

VERTRAGSBEDINGUNGEN

# vertical<sup>®</sup> – Digitaler Arbeitsplatz

**Geschäftsführer**

Alexandre Seifert  
Paul Martin

Amtsgericht Frankfurt  
HRB 87891  
USt.-IdNr. DE 270732305

**vertical GmbH**

Otto-Volger-Straße 3-5a/b  
65843 Sulzbach (Taunus)  
info@vertical.de  
Hotline: +49 6196 8017 0

## **1. Vertragsgegenstand**

- 1.1. Die vorliegenden Vertragsbedingungen gelten für alle Geschäfte zwischen der vertical GmbH (vertical) und dem Endkunden (Kunde) - nachfolgend auch als „Parteien“ bezeichnet - mit IT-Diensten aus dem Portfolio „vertical® - Digitaler Arbeitsplatz“ von vertical.
- 1.2. Der Kunde bucht bei vertical einen oder mehrere IT-Dienste. Diese durch vertical bereitgestellten und betriebenen IT-Dienste werden fortfolgend als „v-Services“ bezeichnet.
- 1.3. vertical schuldet dem Kunden im Rahmen des vorliegenden Vertrags die Bereitstellung und ordnungsgemäße Funktionalität sowie einen für den geschäftlichen Anwendungsbereich angemessenen Schutz der gebuchten v-Services.
  - 1.3.1. Um dies zu gewährleisten sorgt vertical für ein am Marktstandard ITIL ausgerichtetes IT-Service Operation Konzept, das den Betrieb, die Überwachung (Event Management), die Wartung (IT Operations Control), die Zugriffsverwaltung (Access Management) und bei Bedarf die Entstörung (Incident und Problem Management) sowie Sicherheit (Cyber Security Management) der angebotenen v-Services umfasst.
  - 1.3.2. vertical sichert zu, für alle IT-Service Operation Prozesse ausschließlich qualifiziertes Personal, Subunternehmer und Lieferanten einzusetzen.
- 1.4. Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Nutzungszeit bzw. Vertragslaufzeit beschränkte Recht, auf die Hard- bzw. Softwarefunktionalitäten der gebuchten v-Services (maßgeblich mittels Internet) zuzugreifen. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.
- 1.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bereitgestellten v-Services über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die bereitgestellte Hard- und Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu vermieten oder zu veräußern.
- 1.6. Konkrete Leistungspflichten und Leistungsrechte der Parteien ergeben sich erst mit Gegenzeichnung einer Bestellung. Neben den vorliegenden Vertragsbedingungen gilt für die jeweils vertragsgegenständlichen v-Services die optionale Dienstbeschreibung (bzw. Whitepaper) die – sofern vorhanden - unter <https://www.vertical.de/downloads/> zu finden sind, ohne dass es einer gesonderten Unterzeichnung dieser bedarf.
- 1.7. Inhalt und Umfang der Leistungen werden im Einzelnen durch das Auslösen der Bestellung im vertical® Designer durch eine bestellberechtigte Person (Bestellung) vereinbart. Dabei handelt es sich um die Ansprechpartner gemäß Ziffer 14.2.

- 1.8. Bei Widersprüchen gelten die zwischen den Parteien vereinbarten Regelungen in folgender Rangfolge:
1. die Vereinbarungen (und optionalen Anlagen) in der jeweiligen Bestellung, die allen anderen Regelungen vorgeht
  2. die Regelungen der optionalen Dienstbeschreibung (bzw. Whitepaper) sowie deren Anlagen zu einem v-Service, die – sofern vorhanden – unter <https://www.vertical.de/downloads/> zu finden sind.
  3. die vorliegenden Vertragsbedingungen „vertical® – Digitaler Arbeitsplatz“
  4. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertical GmbH (zu finden unter <https://www.vertical.de/AGB>)
- Andere, nicht in einer Bestellung enthaltene, individuelle Vereinbarungen zwischen den Parteien stehen in der Rangfolge der Bestellung gleich.
- 1.9. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn vertical ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichungen von diesen Vertragsbedingungen sind nur wirksam, wenn die Parteien sie schriftlich bestätigen. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 1.10. vertical behält sich das Recht vor, die v-Services und die zugehörigen Dienstbeschreibungen jederzeit zu ändern, soweit dies durch sich ändernde regulatorische, technische, wirtschaftliche oder sicherheitstechnische Verhältnisse erforderlich ist oder zu Verbesserungen des v-Services führt.
- 1.11. vertical ist mit einem Vorlauf von 3 Monaten berechtigt, die vorliegende Vereinbarung sowie Eigenschaften der v-Services zu ändern oder zu ergänzen. Entsprechende Änderungen teilt vertical dem Kunden schriftlich mit. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Ankündigung wirksam. Auf diese Rechtsfolge weist vertical den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ebenfalls schriftlich hin. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so steht ihm ein Sonderkündigungsrecht für den betroffenen v-Service zu. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall maximal 8 Wochen, unabhängig von der Laufzeit des v-Services.

