Allgemeine Geschäftsbedingungen

Werk-, Dienst-, IT- und Cloud-Leistungen.

Stand Juni 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der CTV GmbH Zwickau und ihren gewerblichen Kunden über Werk-, Dienst-, IT-gestützte sowie cloudbasierte Leistungen, einschließlich Dienstleistungs- und Kontingentverträgen. Sie sind integraler Vertragsbestandteil aller Einzelvereinbarungen und gelten auch für rein cloudbasierte Leistungen ohne physische Komponenten.

1 Geltungsbereich und Vertragspartner

1.1 Vertragspartner sind die Computer Technik Vertriebs GmbH (im Folgenden „CTV GmbH Zwickau"; www.ctv-zwickau.de), Gewerbering 22, 08112 Wilkau-Haßlau (Amtsgericht Chemnitz HRB 3986), und der Kunde, der nicht Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.

1.2 Es gelten ausschließlich diese AGB. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn CTV ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen AGB sowie aus den weiteren Vertragsunterlagen (Angebot, Leistungsbeschreibungen – insbesondere „Leistungsbeschreibung Microsoft / CTV Cloud Onlinedienste" –, Preislisten, Bestellbestätigungen, Lizenzbedingungen Dritter).

1.4 Abweichende Regelungen und die Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie bedürfen der Textform; die Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie bedarf zudem der ausdrücklichen Bestätigung durch CTV. Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB).

1.5 Arbeitstage im Sinne dieser AGB sind Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage sowie der am Sitz von CTV (Freistaat Sachsen) geltenden gesetzlichen Feiertage.

1.6 Besondere öffentlich-rechtliche oder branchenspezifische Anforderungen (z. B. für Kommunen, Zweckverbände oder Wohnungsgenossenschaften) gelten nur, soweit sie CTV vor Vertragsschluss ausdrücklich in Textform mitgeteilt und vereinbart wurden.

2 Angebote, Vertragsschluss, Termine; Beschaffungs- und Preisvorbehalt

2.1 Alle Angebote sind freibleibend, sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot bleiben CTV auch nach Annahme vorbehalten.

2.2 Der Vertrag kommt mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande. Die elektronische Bereitstellung von Lizenzen, Software oder Zugängen gilt mit Versand an die hinterlegte E-Mail-Adresse als erfolgt. Die Leistungserbringung beginnt mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung einer Teilleistung.

2.3 Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn CTV sie in Textform als verbindlich bezeichnet hat.

2.4 Für Hardware, Komponenten, Lizenzen und sonstige von der Beschaffung bei Herstellern oder Distributoren abhängige Leistungen beruhen die im Angebot genannten Preise auf den zum Angebotszeitpunkt gültigen, tagesaktuellen Einkaufskonditionen der Vorlieferanten. Solche Angebote sind unabhängig von einer im Angebot etwaig genannten Bindungs- oder Gültigkeitsfrist (z. B. 14 Tage) freibleibend. Eine verbindliche Preis- und Mengenzusage entsteht erst mit der Auftragsbestätigung durch CTV und auf Grundlage der am Tag der Bestellung gültigen Beschaffungskonditionen und Verfügbarkeiten.

2.5 Treten zwischen Angebot und Auftragsbestätigung oder zwischen Auftragsbestätigung und Lieferung Umstände ein, die CTV nicht zu vertreten hat – insbesondere Halbleiter- bzw. Komponentenmangel („Chipmangel"), Allokation, Liefer- oder Bezugsengpässe, Hersteller-Preiserhöhungen, Währungs- oder Zollschwankungen oder geänderte Lizenzbedingungen der Vorlieferanten –, ist CTV berechtigt, das betroffene Angebot anzupassen oder die hierdurch bedingte Erhöhung der nachgewiesenen Beschaffungskosten unter Vorankündigung in Textform weiterzugeben. Übersteigt eine solche Erhöhung nach Auftragsbestätigung 5 % des betroffenen Positionswertes, steht dem Kunden hinsichtlich der betroffenen Position ein Rücktrittsrecht zu, das binnen einer Woche nach Zugang der Mitteilung in Textform auszuüben ist. Ein Rücktritt von einzelnen Positionen ist ausgeschlossen, soweit die verbleibenden Positionen für den Kunden ohne die betroffene Position keine wirtschaftlich sinnvolle Teilleistung darstellen. Kann CTV die Leistung infolge fehlender Verfügbarkeit ganz oder teilweise nicht beziehen, ist CTV insoweit von der Leistungspflicht befreit; bereits erbrachte Teilleistungen sind zu vergüten. Die Regelungen zur höheren Gewalt (§ 15) bleiben unberührt.

3 Leistungen, Subunternehmer, Leistungsnachweis

3.1 CTV erbringt Werkleistungen (insb. Softwareerstellung) sowie IT- und Cloud-Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Basis des aktuellen Stands der Technik. Der konkrete Umfang ergibt sich aus der produktspezifischen Leistungsbeschreibung. Zum Leistungsumfang gehörende IT-Infrastruktur bzw. Software verbleibt im Eigentum von CTV.

3.2 Vom Kunden beigestellte oder von Dritten installierte Komponenten, Software oder Systeme unterliegen nicht der Pflege-, Wartungs- oder Überwachungspflicht durch CTV. Für daraus entstehende Funktionsstörungen, Sicherheitsrisiken oder Integrationsprobleme übernimmt CTV keine Haftung.

3.3 CTV ist berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer zu erbringen, grundsätzlich innerhalb der EU. Eine Verlagerung außerhalb der EU teilt CTV dem Kunden mit; sie gilt als genehmigt, wenn der Kunde nicht binnen vier Wochen schwerwiegende Gründe mitteilt. Erfolgsort ist der vereinbarte Leistungsübergabepunkt, sonst der Ort der Leistungserbringung.

