet. Sofern im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, kann das Angebot innerhalb von **zehn (10) Kalendertagen** nach Zugang angenommen werden.

2. Leistungsumfang

- INSOP erbringt die im IN-SCOPE definierten Leistungen zur Inventarisierung, Sicherung, Wiederherstellung, Archivierung und Vernichtung von Daten und Dokumenten. Der IN-SCOPE kann insbesondere Folgendes umfassen:
 - Inventarisierung:** Bei **Daten** erfolgt eine Dokumentation der verfügbaren, bezeichneten IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Dateien des Insolvenzunternehmens. Einzelne **Dateien** werden regelmäßig nicht einzeln aufgeführt. Bei den **Dokumenten** erfolgt eine Katalogisierung der verfügbaren Akten und Belege des Insolvenzunternehmens. Die Akten und Belege werden nicht einzeln genannt. Auf Basis der Inventarisierung bestimmt der Kunde den Inhalt und Umfang der Datensicherung.
 - Datensicherung:** Bei **Daten** erfolgt eine Sicherung durch INSOP der von Insolvenzverwalter als relevant eingestuften IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Dateien des Insolvenzunternehmens, sofern diese technisch, wirtschaftlich und rechtlich möglich ist. Bei **Dokumenten** erfolgt eine Sicherung und digitale Barcodierung durch INSOP der von Insolvenzverwalter als relevant eingestuften Akten und Belege, sofern diese technisch, wirtschaftlich und rechtlich möglich ist.
 - Wiederherstellung:** Bei **Daten** erfolgt eine Wiederherstellung der von INSOP gesicherten IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Dateien des Insolvenzunternehmens auf einem Server der INSOP, sofern diese technisch, wirtschaftlich und rechtlich möglich ist. Bei **Dokumenten** erfolgt ein digitaler Scan der von INSOP gesicherten Akten und Belege auf einem Server der INSOP, sofern dieser technisch, wirtschaftlich und rechtlich möglich ist.
 - Archivierung:** Bei **Daten** erfolgt eine Archivierung der von INSOP wiederhergestellten IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Dateien des Insolvenzunternehmens auf einem Server der INSOP, sofern diese technisch, wirtschaftlich und rechtlich möglich ist. Bei **Dokumenten** erfolgt eine Archivierung der von INSOP digital gescannten Akten und Belege in einem elektronischen DMS (Dokumenten Management System).
 - Löschung/Vernichtung:** Bei **Daten** erfolgt eine technisch sichere und rechtlich zulässige Löschung/Vernichtung der von INSOP gesicherten IT-Systeme, Anwendungen, Datenbanken und Dateien des Insolvenzunternehmens von einem Server der INSOP. Bei **Dokumenten** erfolgt eine technisch sichere und rechtlich zulässige Vernichtung der von INSOP digital gescannten Akten und Belege in einem elektronischen Dokumenten Management System (DMS).
- Gesichert, wiederhergestellt, archiviert oder gelöscht und vernichtet werden ausschließlich Sicherungsobjekte, die technisch zugänglich sind. Eine Funktionsfähigkeit des Sicherungsobjekts (insbesondere Bootfähigkeit, Konsistenz von Datenbanken, Integrität von Dateisystemen) wird nicht geschuldet.
- Die weitere Ausgestaltung im Einzelnen sowie die zum Leistungsumfang gehörenden Arbeiten von INSOP ergeben sich aus der jeweiligen individuellen Leistungsbeschreibung und – soweit vereinbart – aus der SLA-Anlage. Soweit für die digitale Archivierung/Hosting eine Verfügbarkeit vereinbart ist, beträgt die monatliche Gesamtverfügbarkeit mindestens (**fünfundneunzig**) **95 %** sofern nicht abweichend im Einzelvertrag/SLA geregelt. Die Verfügbarkeitsmessung, Messpunkte, Messintervalle, Wartungsfenster, Ausfallkriterien sowie etwaige Service Credits ergeben sich ausschließlich aus der SLA-Anlage.
- Wartungsfenster und Wartungszeiten richten sich nach der SLA-Anlage. Soweit kein Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage vereinbart ist, ist INSOP berechtigt, Wartungsarbeiten im Umfang von bis zu **sechzehn (16)** Stunden je Kalendermonat durchzuführen, sofern diese mindestens **eine (1)** Woche vorher in Textform angekündigt werden.
- INSOP ist berechtigt, Wartungsarbeiten im Umfang und in den Zeiträumen gemäß Einzelvertrag und/oder SLA-Anlage durchzuführen. Wartungszeiten gelten nicht als Nichtverfügbarkeit.
- INSOP ist berechtigt, Sicherungsobjekte an vom Kunden schriftlich oder in Textform bevollmächtigte und benannte Personen nach geeigneter Legitimation/Identitätsprüfung herauszugeben.
- INSOP behandelt Sicherungsobjekte sachgerecht und schützt sie vor unbefugtem Zugriff Dritter nach dem Stand der Technik. Details ergeben sich aus der TOM-/Security-Anlage.
- Die Identifikation/Zuordnung der Sicherungsobjekte erfolgt:
 - bei Daten anhand einer INSOP-internen Identifikationsnummer (z.B. BRC-Nummer),
 - bei Dokumenten anhand einer Barcodenummer oder eines QR-Codes, die INSOP dem Kunden nach Einlagerung / Archivierung bekannt gibt.
- INSOP ist berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte Hard- und Software anzupassen. Ergeben sich dadurch zusätzliche oder abweichende Mitwirkungspflichten des Kunden, informiert INSOP hierüber mit angemessenem Vorlauf.
- INSOP schuldet keine inhaltliche Prüfung der gesicherten Daten/Dokumente. INSOP übernimmt keine Gewähr für die inhaltliche Vollständigkeit, sachliche Richtigkeit oder rechtliche Verwendbarkeit der Daten/Dokumente. Die ordnungsgemäße technische Durchführung der vereinbarten Leistungen bleibt hiervon unberührt.
- Über wesentliche Störungen in der Leistungserbringung informiert INSOP den Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden im Rahmen der vereinbarten Supportzeiten; außerhalb der Supportzeiten spätestens zu Beginn der nächsten Supportzeit, sofern nicht abweichend im Einzelvertrag/SLA geregelt.

3. Abnahme und Gefahrenübergang

- Werkleistungen sind nach Fertigstellung abzunehmen, sobald INSOP dem Kunden die Abnahmefähigkeit angezeigt hat.
- Der Kunde prüft die Werkleistung innerhalb von (**zehn**) **10** Werktagen nach Zugang der Abnahmeaufforderung. Erfolgt innerhalb dieser Frist weder eine Abnahme noch eine begründete Abnahmeverweigerung wegen wesentlicher Mängel, gilt die Abnahme als erfolgt (Abnahmefiktion).
- Wesentliche Mängel berechtigen zur Abnahmeverweigerung. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung; INSOP beseitigt diese innerhalb angemessener Frist.
- Die Gefahr des zufälligen Untergangs/der zufälligen Verschlechterung geht mit Abnahme auf den Kunden über. Gerät der Kunde mit der Abnahme in Verzug, geht die Gefahr mit Eintritt des Verzugs über.
- Ein Gefahrenübergang liegt auch vor, wenn das BACKRECEIVING aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, unterbrochen wird und INSOP die bis dahin erbrachten Leistungen und INSOP die bis dahin erbrachten Leistungen nach Weisung des Kunden oder aufgrund dokumentierter Übergabe in dessen Obhut übergeben.

4. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

- Der Kunde stellt sicher, dass er über alle erforderlichen Rechte (insbesondere Nutzungs-/Zugriffsrechte, Lizenzen, Admin-Zugänge, Kennwörter) zur Durchführung der Leistungen verfügt und diese INSOP in dem für die Leistungserbringung erforderlichen Umfang bereitstellt.
- Der Kunde stellt sicher, dass von ihm bereitgestellte Systeme, Daten oder Programme den Betrieb, die Sicherheit und Integrität der Systeme/Netze von INSOP nicht gefährden. Bei konkreten Anhaltspunkten für Gefährdungen ist INSOP berechtigt, betroffene Inhalte/Zugänge vorübergehend zu sperren oder die Anbindung zu unterbrechen, soweit dies zur Gefahrenabwehr erforderlich ist. INSOP informiert den Kunden hierüber unverzüglich.
- Für Zugriffe auf Systeme/Archive erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein initiales Passwort. Der Kunde hat das Passwort unverzüglich zu ändern und geheim zu halten. Passwörter müssen mindestens **zwölf (12)** Zeichen umfassen und den jeweils aktuellen Anforderungen nach dem Stand der Technik entsprechen. Soweit technisch verfügbar, ist für administrative oder sicherheitsrelevante Zugänge Mehrfaktor-Authentifizierung (MFA) zu aktivieren; Details ergeben sich aus der Security-/SLA-Anlage.
- Der Kunde meldet Störungen oder Mängel unverzüglich über die vereinbarten Kontaktkanäle. Die Meldung soll insbesondere enthalten: Beschreibung, Zeitpunkt, betroffene Systeme/Objekte, Dringlichkeit, Logs/Fotos (soweit verfügbar).
- Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, darf der Kunde die von INSOP erbrachten Leistungen nicht Dritten zur gewerblichen Nutzung überlassen.
- Sofern vereinbart, erhält der Kunde nach Sicherung/Wiederherstellung eine digitale Kopie der gesicherten/wiederhergestellten Daten/Dokumente. Der Kunde ist für deren sichere Aufbewahrung und Nutzung verantwortlich.
- Für die Nutzung des elektronischen Zugriffs auf Archive ist ein Internetzugang erforderlich; hierfür ist der Kunde verantwortlich.
- Bei Auslieferung/Herausgabe physischer Sicherungsobjekte bestätigt der Kunde den Empfang in Textform oder schriftlich.
- Soweit Archivverwaltung beauftragt ist, umfasst diese insbesondere:

- a. Übernahme und Erfassung der Sicherungsobjekte
 - b. Einlagerung und Informationsverwaltung
 - c. Zugriff (Retrieval) auf die Sicherungsobjekte
 - d. Vernichtung nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist bzw. nach Weisung, sofern rechtlich zulässig.
- 10. Der Kunde darf INSOP als Referenz nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung in Textform nennen. Eine anonymisierte Nennung ohne Mandats-/Verfahrensbezug ist zulässig, sofern keine Rückschlüsse auf konkrete Verfahren möglich sind.
 - 11. Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Entdeckung in Textform anzuzeigen. **§ 377 HGB** bleibt unberührt.
 - 12. Unterlässt der Kunde eine ordnungsgemäße Mängelanzeige, gelten die gesetzlichen Rechtsfolgen, insbesondere **§ 377 HGB**, soweit anwendbar.
- 5. Legal Hold und gesetzliche Anordnungen**
- 1. INSOP ist berechtigt, die Herausgabe, Löschung oder Vernichtung von Sicherungsobjekten zu verweigern oder auszusetzen, soweit ein dokumentierter Legal Hold, gesetzliche Aufbewahrungspflichten, gerichtliche/behördliche Anordnungen oder sonstige zwingende rechtliche Gründe entgegenstehen.
 - 2. INSOP informiert den Kunden hierüber unverzüglich. Hierdurch gerät INSOP nicht in Verzug und begeht keine Pflichtverletzung.