## **2. Anwenderunterstützung**

- 2.1. Der ServiceDesk von vertical ist die zentrale Schnittstelle für fachliche Anliegen zwischen den Endanwendern des Kunden und vertical. Im ServiceDesk werden Störungsmeldungen, Bestell- und Änderungsanfragen sowie Serviceanfragen allgemeiner Art (fortfolgend zusammenfassend als Serviceanfragen bezeichnet) entgegen genommen und koordiniert.

2.2. Die Bearbeitung der Serviceanfragen im ServiceDesk geschieht zu den Servicezeiten: Montag bis Freitag zwischen 07:30 und 20:00 (ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage).

Unabhängig der Servicezeiten des ServiceDesk wird vertical die zentralen, kundenübergreifenden v-Services vertical® Web, vertical® Mail, vertical File® und vertical® Unified Communications an 24h am Tag, 7 Tage die Woche überwachen und Totalausfälle auch außerhalb der Servicezeiten bearbeiten.

2.3. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen erfolgt innerhalb der unter „Operational Level Agreements (OLA)“ genannten Reaktionszeiten.

2.4. Serviceanfragen können jederzeit unter Nennung des Benutzernamens (Anmeldeadresse für v-Services), Kontaktdaten und Schilderung des Anliegens wie folgt im ServiceDesk aufgegeben werden:

- per E-Mail support@vertical.de
- per Serviceticket über die vertical® App für Windows PCs und Smartphones
- per Telefon (Tel. +49 6196 80 17 200)

### 3. Service Level Agreement (SLA)

3.1. Der Gegenstand der konkreten Leistungserbringung ergibt sich aus der Bestellung.

3.2. Für die hardwareunabhängigen, softwarebasierten v-Services (SOFTWARE-v-Services), wie beispielsweise vertical® Web, vertical® Mail, vertical® File, vertical® Unified Communications, virtual Desktop, Voice Connect, Windows Server und SQL Plattformen, wird eine Dienstverfügbarkeit von mindestens 99,8% pro Monat zugesichert (gemessen an 24 Stunden am Tag, multipliziert mit der Anzahl an Kalendertagen im jeweiligen Monat).

3.3. Die Höhe der Gutschrift für Unterschreitungen der Dienstverfügbarkeit ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Prozentsatz der monatlichen Dienstverfügbarkeit	Dienstgutschrift
< 99,8 %	10%
< 98 %	25 %

- 3.4. Für Probleme mit Hardware-basierten v-Services (HARDWARE-v-Services), wie vertical® Note, vertical® Link, vertical® Desk und vertical® Conference, gelten die im nachfolgenden Kapitel „Operational Level Agreements (OLA)“ vereinbarten Reaktionszeiten. Eine prozentuale Dienstverfügbarkeit wird für diese Dienste nicht zugesichert. Die Höhe der Gutschrift für Unterschreitungen der zugesicherten Reaktionszeiten ist der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Unterschreitung der vereinbarten Reaktionszeit	Dienstgutschrift
> 5% der Incidents	10%
> 10% der Incidents	25%