3.4 Fernwartung, technische Analyse und Beratung außerhalb aktiver Einsätze gelten als anrechenbare Dienstleistungen im Rahmen von Zeitkontingenten. Der Nachweis kann durch Protokolle, Ticketsystem-Einträge oder Stundenberichte erfolgen; diese gelten als anerkannt, sofern ihnen nicht binnen 5 Arbeitstagen in Textform widersprochen wird.

3.5 Erbringt CTV Managed Services (laufende Betreuung, Überwachung oder Betrieb von IT-Systemen), ergeben sich Umfang, Servicezeiten und Service Level aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Vereinbarte Reaktionszeiten bezeichnen den Zeitraum bis zum Beginn der Bearbeitung einer ordnungsgemäß gemeldeten Störung; sie stellen keine Wiederherstellungs- oder Lösungszeiten dar. Eine bestimmte Lösungs- oder Wiederherstellungszeit wird nur geschuldet, soweit sie ausdrücklich in Textform vereinbart ist.

3.6 Service Level gelten nicht für Beeinträchtigungen, die CTV nicht zu vertreten hat, insbesondere durch höhere Gewalt (§ 15), Drittanbieter, vom Kunden zu verantwortende Umstände oder unterlassene Mitwirkung. Geplante Wartungsfenster sowie im Voraus angekündigte Wartungs- und Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

3.7 Bei Leistungen, die ganz oder teilweise auf Diensten Dritter beruhen (z. B. Microsoft 365, Azure, Google, Huawei Cloud, Veeam Cloud Connect), richtet sich die Verfügbarkeit nach den Zusagen des jeweiligen Anbieters. CTV haftet nicht für Ausfälle, Einschränkungen, Leistungsänderungen oder die Einstellung von Diensten Dritter, soweit CTV diese nicht zu vertreten hat.

3.8 Maßgeblich für den Umfang erbrachter Leistungen sowie für vereinbarte Konfigurationen und Absprachen ist die Dokumentation in den hierfür eingesetzten Systemen von CTV (z. B. Ticket-, Dokumentations- und Helpdesk-Systeme). Mündliche oder fernmündliche Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung in Textform.

3.9 Besteht eine unmittelbare Gefahr für den Geschäftsbetrieb, die Datenintegrität oder die IT-Sicherheit des Kunden (z. B. bei Ransomware-Befall, Server- oder Storage-Ausfall), ist CTV berechtigt, auch ohne gesonderte vorherige Freigabe angemessene Sofortmaßnahmen zur Schadensbegrenzung durchzuführen, insbesondere die Trennung von Netzwerken, die Sperrung von Benutzerkonten, die Deaktivierung von Fernzugängen, die Abschaltung betroffener Systeme sowie die Einleitung von Sicherungsmaßnahmen. CTV informiert den Kunden hierüber unverzüglich und stimmt das weitere Vorgehen ab, sobald die akute Gefahr eingedämmt ist; die Leistungen werden nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste, einschließlich etwaiger Notdienst- und Wochenendzuschläge, abgerechnet.

3.10 Verwaltet CTV für den Kunden Domains, DNS-Einträge oder SSL-/TLS-Zertifikate, bleibt der Kunde Inhaber und datenschutzrechtlich Verantwortlicher der Domain. CTV haftet nicht für Sperrungen, Kündigungen, Löschungen, Übertragungen oder Preisänderungen durch Registrare, Registrierungsstellen oder Zertifizierungsstellen, soweit CTV diese nicht zu vertreten hat.

3.11 Im Zweifel erbringt CTV ihre Leistungen als Dienstleistungen (insbesondere Support, Administration und Managed Services). Ein konkreter Werkerfolg wird nur geschuldet, wenn die Parteien die Erbringung eines bestimmten Werkes ausdrücklich in Textform vereinbart haben.

3.12 Wiederholte Kulanz- oder unentgeltliche Zusatzleistungen begründen keinen Anspruch auf zukünftige Leistungen und führen nicht zu einer Änderung vereinbarter Service Levels oder Vergütungen.

3.13 CTV schuldet nicht die dauerhafte Kompatibilität zu Programmierschnittstellen (APIs), Schnittstellen oder Diensten Dritter, sofern deren Anbieter Änderungen vornehmen. Die Anpassung an solche Änderungen erbringt CTV auf gesonderten Auftrag gegen Vergütung.

3.14 Soweit CTV Monitoring- oder RMM-Leistungen erbringt, stellen diese keine permanente, lückenlose Echtzeitüberwachung sämtlicher Systeme dar. Umfang, Prüfintervalle und überwachte Komponenten ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

3.15 CTV schuldet keine Rechts-, Steuer- oder vergleichbare fachfremde Beratung. Angaben zur rechtlichen, steuerlichen oder regulatorischen Zulässigkeit sowie zur Eignung von Hard- oder Software für einen bestimmten Zweck sind unverbindliche Einschätzungen und stellen keine Beschaffenheits- oder Eignungszusage dar. Die Prüfung und Bestätigung der rechtlichen, steuerlichen oder produktbezogenen Eignung obliegt dem Kunden; er hat hierzu erforderlichenfalls den Hersteller, seinen Steuerberater oder einen Rechtsanwalt hinzuzuziehen. Eine Pflicht von CTV, von sich aus auf solche Erfordernisse hinzuweisen, besteht nicht.