H. Besondere Bestimmungen digitale Forensik, eDiscovery, digitale Anfechtung und Datenanalyse (ANALYTICS)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, deren Gegenstand Leistungen der digitalen Forensik, eDiscovery, digitalen Anfechtung sowie Datenrecherchen, -analysen und -auswertungen im Zusammenhang mit digitalen Datenbeständen und IT-Systemen des Kunden sind. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**ANALYTICS**“ bezeichnet.

Sonstige Leistungen – insbesondere Managed Services, Hosting- oder Colocation-Leistungen, externe Backups, Wartungs- oder Monitoring-Leistungen sowie Leistungen zur Datensicherung, Wiederherstellung, Archivierung, Löschung oder Vernichtung (BACKREIVING), soweit nicht ausdrücklich vereinbart – sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und werden, sofern beauftragt, ausschließlich in gesonderten Verträgen sowie auf Grundlage besonderer AGB geregelt.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Analyseleistungen**“ sind technische und organisatorische Leistungen der digitalen Forensik, eDiscovery, digitalen Anfechtung sowie Datenrecherchen, -analysen und -auswertungen gemäß Einzelvertrag.
2. „**ANALYTICS**“ bezeichnet die Gesamtheit der Analyseleistungen nach diesem Abschnitt.
3. „**Electronically Stored Information**“ (ESI) sind elektronisch gespeicherte Informationen, einschließlich E-Mails, Dateien, Datenbanken, Chat-/Messenger-Inhalte, Logs sowie sonstiger digitaler Inhalte und Metadaten.
4. „**Arbeitsergebnisse**“ sind die im Einzelauftrag vereinbarten Reports, Exportdateien, Indizes, Trefferlisten, Hash-/Log-Dokumentationen sowie IT-Strukturen (z.B. Datenräume, Dokumentenmanagementsysteme (DMS), eDiscovery-Systeme (EDS) oder Digitale-Anfechtung-Systeme (DAF)) und sonstige durch INSOP erzeugte Ergebnisdateien; nicht umfasst sind vorbestehende Tools und Methoden von INSOP (siehe H.12).
5. „**Digitale Forensik**“ / „**Forensik**“ ist die strukturierte, nachvollziehbare und dokumentierte Sicherung, Untersuchung und Auswertung digitaler Datenbestände und IT-Systeme mit dem Ziel der Beweissicherung, Rekonstruktion von Vorgängen und/oder Feststellung relevanter Sachverhalte, einschließlich der Sicherung von Metadaten.
6. „**eDiscovery**“ ist die elektronische Identifikation, Erfassung, Sammlung, Verarbeitung, Indexierung, Sichtung, Suche, Filterung, Analyse und Bereitstellung elektronisch gespeicherter Informationen (ESI) für rechtliche, regulatorische oder interne Untersuchungszwecke nach vom Kunden vorgegebenen Kriterien (z.B. Custodian, Zeitraum, Suchbegriffe, Dateitypen).
7. „**Digitale Anfechtung**“ bezeichnet ausschließlich die technische Identifikation, Ermittlung, Aufbereitung und Analyse digitaler Daten zur Identifikation und Dokumentation anfechtungsrelevanter Vorgänge, insbesondere im Zusammenhang mit insolvenzrechtlichen Anfechtungsansprüchen (z.B. Zahlungsströme, Kommunikations- und Belegzusammenhänge), gemäß Einzelvertrag, jedoch ohne rechtliche Bewertung; die Entscheidung über Anfechtbarkeit und Anspruchsverfolgung trifft allein der Kunde bzw. dessen Rechtsberater.
8. „**Datenquelle**“ ist jedes IT-System, jeder Speicherort oder Datenträger, aus dem Daten im Rahmen der Analyseleistungen erhoben, verarbeitet oder ausgewertet werden (z.B. Server, Clients, E-Mail-Systeme, Cloud-Speicher, Datenbanken, DMS, Backups, mobile Endgeräte, Logs).
9. „**Datenerhebung**“ / „**Collection**“ ist die Erfassung, Extraktion oder Sicherung von ESI aus Datenquellen zur weiteren Verarbeitung oder Analyse, einschließlich der Erstellung von Exporten, Kopien oder forensischen Abbildern.
10. „**Forensisches Abbild**“ / „**Image**“ ist eine bitgenaue Kopie eines Datenträgers oder Speichers einschließlich Metadaten, die geeignet ist, eine unveränderte Untersuchung zu ermöglichen.
11. „**Hashwert**“ ist ein mittels kryptographischen Hashverfahrens erzeugter eindeutiger Prüfwert zur Identifikation von Datenobjekten und zur Prüfung der Integrität bzw. Unverändertheit.
12. „**Tools und Methoden von INSOP**“ sind von INSOP vorbestehend entwickelte oder eingesetzte Werkzeuge, Skripte, Analyseverfahren, Automatisierungen, Templates und Datenmodelle, die nicht speziell für den Kunden erstellt wurden und unabhängig vom Einzelauftrag genutzt werden können.
13. „**Index**“ / „**Indizierung**“ ist die technische Aufbereitung und Strukturierung von Daten zur Durchsuchbarkeit, insbesondere durch Extraktion von Inhalten und Metadaten sowie Erstellung eines Suchindexes.
14. „**Suchkriterien**“ sind vom Kunden oder gemäß Einzelvertrag vereinbarte Parameter zur Recherche und Filterung von Daten, insbesondere Suchbegriffe, Zeiträume, Kommunikationspartner, Custodians, Dateitypen, Betrags-/Kontenparameter oder sonstige Filterregeln.
15. „**Trefferliste**“ ist die aus Such-, Filter- oder Analyseprozessen resultierende Zusammenstellung von Datenobjekten, die den Suchkriterien entsprechen, einschließlich deren Identifikations- und Metadaten.
16. „**Deduplizierung**“ ist die Identifikation und Entfernung identischer Datenobjekte zur Reduktion von Datenmengen, insbesondere anhand von Hashwerten oder vergleichbarer Verfahren.
17. „**Zielumgebung**“ ist die im Einzelvertrag oder in der Leistungsbeschreibung definierte technische Umgebung, in welche Daten oder Arbeitsergebnisse bereitgestellt werden (z.B. Datenträger, Server, Cloud-Speicher, Datenraum, DMS, EDS).

1. Allgemeines

1. ANALYTICS-Leistungen umfassen technische und organisatorische Leistungen der digitalen Forensik, eDiscovery, digitale Anfechtung und Datenanalyse im Insolvenzkontext („**Analyseleistungen**“) gemäß Einzelvertrag/Leistungsbeschreibung. Soweit nicht ausdrücklich als Werkleistung vereinbart, werden Analyseleistungen als Dienstleistungen erbracht; ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet. Ergänzend gelten Abschnitt A, insbesondere **A.4** (Weisungen/Legitimationen/Freigaben/Herausgaben), **A.9** (Haftung), **A.11** (Vertraulichkeit) und **A.12** (Datenschutz).

2. Leistungsumfang

1. INSOP erbringt technische und organisatorische Leistungen zur Sichtung, Strukturierung, Filterung, Extraktion, Indexierung, Recherche und Auswertung von Datenbeständen sowie zur Unterstützung (zusammen „**Analyseleistungen**“), soweit im Einzelvertrag beauftragt.
2. Umfang, Datenquellen, Standorte, Zeiträume, Custodians, Filter-/Suchkriterien, Ausgabeformate, Sicherheitsniveau, Mitwirkungen sowie Leistungsfristen ergeben sich ausschließlich aus dem Einzelvertrag/Leistungsbeschreibung („**IN-SCOPE**“).
3. INSOP schuldet die ordnungsgemäße technische Durchführung der beauftragten Leistungen nach dem Stand der Technik, nicht jedoch eine bestimmte Trefferanzahl oder die rechtliche/gerichtliche Verwertbarkeit der Ergebnisse.
4. Leistungen außerhalb des IN-SCOPE (z.B. forensische Beweissicherung nach gerichtlichen Standards, Datenraum-Hosting, OCR in großem Umfang, Übersetzungen, manuelle Dokumentenreview, Datenrekonstruktion aus defekten Datenträgern, Passwort-/Key-Recovery) werden nur nach gesonderter Beauftragung vergütet nach Preisliste.
5. Sofern INSOP Ergebnisse in einem Datenraum oder Dokumentenmanagementsystem (DMS) oder eDiscovery-System (EDS) oder Digitale Anfechtung System (DAF) bereitstellt, gelten Verfügbarkeit und Support ausschließlich nach einer ggf. vereinbarten SLA-/Hosting-Anlage; ohne SLA besteht keine Verfügbarkeitszusage.
6. Soweit Werkleistungen vereinbart sind, gelten Abnahme und Abnahmefiktion nach Maßgabe des Allgemeinen Teils bzw. ergänzend **§ 640 BGB**; Details können im Einzelauftrag geregelt werden.

3. Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt INSOP rechtzeitig alle für die Analyseleistungen erforderlichen Informationen, Datenquellen, Zugänge, Lizenzen, Passwörter/Keys (soweit zulässig), Ansprechpartner und Freigaben bereit.
2. Verzögerungen oder Mehraufwand aufgrund fehlender/fehlerhafter Mitwirkung gehen nicht zu Lasten von INSOP und werden – soweit vereinbart – nach Aufwand vergütet.
3. Der Kunde stellt sicher, dass er über alle erforderlichen Nutzungs- und Zugriffsrechte zur Bereitstellung und Analyse der Daten verfügt.
4. Der Kunde stellt sicher, dass betroffene Dritte (z.B. Hersteller, Provider, Rechenzentrumsbetreiber) erforderliche Mitwirkungen rechtzeitig erbringen, soweit diese nicht ausdrücklich von INSOP übernommen werden.
5. Soweit der Kunde Suchbegriffe, Filter, Custodians, Zeiträume oder Selektionskriterien vorgibt, trägt er die Verantwortung für deren inhaltliche Eignung und rechtliche Zulässigkeit.

4. Datenschutz

1. Soweit INSOP personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, gilt Abschnitt **A.11** (AVV/TOM) vorrangig.
2. Der Kunde bleibt verantwortlich für Rechtsgrundlagen, Informationspflichten und Weisungen, insbesondere bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten und bei Berufsgeheimnissen/privilegierter Kommunikation.

5. Vertraulichkeit

1. Der Kunde kennzeichnet schutzbedürftige Bereiche (z.B. Anwaltskorrespondenz/privilegierte Kommunikation) und teilt INSOP erforderliche Filter-/Sperrregeln mit. Eine rechtliche Privilegienprüfung schuldet INSOP nicht; INSOP setzt jedoch technisch um, was der Kunde an Filter-/Sperrregeln vorgibt.

6. Vergütung

1. Die Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag/der Leistungsbeschreibung und der jeweils gültigen Preisliste.
2. Soweit nicht ausdrücklich als Festpreis vereinbart, werden Analyseleistungen nach Aufwand abgerechnet. Reisezeiten, Anfahrten und Spesen werden – soweit erforderlich – nach Preisliste bzw. gegen Nachweis berechnet.
3. Leistungen außerhalb des IN-SCOPE (**Ziffer H.3.4**) werden gesondert beauftragt (Textform ausreichend) und nach Aufwand vergütet.
4. INSOP ist berechtigt, für Analyseleistungen angemessene Vorschüsse zu verlangen und Leistungen bis zum Zahlungseingang zurückzuhalten.

7. Rollen / Weisungen / Rechtsberatung

1. Der Kunde bestimmt allein Zweck und Mittel der Verarbeitung sowie die inhaltlichen Kriterien der Selektion, Auswertung und Analyse (z.B. Suchbegriffe, Filter, Relevanzkriterien, Prioritäten, Empfängerkreis) und erteilt die hierfür erforderlichen Weisungen.
2. INSOP setzt Weisungen technisch um, trifft jedoch keine eigenständigen Entscheidungen über rechtliche Relevanz, Privilegien, Verwertbarkeit oder wirtschaftliche Zweckmäßigkeit der Daten.
3. Der Kunde stellt sicher, dass Weisungen rechtlich zulässig sind (insbesondere Datenschutz, Berufsgeheimnisse, Rechte Dritter) und dass erforderliche Legitimationen/Bestellungsnachweise vorliegen; im Insolvenzkontext gilt Abschnitt **A.4** vorrangig.
4. Weisungen, Freigaben und Empfängerbenennungen bedürfen mindestens der Textform.

8. Rechtsberatung und Erfolgssusage

1. INSOP erbringt keine Rechts- oder Steuerberatung. INSOP schuldet insbesondere keine rechtliche Bewertung von Anfechtbarkeit, Privilegien (z.B. Anwaltskorrespondenz), Berufsgeheimnissen oder datenschutzrechtlicher Zulässigkeit von Auswertungen oder Herausgaben. Dies gilt ausdrücklich auch für Leistungen der „digitalen Anfechtung“ im Sinne von **Ziffer H.2.3**.
2. INSOP schuldet keinen bestimmten Erfolg (z.B. Auffinden bestimmter Dokumente, E-Mails, Buchungstransaktionen etc.), soweit nicht ausdrücklich als Werkleistung vereinbart.

9. Protokollierung, Chain of Custody und Beweissicherung

1. Soweit im Einzelauftrag vereinbart, dokumentiert INSOP Sicherung, Transport, Übergaben, Integritätsprüfungen (z.B. Hashwerte) und Verarbeitungsschritte nach dem dort definierten Standard (Chain of Custody). Umfang/Detailtiefe ergeben sich ausschließlich aus dem Einzelauftrag.
2. Ohne ausdrücklich vereinbarte Beweissicherungsstandards schuldet INSOP keine forensische Beweissicherung nach gerichtlichen/behördlichen StPO/ZPO Anforderungen.

10. Datenqualität, Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten sowie technische Grenzen

1. INSOP übernimmt keine Gewähr für Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder gerichtliche Verwertbarkeit von Daten/Ergebnissen, insbesondere bei
 - a) unvollständigen/defekten oder vom Kunden nicht vollständig zugänglich gemachten Datenquellen/IT-Systemen,
 - b) fehlenden Passwörtern/Schlüsseln/Zugriffsrechten,
 - c) fehlenden Lizenzen/Nutzungsrechten
 - d) Löschung/Veränderung/Manipulation durch Dritte oder automatische Prozesse,
 - e) verweigerter Herausgabe durch Dritte,
 - f) Verschlüsselung, Komprimierung oder proprietären Datenformaten,
 - g) vom Kunden vorgegebenen Such-/Selektionskriterien.
2. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Plausibilitätsprüfung und die Entscheidung über die Verwendung der Ergebnisse.

11. Freigabe und Herausgabe sowie Legal Hold

1. Exporte/Herausgaben von Daten, Datensicherungen oder Analyseergebnissen sowie die Herausgabe von IT-Systemen/Datenträgern erfolgen ausschließlich nach vorheriger Freigabe in Textform und Empfängerbenennung durch den Kunden und nur an vom Kunden benannte und legitimierte Empfänger; im Übrigen gilt Abschnitt **A.4**.
2. INSOP ist berechtigt, vor Herausgabe die Legitimation (Bestellungsnachweis, Vollmacht, Identitätsprüfung) zu verlangen und bei Zweifeln die Herausgabe bis zur Klärung zurückzuhalten.
3. INSOP ist berechtigt, Herausgaben oder Löschungen auszusetzen, soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten, gerichtliche/behördliche Anordnungen oder ein dokumentierter Legal Hold entgegenstehen.

12. Nutzungsrechte von Skripten, Tools, Templates, Automationen und Know-how

1. Vorbestehende Rechte von INSOP, insbesondere Methoden, Skripte, Tools, Templates, Automationen und Know-how, verbleiben bei INSOP.
2. Der Kunde erhält an den Arbeitsergebnissen – soweit zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlich – ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke im Zusammenhang mit dem jeweiligen Mandat/Verfahren; dies umfasst die Nutzung durch vom Kunden eingebundene Rechtsberater, Wirtschaftsprüfer, Gerichte/Behörden sowie sonstige Erfüllungsgehilfen des Kunden, soweit hierfür eine Vertraulichkeitsbindung besteht.

13. Laufzeit, Kündigung und Offboarding

1. Nach Abschluss der Analyseleistungen stellt INSOP dem Kunden die vereinbarten Arbeitsergebnisse in dem vereinbarten Format bereit.
2. Soweit Hosting/Datenraum vereinbart ist, richten sich Zugriffsdauer, Export und Löschung nach Einzelvertrag/SLA.
3. INSOP ist berechtigt, projektbezogene Arbeitsumgebungen und Zwischendaten nach angemessener Frist, mindestens jedoch **dreiðig (30)** Tage nach Bereitstellung der Arbeitsergebnisse zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder Legal Holds entgegenstehen. nach angemessener Frist.

14. Haftungsbeschränkung

1. Für Analyseleistungen gelten ausschließlich die Haftungsregelungen des Allgemeinen Teils (**A.9**).

I. Besondere Bestimmungen Managed Services, Betrieb und Monitoring (SERVICES)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, in denen INSOP für den Kunden ganz oder teilweise die Verantwortung für den Betrieb, die Administration, die Überwachung (Monitoring), die Wartung und/oder den Support bestimmter IT-Systeme, Anwendungen, Plattformen oder Infrastrukturkomponenten übernimmt. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**SERVICES**“ bezeichnet