- 3.5. Wird das zugesicherte Leistungsniveau unterschritten, so erhält der Kunde eine Gutschrift auf die Monatsgebühr des von der Unterschreitung betroffenen v-Services. Darüber hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, vertical hat die Unterschreitung des SLA vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten.
- 3.6. Die maximale Höhe der sich für jeden Monat aus SLA Verletzungen ergebenden Gutschrift ist dabei stets auf die Beträge gedeckelt, die der Kunde vertical monatlich für die Inanspruchnahme der jeweiligen, von der Unterschreitung der Verfügbarkeit betroffenen, v-Services schuldet.
- 3.7. Der Kunde hat berechnete Ansprüche auf Gutschriftenerteilung innerhalb von vier Wochen nachdem er Kenntnis von der Unterschreitung des Leistungsniveaus hat, schriftlich geltend zu machen. Maßgeblich ist der Zugang der Geltendmachung. Macht der Kunde Ansprüche nicht oder verspätet geltend, verfallen seine Ansprüche ersatzlos. Bei berechtigten Ansprüchen erstellt vertical eine Gutschrift. Dem Kunden ist es nicht gestattet, seine Rechnung eigenmächtig und ohne Vorliegen einer Gutschrift zu kürzen oder aufzurechnen.
- 3.8. Die nachfolgenden Ereignisse bzw. Leistungsstörungen sind von vertical nicht zu vertreten und es entfallen die vertical treffenden Leistungspflichten, etwaig übernommene Gewährleistungen bzw. die Service- und Verfügbarkeitszusagen und insbesondere die damit verbundenen Pönalen (Gutschriften):
- 3.8.1. Bei geplanten Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, die Dienstbeeinträchtigungen erfordern, wird vertical sich bemühen, die Arbeiten auf das erforderliche Minimum zu beschränken und wird den technischen Ansprechpartner des Kunden zuvor per E-Mail informieren. vertical ist berechnete ein wöchentliches Standard-Wartungsfenster zu definieren, an dem es zu Dienstbeschränkungen kommen kann und über das nicht separat informiert werden muss.
- 3.8.2. Bei Notfall-, Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, deren Erforderlichkeit nicht von vertical zu vertreten sind (z.B. Cyberangriffe);

- 3.8.3. Bei Eingriffen, Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, dessen Kunden oder Dritten (die nicht Erfüllungsgehilfen von vertical sind), wenn und soweit diese für die Leistungsstörung ursächlich sind;
- 3.8.4. Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von vertical) verursacht wird, insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter;
- 3.8.5. Für den Fall, dass – ohne ein Verschulden von vertical oder deren Erfüllungsgehilfen – für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderliche Genehmigungen, Gestattungen oder Erlaubnisse nicht vorliegen, nach Vertragsabschluss geändert oder widerrufen werden und eine erneute Genehmigung für vertical nicht, nicht kurzfristig oder nur mit einem unangemessenen wirtschaftlichen Aufwand zu erlangen ist;
- 3.8.6. Für den Fall, dass vertical einen Bescheid oder ein Urteil oder eine sonstige Entscheidung von einem Gericht, einer Strafverfolgungsbehörde oder einer (anderen) Behörde zugeht, wonach ein weiterer Betrieb des Kundenequipments einstweilen oder endgültig untersagt wird;
- 3.8.7. Bei Vorliegen höherer Gewalt, soweit vertical oder deren Erfüllungsgehilfen nicht an der Schadensverursachung schuldhaft mitgewirkt haben. Ein Ereignis höherer Gewalt ist jedes Ereignis, das seine Ursache außerhalb der zumutbaren Kontrolle der jeweiligen Partei findet, z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Aufstände, Widerstand gegen die Staatsgewalt, behördliche oder militärische Maßnahmen, Streik, Unruhen, Insolvenzen von für die Leistungserbringung erforderlichen Zulieferern, Handlungen oder Unterlassungen Dritter, für die die betroffene Partei nicht verantwortlich ist.

vertical wird den Kunden, soweit dies den Umständen nach möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses informieren. Hält die einzelne Leistungsstörung, die nicht vom Kunden oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten ist, länger als zwei zusammenhängende Werktage an und führt diese zur Unmöglichkeit der Leistung, ist auch der Kunde ab diesem Zeitpunkt so lange von seiner Leistungspflicht hinsichtlich der betroffenen Dienstleistungsverpflichtung befreit, bis die Störung, die zur Unmöglichkeit der Leistung führt, behoben ist.

#### **4. Operational Level Agreements (OLA)**

- 4.1. vertical sichert dem Kunden während der Servicezeiten des ServiceDesk (s. Kapitel „Anwenderunterstützung“) maximale Reaktionszeiten im Falle der Beeinträchtigung / Störung (Incidents) eines v-Services zu.