3.16 Mündliche oder informelle Aussagen von Mitarbeitern von CTV – unabhängig von ihrer Funktion (Geschäftsführung, Vertrieb oder Technik) –, insbesondere zu rechtlichen, steuerlichen oder produkt- bzw. beschaffenheitsbezogenen Fragen, sind unverbindlich und begründen keine Beschaffenheitsgarantie. Verbindlich werden solche Angaben nur, wenn CTV sie in Textform ausdrücklich als verbindlich bestätigt. Stellt sich eine solche Aussage später als unzutreffend oder nicht umsetzbar heraus, kann der Kunde hieraus keine Ansprüche herleiten, soweit keine Bestätigung in Textform vorliegt.

3.17 Liegt kein vom Kunden gestelltes Lasten- oder Pflichtenheft vor, bilden die von CTV dokumentierte Leistungsbeschreibung sowie die dem Angebot zugrunde gelegten Annahmen und Ist-Aufnahmen die verbindliche Leistungs- und Kalkulationsgrundlage. Diese gilt als vom Kunden anerkannt, sofern er ihr nicht binnen 5 Arbeitstagen nach Zugang in Textform widerspricht. Leistungen, die über diese Grundlage hinausgehen, sind nicht vom vereinbarten Preis umfasst.

3.18 Pauschal- oder Festpreise sowie pauschal angegebene Stunden- oder Aufwandskontingente beruhen auf den der Leistungsgrundlage (Ziffer 3.17) zugrunde liegenden Annahmen und den dem Kunden bei Angebotserstellung zugänglich gemachten Gegebenheiten. Weichen die tatsächlichen Gegebenheiten hiervon ab oder waren sie CTV nicht zugänglich oder vom Kunden nicht offengelegt (z. B. nicht einsehbare Bereiche, Bestands- oder Verkabelungssituationen, vorhandene Dritt- oder Altsysteme), gilt der hieraus entstehende Mehraufwand als nicht vom Pauschal- oder Festpreis umfasst und wird nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste gesondert vergütet. CTV zeigt absehbaren Mehraufwand unverzüglich an.

3.19 Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs bedürfen der Vereinbarung in Textform und werden, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, nach Aufwand vergütet. Bis zur Einigung über ein Änderungsverlangen erbringt CTV die Leistungen auf Basis der bisherigen Leistungsgrundlage weiter.

4 Liefer-, Transport- und Vor-Ort-Installationsbedingungen; Mitwirkungsobliegenheiten

4.1 Der Kunde hat auf eigene Kosten sicherzustellen, dass am Aufstell- und Installationsort die für eine ordnungsgemäße Anlieferung und Installation erforderlichen baulichen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen vorliegen. Er teilt CTV vor dem vereinbarten Termin unaufgefordert in Textform die maßgeblichen örtlichen Gegebenheiten mit, insbesondere Stockwerk, Vorhandensein und Eignung eines Aufzugs, zu überwindende Treppen, Stufen und Schwellen sowie Art und Empfindlichkeit der Bodenbeläge.

4.2 Die Verantwortung für Maßnahmen zum Schutz des Untergrundes obliegt dem Kunden. Bei empfindlichen Bodenbelägen (z. B. Parkett) hat er auf eigene Kosten geeignete Schutzvorkehrungen zu treffen (z. B. Auslegen von Teppich). Unterlässt der Kunde dies, ist CTV berechtigt, erforderliche Transporthilfsmittel gegen gesonderte Vergütung einzusetzen oder die Leistungserbringung bis zur Herstellung geeigneter Bedingungen zurückzustellen.

4.3 Soll ein elektrischer Treppensteiger eingesetzt werden, gewährleistet der Kunde, dass die Treppe an ihrer schmalsten Stelle eine lichte Breite von mindestens 2,00 m aufweist und für eine Belastung von mindestens 200 kg ausgelegt ist. Bestehen hieran Zweifel, ist der Kunde verpflichtet, vor dem Termin Rücksprache mit dem zuständigen CTV-Techniker zu halten. Liegen die Tragfähigkeits- oder Zugangsvoraussetzungen nicht vor und kann der Kunde beim Transport nicht unterstützen, ist CTV berechtigt, den für eine zweite Transportkraft erforderlichen Mehraufwand – insbesondere bei Farbgeräten – gesondert zu berechnen.

4.4 Bei Software- und Geräteinstallationen ist der administrative Zugriff auf die betroffenen Systeme zwingende Voraussetzung der Leistungserbringung. Der Kunde stellt sicher, dass die erforderlichen Administratorberechtigungen und -kennwörter zum Installationstermin vollständig vorliegen und verfügbar sind. Wird die IT-Infrastruktur des Kunden ganz oder teilweise durch ein Drittunternehmen betreut, hat der Kunde dieses rechtzeitig vor dem Termin über die Installation zu unterrichten und dessen erforderliche Mitwirkung auf eigene Kosten sicherzustellen.

4.5 Umfasst ein Wartungsvertrag die Belieferung mit Toner oder sonstigem Verbrauchsmaterial, setzt die automatische Nachbestellung einen dauerhaften, ungehinderten Internetzugang des betreffenden Geräts voraus. Der Kunde hat diesen Zugang auf eigene Kosten bereitzustellen und aufrechtzuerhalten. Für Folgen einer Unterbrechung dieses Zugangs, insbesondere für eine verzögerte oder unterbliebene Nachlieferung, haftet CTV nicht.

4.6 Die Pflichten nach diesem § 4 sind Mitwirkungsobliegenheiten im Sinne von § 5.2. Kommt der Kunde ihnen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, gilt § 5.2 entsprechend; CTV ist insbesondere von der Einhaltung betroffener Termine befreit, und der Kunde trägt die hierdurch entstehenden Mehraufwände, Wartezeiten und Kosten. Weitergehende gesetzliche Ansprüche, insbesondere aus Annahme- und Schuldnerverzug, bleiben unberührt.