Sonstige Leistungen – insbesondere reines Server-Hosting (HOSTING), Colocation-Leistungen (COLOCATION), Softwareanpassung und -pflege (SOFTWARE), Hardware-Wartung und Instandhaltung (HARDWARE), IT-Beratungsleistungen (CONSULTING) sowie Leistungen zur Datensicherung, Wiederherstellung, Archivierung, Löschung und Vernichtung (BACKRECOVERING) oder digitale Forensik/eDiscovery/Datenanalyse (ANALYTICS), soweit nicht ausdrücklich vereinbart – sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und werden, sofern beauftragt, ausschließlich in gesonderten Verträgen sowie auf Grundlage besonderer AGB geregelt.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Managed Services**“ sind Leistungen, bei denen INSOP für den Kunden ganz oder teilweise den Betrieb, die Administration, die Überwachung (Monitoring), die Wartung und/oder den Support bestimmter IN-SCOPE-Systeme übernimmt.
2. „**Servicezeiten**“ sind die im Einzelvertrag oder in der SLA-Anlage vereinbarten Zeitfenster, in denen INSOP Leistungen nach diesem Abschnitt erbringt (z.B. 8x5 oder 24x7), einschließlich ggf. definierter Reaktions- und Eskalationszeiten.
3. „**Monitoring**“ ist die technische Überwachung von IN-SCOPE-Systemen zur Erkennung von Zuständen, Ereignissen oder Störungen, insbesondere mittels Messwerten, Logs oder Alarmen.
4. „**Security Monitoring**“ ist die Erkennung, Korrelation und Bewertung sicherheitsrelevanter Ereignisse (z.B. Kompromittierungsindikatoren, Anomalien oder unautorisierte Zugriffe) und wird nur geschuldet, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist.
5. „**Wartungsfenster**“ sind angekündigte oder dringende Wartungsarbeiten an IN-SCOPE-Systemen oder Managed Services gemäß SLA-Anlage, die bei der Verfügbarkeitsbewertung nicht als Nichtverfügbarkeit gelten, soweit dies vereinbart ist.
6. „**Verfügbarkeit**“ ist der prozentuale Anteil der Zeit innerhalb des jeweiligen Messzeitraums (z.B. Kalendermonat), in der der Managed Service vertragsgemäß nutzbar ist; Details zur Messmethode ergeben sich aus der SLA-Anlage.
7. „**Nichtverfügbarkeit**“ ist jede Zeitspanne, in der der Managed Service nicht vertragsgemäß nutzbar ist, soweit dies nicht auf Wartungsfenster oder sonstige in der SLA-Anlage definierte Ausnahmen zurückzuführen ist.
8. „**Reaktionszeit**“ ist der Zeitraum zwischen Eingang einer Meldung (z.B. Incident oder Service Request) bei INSOP und dem Beginn der Bearbeitung durch INSOP gemäß SLA-Anlage.
9. „**Wiederherstellungszeit**“ / „**Recovery Time Objective**“ (RTO) ist die im Einzelvertrag oder in der SLA-Anlage vereinbarte Zielzeit für die Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit nach einem Incident; Er ist ein Zielwert und keine Garantie, soweit nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart.
10. „**Datenverlustgrenze**“ / „**Recovery Point Objective**“ (RPO) ist der im Einzelvertrag oder in der SLA-Anlage vereinbarte maximal tolerierte Zeitraum zwischen dem letzten gesicherten Datenstand und dem Zeitpunkt des Ausfalls; ohne ausdrückliche Vereinbarung wird kein bestimmter maximaler Datenverlust (RPO) geschuldet.
11. „**Backup**“ ist die Sicherung von Datenbeständen der IN-SCOPE-Systeme zur Wiederherstellung im Incident-Fall, soweit Backup-Leistungen im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart sind.
12. „**Legacy-System**“ ist ein IT-System oder eine Komponente, die aufgrund ihres Alters, Herstellerstatus oder technischer Rahmenbedingungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entspricht und/oder nur eingeschränkt wart- bzw. updatefähig ist (z.B. veraltete Betriebssysteme, nicht unterstützte Datenbanken oder proprietäre Altsysteme).
13. „**End-of-Life (EOL) / End-of-Support (EOS)**“ bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem der Hersteller oder Anbieter für ein System oder eine Komponente keine Updates, Sicherheitsupdates oder Supportleistungen mehr bereitstellt; Leistungen für EOL/EOS-Komponenten werden von INSOP nur im Rahmen der tatsächlichen technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten geschuldet.
14. „**Stand der Technik**“ ist der Entwicklungsstand fortschrittlicher Verfahren, Einrichtungen oder Betriebsweisen, der die praktische Eignung einer Maßnahme zur Erreichung des angestrebten Schutz- oder Sicherheitsniveaus gesichert erscheinen lässt; maßgeblich sind insbesondere anerkannte technische Normen, branchenübliche Standards sowie Empfehlungen des „Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik“ (BSI), soweit anwendbar.

1. Allgemeines / Leistungsgegenstand

1. INSOP erbringt die im Einzelvertrag, der Leistungsbeschreibung und/oder der SLA-Anlage näher definierten Managed Services. Umfang, Systemgrenzen (IN-SCOPE/OUT-OF-SCOPE), Betriebszeiten, Supportzeiten, Reaktionszeiten sowie ggf. Bereitschaftsdienste ergeben sich aus dem Einzelvertrag und/oder der SLA-Anlage; die Leistungsbeschreibung konkretisiert diese Regelungen.
2. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP keine dauerhafte Verfügbarkeit, keinen 24/7-Support, keine Wiederherstellung innerhalb bestimmter Zeiten (RTO) und keine maximale Datenverlustgrenze (RPO).
3. Sofern INSOP Leistungen an IT-Systemen erbringt, die als Legacy/End-of-Life (EOL) gelten, kann INSOP Sicherheits- und Betriebsrisiken nur begrenzt beeinflussen. INSOP weist den Kunden hierauf in Textform hin; weitergehende Maßnahmen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2. Abgrenzung Verantwortlichkeiten

1. Der Kunde bleibt verantwortlich für:
 - a) die inhaltliche und rechtliche Zulässigkeit der Nutzung der Systeme (insb. Datenschutz, Berufsgeheimnisse, Rechte Dritter) einschließlich der Festlegung der Zwecke/Mittel der Verarbeitung sowie der Weisungen im Rahmen einer ggf. vereinbarten Auftragsverarbeitung,
 - b) die fachliche Richtigkeit von Daten und Prozessen,
 - c) die Lizenzierung von Software, Zugriffsrechten sowie die Bereitstellung erforderlicher Herstellerzugänge,
 - d) Entscheidungen über Release-/Patch-Freigaben, Change-Freigaben und Priorisierung, soweit nicht anders vereinbart. Erfolgen erforderliche Freigaben nicht rechtzeitig, verschieben sich vereinbarte Reaktions-/Umsetzungsfristen angemessen; INSOP haftet nicht für Verzögerungen, die hierauf beruhen.
2. INSOP ist verantwortlich für die fachgerechte Erbringung der ausdrücklich vereinbarten Managed Services nach dem Stand der Technik im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs.

3. Zugriff / Remote-Administration / Berechtigungen

1. Nur soweit für die Leistungserbringung erforderlich, erhält INSOP Remote- und/oder Vor-Ort-Zugriffe auf Systeme des Kunden oder auf von INSOP betriebene Systeme. Art und Umfang der Zugriffe, Authentifizierungsverfahren und Freigabeprozesse richten sich nach dem Einzelvertrag/Sicherheitskonzept/TOM-Anlage und erfolgen nach dem Prinzip der minimalen Rechtevergabe (Least Privilege).
2. Der Kunde stellt sicher, dass Zugänge funktionsfähig sind und dass nur berechtigte Personen Zugriff auf Zugangsdaten haben. Missbrauchsverdacht ist INSOP unverzüglich mitzuteilen.
3. INSOP ist berechtigt, administrative Zugriffe und sicherheitsrelevante Aktionen zu protokollieren, soweit dies zur Leistungserbringung, Störungsanalyse, IT-Sicherheit, Nachweisführung oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. Protokolle dürfen nur einem eng begrenzten, autorisierten Personenkreis zugänglich gemacht werden und werden nach Maßgabe der TOM-/Security-Anlage bzw. gesetzlicher Aufbewahrungspflichten gespeichert und gelöscht. Soweit Protokolle personenbezogene Daten enthalten, erfolgt die Verarbeitung nach den datenschutzrechtlichen Vereinbarungen (z.B. AVV) und den TOM.

4. Monitoring / Incident Management / Eskalation

1. Soweit vereinbart, überwacht INSOP die vereinbarten Systeme mittels Monitoring. Monitoring bedeutet das automatisierte Erfassen und Bewerten vereinbarter Metriken/Events. Monitoring ersetzt keine vollständige Sicherheitsüberwachung, sofern nicht ausdrücklich als „Security Monitoring“ vereinbart. Security Monitoring umfasst insbesondere die Erkennung, Korrelation und Bewertung sicherheitsrelevanter Ereignisse (z.B. IOC/Anomalien) und ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
2. Störungen/Incidents werden nach Maßgabe der SLA-Anlage in Prioritätenklassen eingestuft. Reaktions- und Eskalationszeiten gelten nur innerhalb vereinbarter Supportzeiten, sofern nicht ausdrücklich ein Bereitschaftsdienst vereinbart ist.
3. INSOP ist berechtigt, zur Wiederherstellung des Betriebs oder zur Abwehr konkreter Gefahren angemessene und erforderliche Sofortmaßnahmen zu ergreifen (Verhältnismäßigkeitsgrundsatz), insbesondere Dienste temporär einzuschränken, Zugänge zu sperren, Systeme zu isolieren oder Konfigurationen anzupassen. Soweit möglich, wird INSOP vor Durchführung Rücksprache mit dem benannten Ansprechpartner halten; andernfalls erfolgt die Information unverzüglich nach Durchführung. INSOP dokumentiert wesentliche Sofortmaßnahmen.

5. Changes / Patch- und Update-Management

1. Änderungen an Systemen („Changes“) erfolgen nach dem im Einzelvertrag/SLA definierten Change-Prozess. Ohne abweichende Vereinbarung bedürfen produktive Changes der Freigabe durch den Kunden; dies gilt nicht für Notfallmaßnahmen nach **Ziffer 1.4.3**. Erforderliche Mitwirkungen/Freigaben des Kunden sind Voraussetzung der Leistungserbringung; ohne Freigabe besteht keine Pflicht zur Umsetzung produktiver Changes (außer Notfallmaßnahmen).
2. Patch-/Update-Management wird nur geschuldet, soweit vereinbart. Bei Sicherheitsupdates kann INSOP – sofern vereinbart – Patches innerhalb definierter Fristen einspielen; bei Legacy-/EOL-Systemen ist INSOP zur Einspielung ggf. technisch oder lizenzrechtlich nicht in der Lage.
3. Verweigert oder verzögert der Kunde Freigaben entgegen Empfehlung von INSOP oder stellt er notwendige Voraussetzungen nicht bereit, haftet INSOP nicht für hieraus resultierende Nachteile/Verzögerungen; ein etwaiger Schaden ist im Rahmen gesetzlicher Grundsätze als Mitverursachungsbeitrag des Kunden zu berücksichtigen.

6. Datensicherung / Wiederherstellung im Managed-Services-Kontext

1. Backup- und Restore-Leistungen im Rahmen von Managed Services werden nur geschuldet, soweit im Einzelvertrag/SLA ausdrücklich vereinbart.
2. RPO/RTO gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP keine Wiederherstellung innerhalb bestimmter Zeiten und keine Wiederherstellung bestimmter Datenstände.
3. Der Kunde bleibt verantwortlich, kritische Daten vor risikobehafteten Änderungen (z.B. Releases, Migrationen) zusätzlich zu sichern, soweit dies zumutbar ist und nicht ausdrücklich als Leistung von INSOP vereinbart ist.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere:
 - a) einen fachlich geeigneten Ansprechpartner und Stellvertreter zu benennen (inkl. Eskalationskontakt),
 - b) notwendige Systemdokumentation, Zugangsdaten, Lizenzen und Herstellerkontakte bereitzustellen,
 - c) geeignete Wartungsfenster, Test-/Staging-Umgebungen und Freigabeprozesse bereitzustellen, soweit dies zur sicheren Umsetzung von Changes erforderlich ist,
 - d) erforderliche Entscheidungen und Freigaben (Changes, Releases/Patches, Prioritäten) rechtzeitig zu treffen,
 - e) sicherzustellen, dass Systeme nicht entgegen Herstellervorgaben oder Sicherheitskonzept betrieben werden.