- 4.2. Die Reaktionszeit ist definiert als die Zeit ab Bekanntwerden und Erfassung des Incidents (Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden im ServiceDesk) bis zur Qualifizierung des Falls und Weiterleitung an das zuständige Fachteam zur weiteren Bearbeitung.
- 4.3. Die Entstörungszeit selbst differiert je nach Art und Umfang des Incidents und ist nicht OLA relevant.
- 4.4. Die maximal geschuldete Reaktionszeit ergibt sich aus der Dringlichkeit, mit der der Anwender das Problem meldet und der %-Anzahl der von der Störung betroffenen Dienstbenutzer. Die folgende Tabelle stellt die maximal geschuldeten Reaktionszeiten dar:

Impact (betroffene Dienstbenutzer)		> 25 %	≤ 25%	≤ 5%
Dringlichkeit	Major Incident	1 Std.	1 Std.	1 Std.
	Hoch	2 Std.	4 Std.	8 Std.
	Mittel	4 Std.	8 Std.	16 Std.
	Niedrig	8 Std.	16 Std.	32 Std.

- 4.5. Bei allen für den Kunden betriebskritischen Incidents können die benannten Ansprechpartner des Kunden für kaufmännische, technische und sicherheitstechnische Fragen sowie die Geschäftsleitung des Kunden bei vertical zudem jederzeit einen so genannten „Major Incident“ eröffnen. Im Major Incident Fall verkürzt sich die Reaktionszeit während der Servicezeiten auf eine Stunde.
- 4.6. Im Major Incident Fall verpflichten sich beide Parteien umgehend, jeweils einen verantwortlichen „Manager on Duty“ als gegenseitige Kommunikationsschnittstelle zu benennen, bis der Major Incident gelöst ist. vertical wird den Ansprechpartner des Kunden laufend über den Stand und den Erfolg der Incident-Beseitigung informieren.
- 4.7. Der Wiederherstellungsplan bei einem Major Incident priorisiert die schnelle Wiederherstellung der Grundfunktionalität des v-Services, um Schäden für das Kerngeschäft des Kunden abzuwenden. Kompromisse in der Service-Geschwindigkeit oder zu Lasten des Funktionsumfangs / Anwenderkomforts werden im Wiederherstellungsplan unter Abwägung der Vor- und Nachteile und in Abstimmung mit dem Kunden akzeptiert. Eine nachhaltige, vollumfängliche Überführung in den ursprünglichen Zustand des v-Services wird in einem solchen Fall nachgelagert.

## 5. Bereitstellung von v-Services

- 5.1. Die Bereitstellung der in der Bestellung vereinbarten Leistungen erfolgt zu dem in der Bestellung benannten Vertragsbeginn. Kann vertical den Termin nicht einhalten, erhält der Kunde eine Mitteilung über den neuen Bereitstellungstermin.

- 5.2. Wird der in der Bereitstellungstermin von vertical um mehr als 4 Wochen überschritten, so steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht von dem Vertrag zu. Weitere Ansprüche des Kunden bestehen nicht.
- 5.3. vertical stellt dem Kunden die bestellten v-Services wie folgt bereit:
  - 5.3.1. Für SOFTWARE-v-Services erhält der Kunde eine E-Mail mit allen Zugangsinformationen (z.B. Zugangsw Webseite, Softwareinstaller, Benutzerzugangsdaten).
  - 5.3.2. HARDWARE-v-Services werden dem Kunden entgeltfrei zu einer beliebigen Adresse innerhalb der Bundesrepublik Deutschland gesendet.
- 5.4. Die über die zuvor benannten Bereitstellungstätigkeiten hinaus notwendigen Arbeiten zur Integration der v-Services in die kundeneigene Umgebung (z.B. Aufbau und Anschluss von vertical<sup>®</sup> Endgeräten; Anpassung von Netzwerk- und Firewallregeln; Herstellung der technischen Koexistenz mit bestehenden IT-Services) sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht von vertical. Diese Aufwendungen erfolgen durch den Kunden selbst, einem Dritten (Integrationspartner) oder als separater Auftrag durch vertical.

## **6. Vergütung**

- 6.1. Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der initialen Bestellung sowie nachträglichen Zu- oder Abbestellungen von v-Services. Variable Leistungsanteile (wie benötigter Datenspeicher oder Beratungstage) werden nach Inanspruchnahme zu folgenden Konditionen abgerechnet:
  - 6.1.1. Belegter Objekt-Speicher für z.B. vertical<sup>®</sup> File zu 7,9 Cent pro GB/Monat netto
  - 6.1.2. Belegter Performance Block-Speicher für gebuchte Business-IT Server zu 1,10€ pro GB/Monat netto
  - 6.1.3. Beratertage nach Angebot und separater Kundenfreigabe
- 6.2. Alle angegebenen Preise sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.
- 6.3. Die bestellten v-Services werden zum 01. eines Monats für den jeweiligen Kalendermonat im Voraus in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail.
- 6.4. Das Zahlungsziel beträgt 10 Kalendertage.
- 6.5. Die Zahlung erfolgt per Lastschrift.
- 6.6. Untermonatig bereitgestellte v-Services sind, beginnend mit dem Tag der Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen und werden mit der nächsten Abrechnung berechnet.