4.7 Vereinbarte Vor-Ort- oder Projekttermine, die der Kunde nicht spätestens 24 Stunden vorher in Textform absagt, kann CTV vollständig nach der jeweils gültigen Preisliste berechnen. Reise-, Warte- und Vorbereitungszeiten sind auch dann vergütungspflichtig, wenn die Leistungserbringung aus Gründen scheitert oder sich verzögert, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. fehlende Zugangsdaten oder nicht vorbereitete Systeme).

5 Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen zu erbringen:

a) ausreichende Deckung des vereinbarten Abbuchungskontos bzw. aktuelle, gültige Kreditkartendaten;

b) keine missbräuchliche Nutzung der Leistungen, insbesondere keine Übermittlung gesetzlich verbotener, unaufgeforderter (Spam) oder rechts- bzw. sittenwidriger Inhalte sowie Beachtung der Schutz- und Persönlichkeitsrechte Dritter. Bei schwerwiegenden Verstößen darf CTV die Leistung auf Kosten des Kunden sperren; die Zahlungspflicht bleibt bestehen;

c) tägliche Datensicherung in geeigneter Form, damit Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, sofern CTV nicht vertraglich zur Datensicherung verpflichtet ist;

d) Freistellung von CTV und ihren Erfüllungsgehilfen von Ansprüchen Dritter aus rechtswidriger Verwendung der Leistungen durch den Kunden; unverzügliche Unterrichtung bei drohenden Verstößen;

e) Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO im Fall der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag sowie unverzügliche schriftliche Mitteilung, wenn besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) verarbeitet werden sollen;

f) persönliche Zugangsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter zu schützen, regelmäßig sowie bei Verdacht unverzüglich zu ändern; die Weitergabe persönlicher Zugangsdaten an Dritte erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden;

g) Ersatz der Aufwendungen einer unbegründeten Störungsmeldung, wenn keine Störung bei CTV vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;

h) Störungsmeldungen ausschließlich über den definierten Supportkanal (Helpdesk, Ticketsystem, definierte E-Mail-Adresse) abzugeben;

i) CTV unverzüglich mitzuteilen, ob der Kunde als „wichtige" oder „besonders wichtige Einrichtung" im Sinne des NIS2UmsuCG / BSIG einzustufen ist, soweit dies Leistungsumfang oder Sicherheitsanforderungen betrifft, und daraus resultierende besondere Anforderungen zu benennen. Eigene Registrierungs-, Risikomanagement- und Meldepflichten des Kunden bleiben in dessen Verantwortung. Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, haftet CTV nicht für daraus resultierende zusätzliche regulatorische Anforderungen oder Aufwände.

5.2 Soweit und solange der Kunde seine Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig erfüllt, ist CTV von den betroffenen Leistungen und Service Levels sowie von verbindlichen Terminen befreit; Fristen verlängern sich angemessen. Die Nichterfüllung berechtigt den Kunden nicht zur Kündigung; entstehende Kosten und Mehraufwände trägt der Kunde.

5.3 Bei erkennbaren sicherheitsrelevanten Schwachstellen (z. B. offener Fernzugang, veraltete Systeme ohne Virenschutz) ist CTV berechtigt, Leistungen nur eingeschränkt zu erbringen oder Zugänge temporär zu sperren. Bei Verdacht auf Schadsoftware oder eine Kompromittierung von Systemen des Kunden ist CTV berechtigt, Fernzugänge unverzüglich zu sperren und betroffene Leistungen bis zur Beseitigung der Gefahr auszusetzen.

5.4 Die erfolgreiche Durchführung einer Datensicherung stellt keine Garantie für die vollständige oder fehlerfreie Wiederherstellbarkeit der Daten dar. Die regelmäßige Durchführung von Wiederherstellungstests (Restore-Tests) obliegt dem Kunden, sofern dies nicht ausdrücklich als Leistung von CTV vereinbart ist.

5.5 Trifft der Kunde Entscheidungen entgegen einer dokumentierten Empfehlung von CTV (z. B. Verzicht auf Patch-Management, Mehr-Faktor-Authentifizierung, Datensicherung oder Firewall- bzw. Sicherheitsmaßnahmen), erfolgt dies in eigener Verantwortung. Für Schäden, die hierauf beruhen, haftet CTV nicht.

5.6 CTV haftet nicht für die Funktionsfähigkeit, Integrität oder Wiederherstellbarkeit von Datensicherungen, die nicht durch CTV betrieben, überwacht oder verwaltet werden (z. B. Sicherungen des Kunden auf NAS-, USB-, Synology-, QNAP- oder Bandlaufwerken oder in externen Cloudspeichern).

5.7 Erhalten der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte administrative Rechte (z. B. lokaler Administrator, Domänen-, Firewall- oder Hypervisor-Administrator), endet die Verantwortung von CTV für nachfolgende Änderungen, soweit diese nicht durch CTV dokumentiert oder durchgeführt wurden.

5.8 Setzt CTV eine Maßnahme auf ausdrückliche Weisung des Kunden entgegen einer Empfehlung von CTV um (z. B. Deaktivierung der Mehr-Faktor-Authentifizierung, Öffnung von Firewall-Regeln, Aktivierung unsicherer Protokolle wie SMB1), trägt der Kunde die hieraus entstehenden Risiken und Schäden selbst. CTV weist auf das mit der Weisung verbundene Risiko hin und dokumentiert dies.

5.9 Die Dokumentation betrieblicher Prozesse, Berechtigungen, Risiken und organisatorischer Maßnahmen des Kunden verbleibt grundsätzlich in dessen Verantwortung, sofern eine entsprechende Dokumentationsleistung nicht ausdrücklich als Leistung von CTV vereinbart ist.