8. Verfügbarkeit / SLA / Service Credits

1. Soweit eine Verfügbarkeit vereinbart ist, ergibt sich deren Höhe, Messpunkt, Messmethode sowie Ausschlüsse (Wartung, Drittanbieter, höhere Gewalt, Kundeninfrastruktur) aus der SLA-Anlage.
2. Bei Unterschreitung einer vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit erhält der Kunde – sofern in der SLA-Anlage vorgesehen – Service Credits als ausschließlichen Rechtsbehelf für Verfügbarkeitsunterschreitungen. Service Credits werden nicht ausgezahlt, sondern nur mit zukünftigen Entgelten verrechnet. Eine Kumulation von Service Credits für denselben Kalendermonat und dieselbe betroffene Leistung ist ausgeschlossen; Einzelheiten und Höchstgrenzen ergeben sich aus der SLA-Anlage.
3. Zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bleiben unberührt. Weitergehende Ansprüche wegen Verfügbarkeitsunterschreitung sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

9. Drittanbieter / Fremdsysteme

1. Soweit Managed Services Systeme oder Komponenten umfassen, die von Dritten bereitgestellt werden (z.B. Rechenzentrum, Netzprovider, Cloud-Dienste, Hersteller-Support), schuldet INSOP deren Leistungen nicht.
2. INSOP unterstützt den Kunden im angemessenen Umfang bei der Störungscoordination; dieser Aufwand ist nach Preisliste zu vergüten, soweit nicht anders vereinbart. Eine durchgehende Koordination außerhalb vereinbarter Supportzeiten schuldet INSOP nicht, sofern kein Bereitschaftsdienst vereinbart ist.

10. Informationssicherheit

1. INSOP erbringt die Services unter Beachtung der vereinbarten TOM/Sicherheitskonzepte.
2. Soweit vereinbart, setzt INSOP angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach dem Stand der Technik um (z.B. Least Privilege, Protokollierung, MFA für administrative Zugänge, sichere Remote-Zugänge).
3. Weitergehende Security-Leistungen (z.B. SOC, Penetration-Tests, forensische Analysen) sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
4. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen (Major Security Incidents) informiert INSOP den Kunden unverzüglich innerhalb der vereinbarten Support-/Bereitschaftszeiten; Details ergeben sich aus der SLA-/Security-Anlage.

11. Datenschutz

1. Soweit INSOP personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).
2. Details zu TOM, Unterauftragnehmern, Speicherorten und Löschkonzepten ergeben sich aus AVV/TOM.

12. Reporting

1. Soweit vereinbart, stellt INSOP Reports (z.B. Monitoring-Berichte, Incident-Übersichten, Change-Logs) in dem im Einzelvertrag/SLA festgelegten Umfang bereit.

13. Configuration Management Database und Inventar

1. Der IN-SCOPE-Umfang ergibt sich aus der Systemliste/CMDB gemäß Einzelvertrag. Änderungen an der Systemliste bedürfen der Abstimmung.
2. OUT-OF-SCOPE-Systeme sind nicht Gegenstand der Services

14. Vergütung

1. Die Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag/der Preisliste. Soweit nicht anders vereinbart, werden Managed Services als monatliche Pauschale („Managed Service Fee“) und/oder nach Aufwand abgerechnet.
2. Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs (OUT-OF-SCOPE), insbesondere Projekte, Migrationen, Major-Upgrades, Datenanalysen, forensische Untersuchungen, eDiscovery, sowie Arbeiten außerhalb vereinbarter Supportzeiten, werden nach Aufwand gemäß Preisliste vergütet, sofern nicht anders vereinbart. OUT-OF-SCOPE Leistungen erfolgen nur nach Beauftragung durch den Kunden (Textform ausreichend), sofern nicht Gefahr im Verzug vorliegt.

15. Laufzeit / Kündigung / Übergabe

1. Laufzeit und Kündigungsfristen richten sich nach dem Allgemeinen Teil und dem Einzelvertrag.
2. Bei Vertragsende unterstützt INSOP den Kunden im angemessenen Umfang bei der Übergabe an einen Nachfolger (Offboarding/Transition). Art/Format der Übergabe sowie erforderliche Mitwirkungen des Kunden werden im Offboarding-Plan festgelegt. Der Aufwand ist nach Preisliste zu vergüten, soweit nicht anders vereinbart.

16. Haftung

1. Für Managed Services gelten die Haftungsregelungen des Allgemeinen Teils (insb. **A.9**).
2. Soweit im Einzelvertrag/SLA eine abweichende oder ergänzende Haftungsregelung vereinbart ist, geht diese vor.
3. Service Credits nach **Ziffer I.8** lassen die Haftungsregelungen unberührt, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart

J. Besondere Bestimmungen Lagerung von gesicherten Datenträgern und ihren Kopien, von sichergestellten Computern und Netzwerkequipment (STORAGE)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten ergänzend zu den allgemeinen Regelungen dieser AGB für alle Verträge zwischen INSOP und dem Kunden, deren Gegenstand die physische Lagerung und Verwahrung von gesicherten Datenträgern (insbesondere HDD/SSD/Tape etc.) und/oder deren Kopien sowie von sichergestellter IT-Infrastruktur (insbesondere Computer, Server und Netzwerkequipment) ist. Diese Leistungen werden nachfolgend als Leistungsmodul „**STORAGE**“ bezeichnet. Die physische Lagerung und Verwahrung der vorgenannten Gegenstände stellt rechtlich kein Hosting dar, sondern betrifft primär die Aufbewahrung und Obhut über körperliche Gegenstände; STORAGE unterliegt daher einem abweichenden rechtlichen Risikoprofil gegenüber reinen IT-Dienstleistungen, Cloud- oder Hosting-Leistungen.

Sonstige Leistungen – insbesondere Server-Hosting (HOSTING), Managed Services (SERVICES), Colocation (COLOCATION), IT-Beratungsleistungen (CONSULTING), Softwareanpassung und -pflege (SOFTWARE), Hardware-Wartung und Instandhaltung (HARDWARE) sowie Leistungen der digitalen Forensik/eDiscovery/Datenanalyse (ANALYTICS) oder Leistungen zur Datensicherung, Wiederherstellung, Archivierung, Löschung und Vernichtung (BACKREIVING), soweit nicht ausdrücklich vereinbart – sind nicht Gegenstand dieses Abschnitts und werden, sofern beauftragt, ausschließlich in gesonderten Verträgen sowie auf Grundlage besonderer AGB geregelt.

Zwingende Haftungsregelungen sowie Haftungsbegrenzungen des Allgemeinen Teils bleiben unberührt, soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend geregelt.