- 6.7. Sonstige Leistungen, insbesondere variable Leistungsanteile, werden nach Erbringung der Leistung mit der nächsten Monatsrechnung abgerechnet.
- 6.8. Der Kunde muss Einwendungen gegen Rechnungen von vertical unverzüglich, spätestens 10 Werktage nach Zugang der Rechnung, schriftlich unter konkreter Formulierung der Beanstandung erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung der Rechnung. Die Geltendmachung etwaiger Gewährleistungsrechte bleibt von dieser Regelung unberührt.
- 6.9. Ist der Kunde mit Zahlungen in Verzug, so ist er zur Zahlung von Verzugszinsen gemäß § 288 Absatz (2) BGB verpflichtet. vertical ist berechtigt, auch einen etwaigen weitergehenden Schaden geltend zu machen.
- 6.10. Im Falle des Zahlungsverzugs in Höhe von zwei Monatsgebühren ist vertical berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen bzw. den Zugang des Kunden zu sperren, wenn vertical dies mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angekündigt hat. Der Kunde bleibt auch im Falle der Aussetzung/Sperrung der Leistungen verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Entgelte zu zahlen.
- 6.11. vertical kann seine Leistungen bei berechtigtem Interesse jederzeit von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit zur Befriedigung aller Forderungen aus dem Vertragsverhältnis abhängig machen, wenn bekannt wird, dass der Kunde mit Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Verträgen im Rückstand ist oder sonst objektiv begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen. Die Sicherheit kann in Form einer verzinlichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes erfolgen.
- 6.12. vertical kann die Preise der v-Services im Warenkorb jederzeit anpassen. Für bereits bestellte Leistungen gilt:

Der monatliche Beitrag für bestellte Leistungen kann von vertical im vertical Designer angepasst werden. Dem Kunden wird für bereits gebuchte v-Services Preisstabilität für die jeweilige (Mindest-)Laufzeit zugesichert. Dem Kunden steht in diesem Fall und bei sonstigen Änderungen der Vertragsbedingungen zu Ungunsten des Kunden ein Sonderkündigungsrecht für den betroffenen v-Service zu. Die Kündigung muss binnen 4 Wochen nach Bekanntgabe schriftlich erfolgen. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall maximal 8 Wochen, unabhängig von der Laufzeit des v-Services.

## **7. Verpflichtungen des Kunden**

- 7.1. Der Kunde stellt die für den Einsatz von v-Services benötigten technischen Voraussetzungen sicher. Über eine separate Beauftragung können dafür benötigte Komponenten oder Dienstleistungen von vertical bezogen werden.

- 7.2. Der Kunde wird mit oder unter den ihm von vertical zur Verfügung gestellten v-Services keine rechtswidrigen Inhalte anbieten, vorhalten, bereitstellen, nutzen, verarbeiten, speichern, verbreiten oder zugänglich machen, auf diese weiterleiten oder auf solche z.B. durch Links hinweisen. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller auf ihn oder seine Leistungen anwendbaren Gesetze und Bestimmungen. vertical trifft keinerlei Prüfungspflicht. Der Kunde ist für seine und die Inhalte, Handlungen und Unterlassungen seiner Kunden im Verhältnis zu vertical und etwaig geschädigten Dritten ausschließlich selbst verantwortlich.
- 7.3. Der Kunde verpflichtet sich, die v-Services nicht missbräuchlich zu nutzen. Zur Vermeidung einer missbräuchlichen Nutzung gehört insbesondere die Pflicht des Kunden:
- Die v-Services nicht zu stören, zu verändern oder zu beschädigen;
  - keine Viren, unzulässigen Werbesendungen, Kettenbriefe oder sonstigen belästigenden Nachrichten zu übertragen;
  - Dienstleistungen nur als Endkunde im dafür üblichen Umfang zu nutzen
- 7.4. Störungen bei der Erbringung der von oder über vertical erbrachten Dienste hat der Kunde unverzüglich bei vertical anzuzeigen und vertical in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen. Sofern der Kunde eine Störung behauptet und eine solche tatsächlich nicht vorliegt, ist vertical berechtigt, dem Kunden die hierdurch verursachte Arbeitsleistung zu berechnen.
- 7.5. Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.
- 7.6. vertical ist berechtigt, den Kunden unter Nennung seiner Firma und seines Logos als Referenzkunden zu benennen.
- 7.7. Der Kunde ist verpflichtet, vertical schriftlich über Standortänderung, technische Umbauten oder technische Änderungen, die nicht durch vertical oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen, sofern diese Informationen für die ordnungsgemäße Ausübung der Tätigkeit von vertical relevant sein könnten.
- 7.8. Sämtliche technische Ausstattungen und Geräte, die vertical dem Kunden im Rahmen der v-Services überlässt und die nicht vom Kunden käuflich erworben wurden, verbleiben im Eigentum von vertical oder deren Finanzierungspartner und sind nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ordnungsgemäß abzubauen und an vertical zurückzugeben. Der Kunde darf entsprechende Kennzeichnungen von vertical auf den Geräten nicht entfernen und ist verpflichtet, Dritte auf die Eigentumsverhältnisse hinzuweisen.