5.10 Gesetzliche Aufbewahrungs- und Archivierungspflichten (z. B. nach GoBD sowie handels- und steuerrechtlichen Vorschriften) verbleiben beim Kunden, soweit deren Erfüllung nicht ausdrücklich als Leistung von CTV vereinbart ist. Eine Datensicherung (Backup) ersetzt keine revisionssichere Archivierung.

5.11 Der Kunde benennt mindestens einen technischen und einen organisatorischen Ansprechpartner sowie deren Erreichbarkeit. Verzögerungen, die auf der fehlenden Erreichbarkeit dieser Ansprechpartner beruhen, gehen nicht zulasten von CTV.

6 Versand, Gefahrübergang, Untersuchungs- und Rügepflicht

6.1 Bei Versand im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald CTV die Lieferung an die Transportperson ausgeliefert hat.

6.2 Der Kunde hat die Lieferung und Leistung unverzüglich nach Eintreffen auf äußere Beschaffenheit und Vollständigkeit zu untersuchen. Etwaige Transportschäden sind unverzüglich gegenüber der Transportperson zu beanstanden, zu dokumentieren (Beweissicherung) sowie CTV und dem Absender unverzüglich fernmündlich und schriftlich anzuzeigen.

6.3 Im Übrigen gilt für beiderseitige Handelsgeschäfte die Untersuchungs- und Rügepflicht nach § 377 HGB. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige eines erkennbaren Mangels, gilt die Ware insoweit als genehmigt; § 377 Abs. 2 bis 4 HGB bleiben unberührt.

7 Eigentumsvorbehalt

7.1 Gelieferte Waren sowie eingeräumte Nutzungsrechte und Software-Lizenzen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung im Eigentum von CTV bzw. unter dem Vorbehalt der Rechteeinräumung durch CTV (erweiterter Eigentumsvorbehalt). Bei laufender Rechnung dient der Vorbehalt der Sicherung der Saldoforderung.

7.2 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterzuveräußern. Er tritt CTV bereits jetzt die hieraus entstehenden Forderungen in Höhe des Rechnungswerts der Vorbehaltsware sicherungshalber ab; CTV nimmt die Abtretung an. Der Kunde bleibt zur Einziehung ermächtigt, solange er seinen Zahlungspflichten nachkommt.

7.3 Be- und Verarbeitung der Vorbehaltsware erfolgen für CTV, ohne CTV zu verpflichten. Bei Verbindung oder Vermischung mit anderen Sachen erwirbt CTV Miteigentum im Verhältnis des Rechnungswerts der Vorbehaltsware zu den anderen Sachen.

7.4 Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware (insbesondere Pfändung) hat der Kunde CTV unverzüglich zu unterrichten. Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 %, gibt CTV auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl frei.

7.5 Von CTV erstellte Dokumentationen, Konzepte, Netzwerk- und Notfallpläne sowie Betriebsunterlagen bleiben bis zur vollständigen Vergütung der hierauf entfallenden Leistungen Eigentum von CTV. Mit vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht für die internen Zwecke des vertragsgegenständlichen Betriebs.

7.6 Bis zur vollständigen Zahlung der hierauf entfallenden Vergütung ist CTV berechtigt, die Herausgabe von Dokumentationen, Passwörtern, Plänen und Projektergebnissen zu verweigern, soweit dies gesetzlich zulässig ist und nicht zu einem unverhältnismäßigen Nachteil des Kunden führt.

7.7 Von CTV erstellter Quellcode (z. B. Eigenentwicklungen, Schnittstellen, Skripte, Automatisierungen, KI-Agenten) verbleibt bei CTV; ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

8 Abnahme von Werkleistungen

8.1 Werkleistungen sind nach Fertigstellung abzunehmen. CTV zeigt die Abnahmebereitschaft an; der Kunde nimmt die Leistung innerhalb von zehn Arbeitstagen ab, sofern kein wesentlicher Mangel entgegensteht. Teilabnahmen abgrenzbarer Leistungsabschnitte sind zulässig.

8.2 Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde sie nicht innerhalb der vorgenannten Frist unter Angabe mindestens eines wesentlichen Mangels in Textform verweigert oder wenn er die Leistung produktiv nutzt. Mit der Abnahme beginnt die Gewährleistungsfrist (§ 12) zu laufen; die Beweislast für das Vorliegen von Mängeln geht auf den Kunden über.

8.3 Vom Kunden freigegebene oder ihm zur Prüfung überlassene Dokumentationen, Sicherheitsberichte, Konzepte und Empfehlungen gelten nach Ablauf von zehn Arbeitstagen als sachlich geprüft und akzeptiert, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist in Textform widerspricht.

9 Nutzung durch Dritte, Nutzungsrechte, Rechte Dritter

9.1 Eine auch teilweise Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur mit Erlaubnis von CTV gestattet (Einzelfall; Widerruf aus berechtigtem Interesse).

9.2 Soweit zur Vertragsdurchführung erforderlich, räumen sich die Parteien wechselseitig ein einfaches, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht an beigestellten Leistungen bzw. am Leistungsgegenstand ein.

9.3 Stellt eine Partei Software bereit, gewährleistet sie die erforderlichen Verwertungsrechte und die Freiheit von Schutzrechten Dritter und stellt die andere Partei insoweit von der Haftung frei; sie trägt die alleinige Haftung gegenüber Schutzrechtsinhabern und erstattet notwendige Verteidigungskosten (im Rahmen der Haftungsbeschränkungen dieses Vertrages).

9.4 Für mitgelieferte Hersteller-, Dritt- und Open-Source-Software gelten vorrangig die jeweiligen Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Rechteinhaber, auf die CTV den Kunden hinweist und denen der Kunde durch Nutzung zustimmt. CTV räumt an Drittsoftware nur die vom jeweiligen Lizenzgeber gewährten Rechte ein. Eine über die jeweiligen Lizenzbedingungen hinausgehende Gewährleistung für Open-Source-Komponenten wird nicht übernommen.