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. „**Lagergegenstände**“ sind die im Einzelvertrag bezeichneten physischen Gegenstände, die INSOP für den Kunden einlagert, verwahrt, transportiert, herausgibt, vernichtet oder entsorgt (insbesondere Datenträger, Kopien und IT-Infrastruktur-Equipment).
2. „**Lagerstandort**“ ist die von INSOP genutzte Lagerfläche (eigene Lagerfläche oder Lagerfläche eines Subunternehmers), die zur Einlagerung der Lagergegenstände bestimmt ist.
3. „**Datenträger**“ sind insbesondere
 - a) magnetische und/oder optische Speichermedien (z.B. HDD, Tape, optische Medien),
 - b) Flash- und/oder Solid-State-Medien (z.B. SSD, USB-Sticks, SD-Karten),
 - c) sonstige Speicher- und Backupmedien (z.B. RDX, NAS-/SAN-Module),jeweils einschließlich Gehäusen, Caddies, Labels und zugehöriger Transportverpackungen.
4. „**IT-Infrastruktur-Equipment**“ umfasst physische Hardwarekomponenten, Netzwerkelemente und Speicherlösungen, die für den Betrieb, die Verwaltung oder die Sicherheit von IT-Systemen erforderlich sind (z.B. Server, Router, Switches, Firewalls, Arbeitsplatzrechner sowie Kabelsysteme), jedoch keine Datenträger im Sinne von **Ziffer J.3**.
5. „**Kopie**“ ist jede physische oder logische Duplikation eines Datenträgers oder von darauf gespeicherten Daten, insbesondere Clone, Imaging oder Backup-Medium.
6. „**Obhutszeit**“ ist der Zeitraum ab dokumentierter Übergabe des Lagergegenstands an INSOP bzw. einen von INSOP beauftragten Transporteur bis zur dokumentierten Übergabe an den legitimen Empfänger.
7. „**Wiederbeschaffungswert**“ ist der Materialwert des Lagergegenstands, insbesondere des physischen Datenträgers oder der Hardware, der zur Beschaffung eines gleichartigen oder gleichwertigen Ersatzgegenstands erforderlich ist.
8. „**Datenwert**“ ist der wirtschaftliche, beweisrechtliche oder sonstige immaterielle Wert der auf einem Datenträger gespeicherten Informationen.
9. „**Verwahrung**“ ist die entgeltliche Übernahme der Obhut über Lagergegenstände einschließlich deren sicherer Lagerung am Lagerstandort nach Maßgabe des Einzelvertrags.
10. „**Einlagerung**“ ist die Übernahme eines Lagergegenstands in die Verwahrung durch INSOP einschließlich Identifikation, Dokumentation und Zuordnung zu einer Lagerposition.
11. „**Auslagerung**“ ist die Herausgabe eines Lagergegenstands aus der Verwahrung an den Kunden oder einen von diesem legitimen Empfänger.
12. „**Legitimierter Empfänger**“ ist eine natürliche oder juristische Person, die vom Kunden schriftlich oder in Textform zur Entgegennahme von Lagergegenständen benannt oder nachweislich bevollmächtigt wurde.
13. „**Übergabeprotokoll**“ ist die Dokumentation der Übergabe und/oder Herausgabe von Lagergegenständen, insbesondere mit Angaben zu Identifikation, Stückzahl, Zustand, Datum, Uhrzeit sowie übergebender und empfangender Person.
14. „**Storage-ID**“ ist eine von INSOP vergebene eindeutige Kennzeichnung zur Identifikation und Nachverfolgung von Lagergegenständen und deren Lagerposition und wird zusammen mit einer Barcode oder QR-Code auf den Lagergegenständen angebracht.
15. „**Transport**“ ist die Beförderung von Lagergegenständen zwischen Kundenstandort, Lagerstandort und/oder sonstigen vereinbarten Übergabeorten durch INSOP oder einen von INSOP beauftragten Transporteur.
16. „**Transporteur**“ ist ein von INSOP beauftragter Dritter, der Transportleistungen für Lagergegenstände erbringt.
17. „**Sicherheitsmaßnahmen**“ sind organisatorische und technische Maßnahmen zum Schutz der Lagergegenstände vor Verlust, Zugriff durch Unbefugte, Beschädigung und Umwelteinflüssen, insbesondere Zutrittskontrollen, Protokollierung, geeignete Verpackung sowie angemessene Lagerbedingungen.
18. „**Lagerbedingungen**“ sind die am Lagerstandort vorgesehenen Umgebungs- und Schutzbedingungen, insbesondere Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Brandschutz und Zugangssicherung, soweit im Einzelvertrag oder in der Leistungsbeschreibung definiert.
19. „**Beschädigung**“ ist jede nachteilige Veränderung des physischen Zustands eines Lagergegenstands, insbesondere Bruch, Verformung, Korrosion, Feuchtigkeitsschäden oder sonstige Substanzverletzungen.
20. „**Vernichtung**“ ist die irreversible physische Zerstörung von Lagergegenständen, insbesondere von Datenträgern oder IT-Infrastruktur-Equipment, gemäß Einzelvertrag und nach Maßgabe der vereinbarten Sicherheits- und Nachweisanforderungen.
21. „**Entsorgung**“ ist die ordnungsgemäße Beseitigung von Lagergegenständen, insbesondere nach Maßgabe umwelt- und abfallrechtlicher Vorgaben, soweit im Einzelvertrag vereinbart.
22. „**Nachweis**“ / „**Vernichtungsnachweis**“ ist die Dokumentation der durchgeführten Vernichtung oder Entsorgung (z.B. Protokoll, Zertifikat, Foto-/Seriennummernnachweis), soweit vereinbart.
23. „**Keine Datenverarbeitung**“ bedeutet, dass STORAGE ausschließlich die physische Lagerung und Verwahrung körperlicher Gegenstände betrifft und keine Verarbeitung, Auswertung oder Nutzung der auf Datenträgern gespeicherten Daten geschuldet wird, soweit nicht ausdrücklich vereinbart.
24. „**Gefahrübergang**“ ist der Zeitpunkt, ab dem das Risiko des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung eines Lagergegenstands auf INSOP übergeht bzw. auf den Kunden zurückübergeht; der Gefahrübergang erfolgt bei Übergabe an INSOP bzw. einen von INSOP beauftragten Transporteur und endet mit dokumentierter Übergabe an den legitimen Empfänger, soweit im Einzelvertrag nicht abweichend geregelt.
25. „**Versicherung**“ / „**Versicherungswert**“ bezeichnet eine etwaig vereinbarte Versicherung der Lagergegenstände gegen Verlust oder Beschädigung sowie den hierfür maßgeblichen Wertansatz; sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, bezieht sich ein Versicherungswert ausschließlich auf den Wiederbeschaffungswert und nicht auf den Datenwert.
26. „**Verplombung**“ / „**Siegel**“ ist die physische Sicherung eines Lagergegenstands oder seiner Verpackung durch ein manipulationssicheres Siegel (z.B. Plombe, Siegelband), um unbefugte Öffnung oder Zugriff erkennbar zu machen; die Verplombung erfolgt, soweit im Einzelvertrag vereinbart.
27. „**Audit Trail**“ / „**Nachverfolgungsprotokoll**“ ist die fortlaufende, nachvollziehbare Dokumentation aller wesentlichen Vorgänge im Zusammenhang mit Lagergegenständen (insbesondere Einlagerung, Umlagerung, Transport, Auslagerung, Herausgabe, Vernichtung) einschließlich Datum/Uhrzeit, beteiligter Personen, Identifikationsmerkmalen (z.B. Storage-ID) und Statusangaben.

1. Geltungsbereich / Vertragsgegenstand

1. Diese Bestimmungen gelten für alle Verträge, in denen INSOP für den Kunden physische Gegenstände im Zusammenhang mit IT-Sicherungen, Forensik, eDiscovery, BACKREIVING oder sonstigen Leistungen einlagert, verwahrt, transportiert, herausgibt, vernichtet oder entsorgt, insbesondere:
 - a) gesicherte Datenträger und deren Kopien (z.B. Backup-Medien),
 - b) sichergestellte Computer, Server, Notebooks, Mobile Devices,
 - c) Netzwerkequipment (z.B. Switches, Router, Firewalls),
 - d) Zubehör (z.B. Netzteile, Carrier, Caddys, Kabel, Racks),zusammen „**Lagergegenstände**“.
2. STORAGE-Leistungen sind – je nach Leistungsinhalt – miet-, dienst- und/oder verwahrungsähnliche Leistungen. Soweit nicht ausdrücklich als Werkleistung vereinbart, schuldet INSOP keinen bestimmten Erfolg (z.B. Wiederherstellbarkeit von Daten, Funktionsfähigkeit von Hardware).
3. Ergänzend gelten **Abschnitt A**, insbesondere **A.4 (Weisungen/Legitimationen/Freigaben/Herausgaben)**, **A.5 (Subunternehmer)**, **A.9 (Haftung)**, **A.11 (Vertraulichkeit)** und **A.12 (Datenschutz)**. Im Fall von Widersprüchen gehen die Regelungen dieses Abschnitts J den allgemeinen Regelungen vor.

3. Leistungsumfang

1. Umfang, Anzahl, Art der Lagergegenstände, Lagerdauer, Lagerstandort, Sicherheitsniveau, Herausgabe-/Transportmodalitäten sowie ggf. Versicherungsumfang ergeben sich ausschließlich aus Einzelvertrag/Leistungsbeschreibung („IN-SCOPE“).
2. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP insbesondere nicht:
 - a) regelmäßige Funktionsprüfung des gelagerten IT-Infrastruktur Equipments,
 - b) Prüfung der Datenintegrität, Lesbarkeit oder Wiederherstellbarkeit von Datenträgern,
 - c) Schutz vor Alterung/Verschleiß von Datenträgern,
 - d) besondere Lagerbedingungen (z.B. Tresor-/VS-NfD-Lagerung).

3. Lagerung (Obhut, Lagerbedingungen, Herausgabe, Transport, Vernichtung)

3.1 Kennzeichnung

1. INSOP lagert Datenträgerarten gemäß **Ziffer J.2.1**. Der Kunde hat INSOP auf besondere Eigenschaften (z.B. empfindliche Medien, Verschlüsselung, besondere Temperatur-/Feuchtigkeitsanforderungen) vor Übergabe in Textform hinzuweisen.
2. INSOP ist berechtigt, Datenträger mit internen Identifikationsnummern (z.B. Barcode/QR-Code, BRC-/Case-ID) zu kennzeichnen und in einem Lagerregister zu erfassen.

3.2 Lagerbedingungen / Umgebung

1. INSOP lagert Datenträger und IT-Infrastruktur Equipment unter angemessenen Lagerbedingungen nach dem Stand der Technik, insbesondere:
 - a) geeignete Umgebungsbedingungen (insb. Temperatur/Feuchtigkeit in üblichem Rahmen),
 - b) angemessener Schutz gegen Feuer, Wasser und unbefugten Zugriff,
 - c) organisatorische Zugriffsbeschränkungen (Need-to-Know/Least Privilege).
2. Eine Lagerung unter besonderen Bedingungen (z.B. Klimakammer, Tresor, spezielle Brandschutzklasse, getrennte Lagerung von Kopien) ist nur geschuldet, wenn dies im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist.
3. INSOP schuldet keine vollständige Eliminierung aller Risiken; Datenträger und IT-Infrastruktur Equipment sind technisch bedingt alterungs- und ausfallanfällig.

3.3 Obhut / Risiko / Haftungsbegrenzung für Datenträger

1. INSOP übernimmt die Obhut über Datenträger ab dokumentierter Übergabe am Lagerstandort bzw. an einen von INSOP beauftragten Transporteur.
2. Das Risiko der zufälligen Verschlechterung oder des zufälligen Untergangs trägt INSOP während der Obhutszeit nur im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Haftungsregelungen.
3. Haftungsbegrenzung Datenträgerwert: Für Verlust, Untergang oder Beschädigung eines Datenträgers haftet INSOP – soweit dem Grunde nach eine Haftung besteht – maximal bis zum Wiederbeschaffungswert des physischen Datenträgers (Materialwert), nicht jedoch für den Wert der darauf gespeicherten Daten, Informationen oder Beweisbedeutung („Datenwert“), entgangene Verwertungserfolge oder sonstige Folgeschäden. Im Übrigen gilt **Ziffer A.9**.
4. INSOP haftet nicht für Schäden, die auf (i) Vorschäden, (ii) unsachgemäße Verpackung durch den Kunden, (iii) nicht erkennbare Material-/Herstellerfehler oder (iv) Alterung/Verschleiß des Datenträgers zurückzuführen sind, es sei denn, INSOP hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

3.4 Zutritts- und Zugriffsregeln

1. Der Kunde erhält keinen Zutritt zu Lagerflächen von INSOP, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.
2. Soweit ausnahmsweise Zutritt vereinbart ist, erfolgt dieser nur:
 - a) nach vorheriger Terminabstimmung,
 - b) unter Begleitung von INSOP,
 - c) nach Legitimation/Identitätsprüfung,
 - d) unter Einhaltung der Sicherheitsvorgaben am Lagerstandort.
4. Foto-/Videoaufnahmen sind nur nach vorheriger Zustimmung von INSOP zulässig.