## **8. Anpassung, Skalierung und Ausstiegsunterstützung im Falle der Vertragsbeendigung**

- 8.1. v-Services können während der Vertragslaufzeit und unter Berücksichtigung der in der Bestellung ausgewiesenen (Mindest-)Laufzeit eines v-Services über den vertical<sup>®</sup> Designer zu- und abgebucht werden. Über den vertical<sup>®</sup> Designer wird der abrechnungsrelevante Kundenbestand an v-Services reflektiert.
- 8.2. Im Rahmen der vorgesehenen Dienstoptionen und unter Berücksichtigung der technischen Machbarkeit können Änderungen und Individualanpassungen jederzeit vom Kunden angefragt werden. Ein entsprechendes Angebot sowie die Richtlinien zum Änderungsverfahren stellt vertical dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- 8.3. Im Falle der Beendigung der Zusammenarbeit stellt vertical dem Kunden alle kundenspezifischen Daten in zeitgemäßer, maschinenlesbarer Form und im jeweils für den zu Grunde liegenden Dienst typischen Format zur Verfügung.
  - 8.3.1. Dies umfasst insbesondere alle Dokumente aus persönlichen und Team-Speichern, alle E-Mailpostfächer, alle vom Kunden bestellten Datenbanken und virtuelle Server.
  - 8.3.2. Die damit verbundenen Aufwände werden dem Kunden pauschal zu zwei Monatspauschalen des jeweiligen v-Services in Rechnung gestellt.
- 8.4. Auf Verlangen des Kunden erbringt vertical entgeltlich nach Aufwand alle Leistungen, die zur Überleitung der vertragsgegenständlichen Leistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten erforderlich sind (z.B. die Migration auf ein anderes IT-System, die Beistellung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die Durchführung von Schulungen). vertical wird mit dem Kunden und dem vom Kunden benannten Dritten eng zusammenarbeiten und sicherstellen, dass während der Überleitung keine Störungen der Leistungserbringung auftreten und der Kunde oder der vom Kunden benannte Dritte in der Lage ist, den Betrieb der vertragsgegenständlichen Dienste möglichst unterbrechungsfrei zu erbringen.
- 8.5. Die Details der Unterstützungsleistungen werden die Vertragsparteien in einer Beendigungsvereinbarung regeln. Die Beendigungsvereinbarung werden die Vertragsparteien unmittelbar nach Abgabe der Kündigungserklärung abschließen.

## **9. Vertragsdauer und Kündigung**

- 9.1. Maßgeblich für die Dauer des Vertragsverhältnisses ist der in der Bestellung vereinbarte Vertragsbeginn.
- 9.2. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann beidseitig mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden, nicht aber vor dem Ablauf der den gebuchten v-Services zu Grunde liegenden Laufzeit, die in der Bestellung ausgewiesen ist.