9.5 Die ordnungsgemäße Lizenzierung kundeneigener Software sowie die Einhaltung der Lizenzbedingungen liegen im ausschließlichen Verantwortungsbereich des Kunden, sofern die Lizenzverwaltung nicht ausdrücklich durch CTV übernommen wurde. Für die Folgen von Lizenzprüfungen (Audits) der Hersteller haftet CTV in diesem Fall nicht. Auch bei durch CTV übernommener Lizenzverwaltung haftet CTV nicht für Fehllizenzierungen, die darauf beruhen, dass der Kunde unvollständige oder unrichtige Angaben zu seinen tatsächlichen Nutzern, Geräten oder Installationen gemacht oder Änderungen nicht mitgeteilt hat.

10 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Verzug

10.1 Der Kunde zahlt die vereinbarten Entgelte zuzüglich Umsatzsteuer. Rechnungsbeträge sind spätestens am 14. Tag nach Zugang der Rechnung gutzuschreiben. Bei SEPA-Lastschriftmandat bucht CTV nicht vor dem 7. Tag nach Zugang der Rechnung und der Pre-Notification ab. Bei Zahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung gemäß den Vereinbarungen zwischen Kreditkartenunternehmen und Kunde.

10.2 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur bei rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen zu; ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis.

10.3 Für jede infolge nicht aktualisierter Kreditkartendaten fehlgeschlagene Abbuchung kann CTV eine Schadenspauschale von 15,00 EUR fordern (Gegennachweis eines geringeren oder keines Schadens zulässig).

10.4 Bei Zahlungsverzug ist CTV nach Mahnung berechtigt, die Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren; die Zahlungspflicht bleibt bestehen.

10.5 Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 BGB) sowie eine Pauschale von 40,00 EUR. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten; die Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen.

10.6 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs sowie Reise- und Wegezeiten werden nach der jeweils gültigen Preisliste von CTV vergütet. Für Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten sowie an Sonn- und Feiertagen können Zuschläge gemäß Preisliste berechnet werden.

10.7 Bestehen nach Vertragsschluss begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden (z. B. erhebliche Zahlungsrückstände oder eine negative Bonitätsauskunft), ist CTV berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen und für laufende Leistungen angemessene Sicherheiten zu verlangen.

10.8 Kündigung, Ausfall oder Störung eines durch Dritte finanzierten Leasing- oder Mietvertrages (z. B. über Hardware) berühren die Zahlungsansprüche von CTV aus Dienstleistungs-, Service- oder Wartungsverträgen nicht; diese bestehen unabhängig hiervon fort.

10.9 Wird die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden beantragt oder treten vergleichbare Umstände ein, ist CTV berechtigt, noch nicht erbrachte Leistungen zurückzuhalten und für die weitere Leistungserbringung Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

10.10 Zahlungsanweisungen sowie Mitteilungen über die Änderung von Bankverbindungen, die per E-Mail erfolgen, sind vom Empfänger vor Ausführung eigenverantwortlich über einen zweiten, unabhängigen Kommunikationsweg zu verifizieren. Für Schäden aus gefälschten oder manipulierten Zahlungsanweisungen oder Bankverbindungsänderungen haftet CTV nicht, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

11 Änderungen von Leistungen, AGB und Preisen

11.1 Technisch bedingte Umstellungen sind für den Kunden grundsätzlich entgeltneutral. Bei erheblicher Einschränkung einer einzelnen Leistung kann der Kunde den betroffenen Vertragsteil kündigen.

11.2 CTV kann AGB, Leistungen und Preise mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 30 Tagen ändern, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. Bei Preiserhöhungen (außer USt-bedingt) oder sonstigen nachteiligen Änderungen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu, das binnen zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung auszuüben ist und auf das in der Änderungsmitteilung hingewiesen wird. Begünstigende Änderungen und Entgeltreduzierungen sind einseitig zulässig.

11.3 Bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere wiederkehrenden Service- und Cloud-Entgelten) passt CTV die Entgelte einmal jährlich entsprechend der Entwicklung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI) an, sobald sich der Index gegenüber dem Monat der letzten Anpassung bzw. des Vertragsbeginns um mehr als 3 % verändert hat. Die Anpassung erfolgt in beide Richtungen entsprechend der jeweiligen Indexveränderung. Weitergehende Anpassungen richten sich nach Ziffer 11.2.

12 Mängelansprüche / Gewährleistung

12.1 CTV gewährleistet die Funktionsfähigkeit der Leistungen mit den in den Leistungsbeschreibungen benannten Eigenschaften für die Vertragslaufzeit. Bei mangelhafter Leistung erfolgt Nacherfüllung nach Wahl von CTV durch Neulieferung oder Nachbesserung.

12.2 Technische Daten und Spezifikationen dienen allein der Leistungsbeschreibung und sind keine Garantie; Garantieversprechen werden nicht abgegeben. Mängelansprüche verjähren ein Jahr nach Beginn der gesetzlichen Gewährleistungsfrist; im Übrigen sind Ansprüche ausgeschlossen (unberührt bleibt die Haftung nach § 13).

12.3 Wiederherstellungsleistungen infolge fehlerhafter Software-Updates oder Konfigurationsfehler Dritter sind gesondert vergütungspflichtig. Für vom Kunden oder Dritten verursachte Fehlkonfigurationen haftet CTV nicht.

12.4 Für Systeme, Betriebssysteme, Anwendungen oder Hardwarekomponenten, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden (End of Life / End of Support), übernimmt CTV keine Gewähr für Funktion, Sicherheit, Kompatibilität oder Verfügbarkeit. CTV weist auf erkannte EOL-/EOS-Zustände hin; die Entscheidung über einen Weiterbetrieb trifft der Kunde in eigener Verantwortung (§ 5.5).