3.5 Herausgabeprozess / Freigabe / Legitimation

1. Herausgaben, Exporte, Übergaben, Rücktransporte oder sonstige Verfügungen über Datenträger erfolgen ausschließlich nach Maßgabe von **Abschnitt A.4 (Weisungen/Legitimationen/Freigaben/Herausgaben)**.
2. INSOP gibt Datenträger ausschließlich an vom Kunden in Textform benannte und legitimierte Empfänger heraus. INSOP ist berechtigt, geeignete Legitimationen zu verlangen (z.B. Bestellsnachweis/Vollmacht/Identitätsprüfung).
3. INSOP ist berechtigt, Herausgaben bei Zweifeln nach **Ziffer A.4.7** zurückzuhalten.
4. Soweit INSOP Subunternehmer (z.B. Transport-/Lagerdienstleister) einsetzt, gilt **Abschnitt A.5** entsprechend.

3.6 Transport / Versand / Gefahrübergang / Verpackung / Transportschäden / Versicherung

1. **Transporte:** Transporte erfolgen nur nach Einzelbeauftragung oder wenn dies im IN-SCOPE vorgesehen ist.
2. **Verpackung:** Datenträger sind transportsicher zu verpacken. Soweit INSOP die Verpackung übernimmt, erfolgt dies nach pflichtgemäßem Ermessen und gegen Vergütung nach Preisliste, sofern nicht anders vereinbart.
3. **Gefahrübergang:**
 - a) Bei Abholung durch den Kunden oder dessen Beauftragte geht die Gefahr mit Übergabe an den Kunden/Beauftragten über.
 - b) Bei Versand/Transport durch INSOP geht die Gefahr mit Übergabe an den Transporteur über, sofern nicht ausdrücklich ein versicherter Spezialtransport vereinbart ist.
4. **Verpackung:** Der Kunde und INSOP verpflichtet, Datenträger für einen Transport sachgerecht zu verpacken und die drauf befindlichen Daten zu verschlüsseln.
5. **Transportschäden:** Der Kunde ist verpflichtet, Lieferungen/Transporte unverzüglich auf Vollständigkeit und erkennbare Schäden zu prüfen und Beanstandungen in Textform zu melden.
6. **Versicherung:** Eine Transportversicherung wird nur geschuldet, wenn diese im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart ist. Ohne ausdrückliche Vereinbarung besteht kein Anspruch auf Versicherungsschutz.

3.7 Löschung, Vernichtung, Entsorgung und Nachweis

1. INSOP löscht, vernichtet oder entsorgt Datenträger nur nach ausdrücklicher Weisung/Freigabe des Kunden in Textform und nur, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, gerichtliche/behördliche Anordnungen oder ein dokumentierter Legal Hold entgegenstehen.

2. Die Vernichtung erfolgt nach einem geeigneten Verfahren nach dem Stand der Technik, insbesondere durch physische Zerstörung (z.B. Schreddern/Entmagnetisieren) oder gleichwertige Verfahren; Details können in der Security-/TOM-Anlage geregelt werden.
3. INSOP stellt dem Kunden auf Wunsch einen Vernichtungs-/Entsorgungsnachweis (z.B. Zertifikat/Protokoll) gegen Vergütung nach Preisliste zur Verfügung.
4. **Mitwirkungspflichten des Kunden**
 1. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Übergabe/Einlagerung/Weisung zur Herausgabe oder Vernichtung berechtigt ist.
 2. Der Kunde informiert INSOP vor Übergabe über besondere Risiken/Schutzbedarfe (z.B. Berufsgeheimnisse, besondere Kategorien personenbezogener Daten, VS-NfD, kryptographische Besonderheiten).
 3. Der Kunde benennt mindestens eine weisungsberechtigte Person und Stellvertretung gemäß **Ziffer A.4.2.**
5. **Laufzeit und Lagerdauer sowie Offboarding**
 1. Die Lagerdauer ergibt sich aus Einzelvertrag mit dem IN-SCOPE. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist INSOP berechtigt, nach Beendigung des Vertrags eine angemessene Übergangsfrist (mindestens 30 Tage) zur Abholung/Rückgabe einzuräumen.
 2. Nach fruchtlosem Ablauf der Übergangsfrist ist INSOP berechtigt,
 - a) Lagergegenstände auf Kosten des Kunden weiter einzulagern oder
 - b) nach vorheriger Androhung in Textform und angemessener Nachfrist zu vernichten/entsorgen, sofern rechtlich zulässig.
6. **Vergütung**
 1. Vergütung und Abrechnungsmodus (Pauschale, monatliche Lagergebühr, nach Aufwand) ergeben sich aus Einzelvertrag/Preisliste.
 2. Zusatzleistungen (z.B. Verpackung, Sonderlagerung, Herausgabeaufbereitung, Transporte, Nachweise) werden nach Aufwand gemäß Preisliste vergütet.
7. **Haftung**
 1. Für STORAGE-Leistungen gelten die Haftungsregelungen des Allgemeinen Teils (**Abschnitt A.9**).
 2. Ergänzend gilt für Datenträger die besondere Haftungsbegrenzung nach **Ziffer J.4.3.**
 3. INSOP haftet nicht für Schäden aus der Verwertbarkeit, Beweisbedeutung oder rechtlichen/verfahrenstaktischen Bedeutung gelagerter Datenträger oder Inhalte.

K. Besondere Bestimmungen Digitalisierung und anschließende Vernichtung von Papierdokumenten (SCANS)

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für alle Verträge, in denen INSOP Papierdokumente digitalisiert (Scanleistungen), elektronisch bereitstellt und – soweit beauftragt – anschließend vernichtet. Ergänzend gelten die Regelungen des Allgemeinen Teils, insbesondere A.4 (Weisungen/Legitimationen/Freigaben/Herausgaben), A.9 (Haftung), A.11 (Vertraulichkeit), A.12 (Datenschutz) sowie – soweit einschlägig – J (STORAGE).

0. Definitionen und Begriffsbestimmungen (speziell)

1. **Papierdokumente** sind körperliche Unterlagen jeder Art, insbesondere Akten, Ordner, Loseblattsammlungen, Belege, Schriftgut, Pläne, Verträge, Geschäftsunterlagen, soweit im Einzelvertrag als IN-SCOPE bestimmt.
2. **Digitalisat** ist die durch INSOP erzeugte elektronische Abbildung eines Papierdokuments (z.B. PDF, TIFF, JPEG oder vergleichbares Format).
3. **IN-SCOPE** bezeichnet Art, Umfang, Struktur, Scanauflösung, Farbtiefe, OCR-Umfang, Metadaten, Dateiformat, Benennungssystematik, Übergabeformat, Vernichtungsfreigabe und sonstige Spezifikationen gemäß Einzelvertrag/Leistungsbeschreibung.
4. **Vernichtung** ist die physische Zerstörung von Papierdokumenten durch ein geeignetes Verfahren nach dem Stand der Technik (z.B. Schreddern gemäß **DIN 66399** oder gleichwertig).

1. Vertragsgegenstand / Rechtsnatur

1. Scanleistungen (Digitalisierung) stellen Werkleistungen im Sinne der **§§ 631 ff. BGB** dar.
2. Die vorübergehende Aufbewahrung der Papierdokumente bis zur Rückgabe oder Vernichtung ist eine verwahrungsähnliche Nebenleistung.
3. Die Vernichtung stellt eine Werkleistung dar, soweit ein bestimmtes Vernichtungsverfahren vereinbart ist.

2. Leistungsumfang

1. INSOP digitalisiert die im IN-SCOPE bezeichneten Papierdokumente nach dem Stand der Technik.
2. Umfang und Qualität (z.B. Auflösung, Farbe/Schwarzweiß, OCR, Volltextindexierung, Metadatenextraktion) ergeben sich ausschließlich aus dem IN-SCOPE.
3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP insbesondere nicht
 - a) inhaltliche Prüfung, rechtliche Bewertung oder Vollständigkeitsprüfung der Dokumente,
 - b) Rekonstruktion beschädigter Dokumente,
 - c) Entheftung/Wiederherstellung in Originalzustand,
 - d) Prüfung auf Aufbewahrungspflichten oder Privilegien,
 - e) revisionssichere Archivierung im Sinne handels- oder steuerrechtlicher Anforderungen,
 - f) Beweissicherung nach gerichtlichen Standards.
4. Die OCR-Erkennung erfolgt – soweit vereinbart – automatisiert. Eine fehlerfreie Texterkennung wird nicht geschuldet.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt sicher, dass er zur Digitalisierung und ggf. Vernichtung berechtigt ist.
2. Der Kunde kennzeichnet besonders schutzbedürftige oder gesetzlich aufbewahrungspflichtige Dokumente vor Übergabe in Textform.
3. Der Kunde informiert INSOP über besondere Risiken (z.B. geheime/VS-Dokumente, Berufsgeheimnisse, Originalurkunden mit besonderem Beweiswert).
4. Dokumente sind transportsicher zu verpacken, sofern INSOP nicht ausdrücklich den Transport übernimmt.
5. Der Kunde trägt das Risiko der rechtlichen Zulässigkeit der Digitalisierung und Vernichtung.

4. Obhut / Lagerung während der Verarbeitung

1. INSOP übernimmt die Obhut über die Papierdokumente ab dokumentierter Übergabe.
2. Die Lagerung erfolgt unter angemessenen organisatorischen und technischen Schutzmaßnahmen gegen unbefugten Zugriff, Verlust, Feuer und Wasser nach dem Stand der Technik.
3. Eine besondere Tresor- oder Hochsicherheitslagerung ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
4. INSOP schuldet keine vollständige Eliminierung aller Risiken körperlicher Aufbewahrung.

5. Abnahme der Scanleistungen

1. Nach Fertigstellung stellt INSOP die Digitalisate im vereinbarten Format bereit.
2. Der Kunde prüft die Digitalisate innerhalb von **zehn (10)** Werktagen nach Bereitstellung.
3. Erfolgt innerhalb dieser Frist weder eine Abnahme noch eine begründete Mängelanzeige in Textform, gilt die Leistung als abgenommen (Abnahmefiktion).
4. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung.