- 9.3. Wird ein v-Service während seiner Laufzeit nicht abbestellt, so wiederholt sich diese immer wieder automatisch nach Ablauf der vorigen Laufzeit.
- Bei HARDWARE-v-Services hat der Kunde zu Beginn jeder Laufzeit das Recht auf neue Geräte. Die Bedingungen des Absatzes „Bereitstellung von v-Services“ finden hier explizit erneut Anwendung.
- 9.4. Den Aufwand zur Rückführung der HARDWARE-v-Services nach Abbestellung / Tausch an vertical trägt der Kunde. Die Geräte müssen innerhalb von 5 Werktagen nach Laufzeitende bei vertical eingehen, ansonsten ist vertical berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen.
- 9.5. Mit Ablauf oder Beendigung des vorliegenden Vertragsverhältnisses stellt vertical alle von ihr insoweit erbrachten Leistungen endgültig ein, ohne dass es einer entsprechenden Vorankündigung bedarf.
- 9.6. Mit Beendigung dieses Vertrags oder einer individuellen Vereinbarung gibt vertical dem Kunden auf dessen Wunsch alle Unterlagen und Daten heraus, die vertical vom Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat. vertical wird sämtliche Kopien, Unterlagen oder Daten, von denen der Kunde keine Herausgabe wünscht, löschen bzw. vernichten. Dies gilt nicht für Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Dokumente und Unterlagen oder zum Verbleib bei dem Vertragspartner bestimmte Unterlagen.
- 9.7. Die Kündigung oder Vertragsänderungen haben fristgerecht und schriftlich zu erfolgen.
- 9.8. vertical kann außerordentlich kündigen, wenn aufgrund greifbarer Verdachtsmomente davon auszugehen ist, dass v-Services missbräuchlich oder sogar in strafbarer Weise in Anspruch genommen werden oder der Kunde zahlungsunfähig wird.

## **10. Haftung**

- 10.1. Die Parteien haften einander, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- 10.2. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit besteht beidseitig keine Haftung für den Ersatz mittelbarer Schäden. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn, unterbliebene Wertsteigerung, Zinsverlust, Einkommensausfall und Mangelfolgeschäden.
- 10.3. Für einfacher Fahrlässigkeit haften die Parteien nur
- 10.3.1. für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie
  - 10.3.2. für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Parteien regelmäßig vertrauen dürfen.

- 10.4. Bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den einfachen Jahresnettoumsatz des Kunden aus der unter dieser Vereinbarung geschlossenen Bestellungen beschränkt.
- 10.5. Die vertraglichen Haftungsansprüche verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.
- 10.6. Sämtliche HARDWARE-v-Services sind von vertical durch eine Elektronikversicherung versichert. Für selbstverschuldete Schäden haftet der Kunde jedoch selbst. Die Schadenshöhe ist nach Ablauf der Laufzeit bei Rückgabe des HARDWARE-v-Services bei größeren Schäden (z.B. Displayschäden, Gehäusebeschädigungen über das normale Abnutzungsmaß hinaus) auf 3,5 Monatsraten und auf 7,5 Monatsraten bei Totalschäden und Verlust des betroffenen HARDWARE-v-Services gedeckelt. Sollte der Kunde bereits innerhalb der Laufzeit des HARDWARE-v-Services Ersatz benötigen, so trägt er zusätzlich die anfallenden Kosten für das Ersatzgerät.

## **11. Datenschutz**

- 11.1. Die Parteien verpflichten sich, bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften einzuhalten und die betroffenen Mitarbeiter entsprechend auf das Datengeheimnis zu verpflichten.
- 11.2. vertical trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um den Schutz personenbezogener sowie unternehmensbezogener Daten sicherzustellen und regelmäßig zu überprüfen.
- 11.3. Sofern nicht explizit anders ausgewiesen, werden sämtliche kundenspezifischen Daten eines v-Services in einem Rechenzentrum in Deutschland gespeichert und verarbeitet.
- 11.4. Der Zugriff auf Kundendaten von vertical-Seite wird streng kontrolliert und erfolgt nur zu angemessenen geschäftlichen Zwecken.
- 11.5. vertical erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten).
- 11.6. Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird vertical personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen.
- 11.7. Bei der Auftragsdatenverarbeitung ist hinsichtlich personenbezogener Daten grundsätzlich der Kunde für die Einhaltung der Regelungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verantwortlich.

- 11.8. Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum der vertical zu verlangen, in denen die von ihm genutzten v-Services technisch betrieben werden. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von vertical mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs von Leistungen nach diesem Vertrag.
- 11.9. vertical stellt die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß § 9 BDSG und der Anlage zu § 9 BDSG sicher.
- 11.10. vertical stellt sicher, mit Subunternehmern und Lieferanten adäquate Datenschutzvereinbarungen geschlossen zu haben.