12.5 Nach Ablauf der Herstellergewährleistung oder einer Herstellergarantie schuldet CTV keine kostenfreie Ersatzbeschaffung oder Reparatur. Über diesen Zeitpunkt hinausgehende Instandsetzungen erbringt CTV nur auf gesonderten Auftrag gegen Vergütung.

12.6 Lieferzeiten für Ersatzteile richten sich nach der Verfügbarkeit der Hersteller und begründen keine eigene Beschaffungs- oder Bevorratungsverpflichtung von CTV.

13 Haftung

13.1 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet CTV unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CTV unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

13.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie bei leicht fahrlässig verursachtem Verzug oder Unmöglichkeit ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Für Datenverlust haftet CTV bei leichter Fahrlässigkeit nur im vorgenannten Umfang und nur, soweit der Kunde seine Daten gemäß § 5 c) gesichert hat.

13.3 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Störungen durch Inkompatibilitäten, vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, nicht vollständig entfernte Treiber. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

13.4 CTV haftet nicht für Systemfehler oder Ausfälle aus Änderungen durch Dritte oder den Kunden (nicht abgestimmte Konfigurationen, Softwareinstallationen, Eingriffe) sowie nicht für automatische Entscheidungen oder Prozesse (z. B. KI-gestützte Updates, automatisierte Security-Verfahren), sofern diese nicht ausdrücklich durch CTV freigegeben wurden.

13.5 Im Rahmen der nach Ziffer 13.2 begrenzten Haftung ist die Gesamthaftung von CTV für alle Schäden aus einem Schadensereignis auf die im letzten Vertragsjahr für die betroffene Leistung gezahlten Entgelte begrenzt; tritt die Schadensursache im ersten Vertragsjahr ein, ist das Zwölffache der bis zum Schadenseintritt durchschnittlich pro Monat gezahlten Vergütung maßgeblich. Die Haftung ist insgesamt auf höchstens 250.000 EUR je Schadensereignis begrenzt. Die Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von dieser Höchstgrenze unberührt.

13.6 CTV unterhält eine Betriebs- sowie eine Vermögensschaden- bzw. Cyber-Haftpflichtversicherung in angemessener Höhe und weist deren Bestehen dem Kunden auf Verlangen nach. Eine Erweiterung der nach diesem § 13 begrenzten Haftung ist mit dem Bestehen des Versicherungsschutzes nicht verbunden.

13.7 CTV haftet nicht für Fehler, Leistungsänderungen oder Inkompatibilitäten, die unmittelbar auf Updates, Patches, Schnittstellenänderungen (APIs) oder sonstige Entscheidungen der Hersteller oder Drittanbieter zurückzuführen sind (z. B. Betriebssystem-, Exchange-, Teams- oder Feature-Updates sowie Änderungen von Programmierschnittstellen), soweit CTV diese nicht zu vertreten hat. Ziffer 12.3 bleibt unberührt.

13.8 CTV haftet nicht für Handlungen, Unterlassungen oder Sicherheitsvorfälle, die durch vom Kunden autorisierte Dritte (z. B. externe Dienstleister, Steuerberater, Softwarehersteller oder den Kunden selbst) verursacht werden.

13.9 CTV haftet nicht für Systeme, Anwendungen, Cloud-Dienste oder Zugänge, die ohne Kenntnis oder Freigabe von CTV betrieben werden (Schatten-IT).

13.10 CTV haftet nicht für Sicherheitsvorfälle auf privaten oder mitarbeitereigenen Endgeräten (Bring Your Own Device), sofern deren Absicherung nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil ist.

13.11 Soweit die Haftung von CTV nicht nach den vorstehenden Ziffern zwingend besteht, sind Ansprüche wegen entgangenen Gewinns, Produktionsausfalls, Betriebsunterbrechung sowie mittelbarer Schäden und Folgeschäden im Rahmen der gesetzlich zulässigen Grenzen ausgeschlossen.

13.12 Führt der Kunde oder ein von ihm autorisierter Dritter Systeme, Anwendungen oder Endgeräte ein, die nicht von CTV betreut oder freigegeben sind (insbesondere Schatten-IT und private Endgeräte nach Ziffer 13.9 und 13.10), trägt der Kunde im Schadensfall die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch diese Komponenten verursacht oder begünstigt wurde.

14 Vertragslaufzeit, Kündigung, Datenrückgabe, Migration

14.1 Soweit für einzelne Leistungen keine besonderen Regelungen getroffen sind, ist das Vertragsverhältnis mit einer Frist von sechs Monaten frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit in Textform kündbar; andernfalls verlängert es sich um jeweils ein Jahr. Für Microsoft- und CTV-Cloud-Onlinedienste gelten die Laufzeit- und Kündigungsregelungen der einschlägigen Leistungsbeschreibung vorrangig.

14.2 Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestlaufzeit aus Gründen beendet, die CTV nicht zu vertreten hat, schuldet der Kunde als pauschalierten Schadensersatz 50 % der bis zum Laufzeitende verbleibenden monatlichen Entgelte (höher bei Nachweis von CTV, niedriger bzw. entfallend bei Nachweis des Kunden). Ein vorzeitiges Beendigungsrecht wird hierdurch nicht begründet.

14.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt, insbesondere bei groben Datenschutzverstößen, Zahlungsverzug über 30 Tage, Rufschädigung, nachhaltigen Mitwirkungsverletzungen oder vorsätzlicher Sabotage.