6. Vernichtung der Papierdokumente

1. Eine Vernichtung erfolgt ausschließlich nach ausdrücklicher Freigabe in Textform durch den Kunden.
2. INSOP ist berechtigt, die Vernichtung auszusetzen, soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten, gerichtliche/behördliche Anordnungen oder ein dokumentierter Legal Hold entgegenstehen.
3. Die Vernichtung erfolgt nach einem geeigneten Verfahren nach dem Stand der Technik (z.B. Schreddern nach **DIN 66399** oder gleichwertig).
4. Auf Wunsch stellt INSOP einen Vernichtungsnachweis gegen Vergütung nach Preisliste zur Verfügung.
5. Ohne ausdrückliche Vernichtungsfreigabe ist INSOP berechtigt, die Dokumente nach angemessener Frist (mindestens **dreißig (30)** Tage nach Bereitstellung der Digitalisate) kostenpflichtig weiter zu lagern oder nach vorheriger Androhung in Textform zurückzugeben.

7. Datenformate / Übergabe

1. Die Übergabe der Digitalisate erfolgt im vereinbarten Format (z.B. PDF/A, TIFF, strukturierte Verzeichnisstruktur, DMS-Importformat).
2. Eine Konvertierung in Sonderformate ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
3. Hosting oder Archivierung der Digitalisate ist nicht Bestandteil der Scanleistung, sofern nicht ausdrücklich vereinbart; insoweit gelten ggf. HOSTING oder BACKREIVING.

8. Haftung / Haftungsbegrenzung

1. Für Scan- und Vernichtungsleistungen gelten die Haftungsregelungen des **Allgemeinen Teils (A.9)**.
2. Für Verlust oder Beschädigung von Papierdokumenten während der Obhutzeit haftet INSOP – soweit dem Grunde nach eine Haftung besteht – maximal bis zum Wiederbeschaffungswert des Papiermaterials, nicht jedoch für den ideellen, historischen, Beweis- oder Informationswert der Dokumente („Dokumentenwert“), es sei denn, INSOP hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.
3. INSOP haftet nicht für Schäden, die auf Vorschäden, Materialermüdung, verborgene Mängel oder unsachgemäße Verpackung durch den Kunden zurückzuführen sind.
4. Eine Haftung für wirtschaftliche Verwertbarkeit, Beweiswert oder rechtliche Durchsetzbarkeit der Digitalisate ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

9. Datenschutz

1. Soweit im Rahmen der Scanleistungen personenbezogene Daten verarbeitet werden, gilt **Abschnitt A.12** (Datenschutz/AVV).
2. Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.
3. INSOP verarbeitet die Dokumente ausschließlich nach Weisung des Kunden.

10. Optionale Zusatzklausel GoBD-konforme Digitalisierung

1. Soweit im Einzelvertrag ausdrücklich als „GoBD-konforme Digitalisierung“ vereinbart, erbringt INSOP die Scanleistungen unter Berücksichtigung der jeweils geltenden „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD)“ in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Fassung.

2. Die GoBD-konforme Digitalisierung umfasst – soweit im IN-SCOPE vereinbart – insbesondere:
 - a) organisatorisch dokumentierte Scanprozesse,
 - b) Sicherstellung der bildlichen und inhaltlichen Übereinstimmung zwischen Original und Digitalisat,
 - c) nachvollziehbare Verfahrensdokumentation,
 - d) Protokollierung von Verarbeitungsschritten,
 - e) Sicherstellung der Unveränderbarkeit der Digitalisate nach Abschluss der Verarbeitung (z.B. durch revisionssichere Archivierung oder geeignete technische Maßnahmen).
3. INSOP schuldet keine steuerliche oder rechtliche Beratung zur Einhaltung handels- oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten. Die Verantwortung für die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten verbleibt beim Kunden.
4. Die Vernichtung der Papieroriginale nach erfolgter Digitalisierung erfolgt nur nach ausdrücklicher Freigabe des Kunden in Textform. Der Kunde bestätigt mit der Vernichtungsfreigabe, dass die Voraussetzungen für eine ersetzende Digitalisierung nach GoBD erfüllt sind.
5. INSOP haftet nicht für steuerliche Nachteile, die darauf beruhen, dass:
 - a) der Kunde die Digitalisate außerhalb eines revisionssicheren Systems speichert,
 - b) nachträgliche Veränderungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von INSOP erfolgen,
 - c) gesetzliche Anforderungen sich nach Leistungserbringung ändern.
11. **Optionale Zusatzklausel Hochsicherheits- / Berufsgeheimnisträger**
 1. Soweit Dokumente besonderen Geheimhaltungsanforderungen unterliegen (z.B. § 203 StGB, Mandatsgeheimnisse, ärztliche Unterlagen, VS-NfD oder vergleichbare Schutzstufen), ist dies vor Übergabe in Textform mitzuteilen und ausdrücklich zu vereinbaren.
 2. Bei vereinbarter Hochsicherheitsverarbeitung verpflichtet sich INSOP zu:
 - a) gesonderter Kennzeichnung und physischer Trennung der Dokumente,
 - b) Zugriffsbeschränkung auf einen namentlich definierten Personenkreis,
 - c) Protokollierung sämtlicher Zugriffe,
 - d) verschlüsselter Speicherung der Digitalisate,
 - e) Vier-Augen-Prinzip bei Vernichtung,
 - f) Durchführung der Vernichtung nach mindestens Schutzklasse 3 **DIN 66399** (oder gleichwertig), sofern nicht anders vereinbart.
 3. Der Einsatz von Subunternehmern ist bei dieser Option nur zulässig, wenn diese vertraglich auf gleichwertige Vertraulichkeits- und Sicherheitsstandards verpflichtet sind.
 4. INSOP schuldet keine eigenständige Prüfung, ob ein Dokument einem Berufsgeheimnis unterliegt; maßgeblich ist allein die Kennzeichnung/Weisung des Kunden.
 5. Eine Verarbeitung von VS-eingestuften Dokumenten erfolgt ausschließlich, wenn eine gesonderte Sicherheitsvereinbarung geschlossen wurde.
12. **Optionale Zusatzklausel Insolvenzverfahren / Legal-Hold-Mechanik**
 1. Erfolgt die Scanleistung im Zusammenhang mit einem vorläufigen oder eröffneten Insolvenzverfahren, ist ausschließlich der bestellte (vorläufige) Insolvenzverwalter/Sachwalter oder eine von ihm schriftlich benannte Person weisungsberechtigt. Es gelten ergänzend **Ziffer A.4** (Weisungen/Legitimation).
 2. INSOP ist berechtigt, vor Digitalisierung, Herausgabe oder Vernichtung einen Bestellungsnaechweis oder eine Vollmacht zu verlangen.
 3. Soweit ein Legal Hold, ein gerichtlicher Beschluss, ein gerichtliches Beweisverfahren, eine behördliche Anordnung, eine staatsanwaltschaftliche Sicherstellung, widersprüchliche Weisungen, erkennbare Beweis- oder Haftungsrisiken oder sonstige gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder angekündigt sind, ist INSOP berechtigt und verpflichtet, die Vernichtung oder Herausgabe von Originalen oder Digitalisaten auszusetzen.
 4. Ein Legal Hold bedarf der Mitteilung in Textform unter konkreter Bezeichnung der betroffenen Dokumente oder Dokumentenkategorien.
 5. Solange ein dokumentierter Legal Hold besteht:
 - a) erfolgt keine Vernichtung,
 - b) werden Dokumente gesondert gekennzeichnet,
 - c) werden Zugriffe protokolliert.
 6. INSOP haftet nicht für Verzögerungen oder Mehrkosten, die aus einem Legal Hold oder aus widersprüchlichen Weisungen verschiedener Verfahrensbeteiligter resultieren.
 7. Dritte (z.B. Gläubiger, Schuldnerorgane, Arbeitnehmer) haben keinen unmittelbaren Herausgabeanspruch gegen INSOP.
13. **Optionale Zusatzklausel GoBD- und TR-RESISCAN-konforme Digitalisierung**
 1. Soweit im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart, erfolgt die Digitalisierung von Papierdokumenten
 - a) als GoBD-konforme Digitalisierung im Sinne der jeweils geltenden Verwaltungsauffassung der Finanzverwaltung (insb. GoBD) und
 - b) ersetzendes Scannen unter Orientierung an der jeweils aktuellen Fassung der BSI-Technischen Richtlinie **TR-03138 („TR-RESISCAN“)**. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet INSOP weder eine GoBD- noch eine TR-RESISCAN-konforme Ausgestaltung.
 2. Im Rahmen der vereinbarten Option erbringt INSOP insbesondere:
 - a) Durchführung des Scanprozesses nach dokumentiertem Verfahren,
 - b) organisatorische Sicherungsmaßnahmen zur Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit und Unveränderbarkeit,
 - c) stichprobenartige oder vereinbarte Qualitätskontrollen,
 - d) Protokollierung der Verarbeitungsschritte in dem im Einzelauftrag definierten Umfang,
 - e) strukturierte Ablage in einem revisionsgeeigneten Archiv-/DMS-System (soweit vereinbart).
 Art, Umfang und Tiefe der Schutzmaßnahmen richten sich nach dem vereinbarten Schutzbedarf.
 3. Soweit vereinbart, erstellt INSOP eine Verfahrensbeschreibung, die insbesondere enthält:
 - a) Beschreibung des Scanprozesses,
 - b) Rollen- und Berechtigungskonzept,
 - c) Qualitätssicherung,
 - d) Umgang mit fehlerhaften Scans,
 - e) Regelungen zur Integritätssicherung,
 - f) Archivierungslogik.
 Eine umfassende steuerrechtliche oder insolvenzrechtliche Verfahrensprüfung ist nicht geschuldet.
 4. Der Kunde bleibt verantwortlich für:
 - a) die steuerliche Zulässigkeit des ersetzenden Scannens,
 - b) die Entscheidung über die Vernichtung von Originaldokumenten,
 - c) die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten,
 - d) die Festlegung des Schutzbedarfs,
 - e) die Beurteilung der gerichtlichen Verwertbarkeit.
 INSOP schuldet keine Rechtsberatung und keine Garantie für die Anerkennung durch Finanzbehörden oder Gerichte.
 5. Die Vernichtung von Papieroriginalen erfolgt nur, wenn
 - a) ersetzendes Scannen ausdrücklich vereinbart wurde,
 - b) der Kunde die Vernichtung in Textform freigegeben hat,
 - c) keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, Legal-Hold-Anordnungen oder gerichtlichen Sicherungsmaßnahmen entgegenstehen.
 Die Vernichtung erfolgt nach anerkannten Sicherheitsstandards (z.B. **DIN 66399**). Ein Vernichtungsnachweis wird auf Wunsch ausgestellt.