## **12. Vertraulichkeitsvereinbarung**

- 12.1. Jede Partei (offenlegende Partei) kann der anderen Partei (empfangende Partei) vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei preisgeben. „Vertrauliche Informationen“ sind, ohne Einschränkung, alle Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich identifiziert werden, der Inhalt dieses Vertragsverhältnisses sowie alle Informationen, die vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden sollten.
- 12.2. Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen nur dazu verwenden,
- ihre Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis zu erfüllen,
  - die vertraulichen Informationen nicht preisgeben, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei, außer solchen seiner Mitarbeiter, Partner, Berater und Subunternehmer, denen die Informationen zum Zweck der Vertragserfüllung zur Verfügung gestellt werden müssen, und welche durch ähnliche Geheimhaltungsverpflichtungen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind,
  - und die vertraulichen Informationen in der gleichen Weise schützen, wie sie ihre eigenen vertraulichen Informationen schützt.

Die Verpflichtungen aus diesem Paragraphen gelten uneingeschränkt auch über die vertragliche Zusammenarbeit der beiden Parteien hinaus.

## **13. Allgemeine Bestimmungen**

- 13.1. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf die Schriftformerfordernis.

- 13.2. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages gleich aus welchem Grund unwirksam sein oder werden, eine unzulässige Fristbestimmung oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall versuchen, die unwirksame oder fehlende Regelung durch eine wirtschaftlich der unwirksamen oder fehlenden Regelung am nächsten kommenden Regelung zu ersetzen.
- 13.3. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.
- 13.4. Erfüllungsort und Gerichtsstand bei allen sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Hauptsitz der vertical GmbH (Sulzbach Ts.).

## **14. Kundendaten**

### 14.1. Allgemein

Firmenname

Straße

Postleitzahl

Ort

Vertragsbeginn

### 14.2. Ansprechpartner

Der Kunde nennt vertical mindestens jeweils einen Ansprechpartner für folgende Rollen:

- Technische Entscheidungen (z.B. für Technologieauswahl, Konfigurationsvorschläge entscheiden)
- Kaufmännische Entscheidungen (z.B. um Bestellungen freizugeben)
- Sicherheitsrelevante Entscheidungen (z.B. um Änderungen der Benutzerrechte und Gruppenzugehörigkeiten zu genehmigen)

Neben den gesetzlichen Vertretern des Kunden sind diese Ansprechpartner gegenüber der vertical im jeweiligen Themenbereich vertretungsberechtigt.

**1. Ansprechpartner**

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

Sicherheitsrelevant

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

**2. Ansprechpartner**

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

Sicherheitsrelevant

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

**3. Ansprechpartner**

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

Sicherheitsrelevant

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

**4. Ansprechpartner**

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

Sicherheitsrelevant

E-Mail-Adresse

Telefonnummer

**5. Ansprechpartner**

Vorname

Nachname

Rollen

Technisch

Kaufmännisch

Sicherheitsrelevant

E-Mail-Adresse

Telefonnummer



**15. Bestellungen**

Hiermit beauftrage ich die Firma vertical GmbH mit der Durchführung der zukünftig im vertical<sup>®</sup> Designer abgebildeten Angebote. Es gelten die oben stehenden Vertragsbedingungen „vertical<sup>®</sup> - Digitaler Arbeitsplatz“.

Die einmalige Integration und Schulung der bestellten vertical<sup>®</sup> Services in die Kundenumgebung wird nach separater Kundenfreigabe abgerechnet (stundenweise Abrechnung nach Aufwand). Anfahrtsgebühren zum vom Kunden gewählten Einsatzort werden zu 2,20€ pro KM (einfache Strecke; beinhaltet Zeit- und Reisekosten des Beraters) berechnet.

Ort, Datum

Unterschrift des Kunden

Ort, Datum

Unterschrift von vertical GmbH

**Anlage A: SEPA-Lastschrift**

Name und Anschrift des Zahlungsempfängers

vertical GmbH  
Otto-Volger-Straße 3 - 5 a/b  
65843 Sulzbach

Name und Anschrift des Kontoinhabers

Hiermit ermächtige ich die vertical GmbH widerruflich anfallende Rechnungen durch Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der vertical GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

IBAN

SWIFT BIC

Bezeichnung des kontoführenden Kreditinstituts

Wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstituts keine Verpflichtung zur Einlösung. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Ort, Datum

Unterschrift Kontobevollmächtigter