14.4 Bei Vertragsende hält CTV die zu sichernden Daten 30 Kalendertage zur Abholung bereit; eine über das Vertragsende hinausgehende Bereithaltung wird nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste vergütet. Der Kunde benennt die abholberechtigte Person drei Arbeitstage vorab. Nach Ablauf der Frist werden nicht abgeholte Daten ohne weitere Ankündigung auf allen Datenträgern vernichtet; für einen hierauf beruhenden Datenverlust haftet CTV nicht. Die Datensicherungspflicht endet mit Vertragsende.

14.5 Über die Bereithaltung nach Ziffer 14.4 hinausgehende Unterstützungs- und Migrationsleistungen bei Vertragsbeendigung (z. B. Datenexport in bestimmten Formaten, Übergabe an einen Nachfolgedienstleister) erbringt CTV nur auf gesonderten Auftrag gegen Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste.

14.6 Nach Vertragsende ist CTV berechtigt, die von ihr verwalteten administrativen Zugänge (z. B. zu Microsoft-Tenant, Passwort-Manager, Firewall-, Virtualisierungs- und Backup-Systemen) zu deaktivieren oder zu löschen, sobald die Übergabe an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten erfolgt ist. Der Kunde stellt rechtzeitig sicher, dass er über eigene administrative Zugänge verfügt.

15 Höhere Gewalt

15.1 Für Ereignisse höherer Gewalt haftet CTV nicht. Als höhere Gewalt gelten unvorhersehbare, schwerwiegende und unverschuldete Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungs-/Behördenmaßnahmen, Krieg und militärische Konflikte, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik/Aussperrung, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien und Pandemien, Cyberkrieg und großflächige Cyberangriffe, großflächige Ausfälle der Internet-, Telekommunikations- oder Energieversorgung sowie der Ausfall zentraler Cloud- oder Infrastrukturanbieter.

15.2 Fristen verlängern sich um die Dauer des Hindernisses; die betroffene Partei zeigt Beginn und Ende unverzüglich schriftlich an. Dauert das Ereignis länger als 30 Tage an, kann jede Partei bei Unzumutbarkeit kündigen; bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

16 Datenschutz, Vertraulichkeit, IT-Sicherheit (NIS-2), KI

16.1 Die Parteien beachten die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. CTV verpflichtet ihre Mitarbeiter auf Vertraulichkeit und das Fernmeldegeheimnis nach § 3 TDDDG (vormals § 3 TTDSG). Im Fall der Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung nach Maßgabe der Mustervereinbarung von CTV; für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben ist insoweit der Kunde verantwortlich.

16.2 CTV gewährleistet eine ordnungsgemäße Datenverarbeitung sowie angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach dem Stand der Technik und informiert den Kunden auf Wunsch näher. Ein Anspruch auf Zugang zu Rechenzentrums- oder Betriebsräumen besteht nicht; gesetzliche und gesondert vereinbarte Kontrollrechte bleiben unberührt.

16.3 IT-Sicherheit / NIS-2: Jede Partei ist für die Erfüllung ihrer eigenen Pflichten nach dem NIS2UmsuCG / BSIG selbst verantwortlich, insbesondere Risikomanagementmaßnahmen nach § 30 BSIG sowie Registrierungs- und Meldepflichten. Im Rahmen der Lieferkettensicherheit wirken die Parteien im zumutbaren Umfang zusammen und stellen die zur Erfüllung der jeweiligen Nachweis- und Meldepflichten erforderlichen Informationen rechtzeitig bereit. Die Meldung von Sicherheitsvorfällen an Behörden obliegt der jeweils gesetzlich verpflichteten Partei.

16.4 Die Parteien wahren wechselseitig Vertraulichkeit über Vertragsinhalt und Abwicklung. Die Pflicht entfällt für Informationen, die nachweislich vorbekannt, ohne Verschulden öffentlich, von berechtigten Dritten erlangt, behördlich/gerichtlich angeordnet oder seit Vertragsende länger als zwei Jahre vergangen sind. Keine Dritten sind verbundene Unternehmen und zur Geheimhaltung verpflichtete Subunternehmer.

16.5 Referenznennung: Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass CTV ihn als Referenz nennt und hierfür Unternehmensname und Firmenlogo des Kunden verwendet. Die Einwilligung ist jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerruflich.

16.6 Setzt CTV im Rahmen der Leistungserbringung KI-gestützte Verfahren ein, erfolgt dies nach Maßgabe der anwendbaren Vorschriften, insbesondere der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO / AI Act). KI-gestützte Systeme können fehlerhafte, unvollständige oder irreführende Ergebnisse erzeugen; der Kunde ist verpflichtet, von KI-Systemen erzeugte Ergebnisse vor ihrer Verwendung eigenständig auf Richtigkeit und Eignung zu prüfen. Eine über § 13 hinausgehende Haftung für Ergebnisse automatisierter oder KI-gestützter Verfahren wird nicht übernommen, soweit diese nicht ausdrücklich durch CTV freigegeben wurden.

16.7 Absolute Sicherheit vor Cyberangriffen ist technisch nicht erreichbar. CTV schuldet keinen absoluten Schutz vor Cyberangriffen, Schadsoftware (z. B. Ransomware), Zero-Day-Schwachstellen, Supply-Chain-Angriffen oder bisher unbekannten Angriffsmethoden. Maßnahmen der IT-Sicherheit stellen eine Risiko-, keine Erfolgskontrolle dar; geschuldet ist die Umsetzung angemessener Maßnahmen nach dem Stand der Technik, nicht ein bestimmter Sicherheitserfolg.

16.8 Sicherheitsanalysen, Schwachstellen- und Penetrationstests bilden stets nur eine Momentaufnahme auf Basis des jeweiligen Prüfumfangs und der bekannten Angriffsmethoden ab. Ein vollständiger Nachweis der Sicherheit oder Fehlerfreiheit der geprüften Systeme wird hierdurch nicht erbracht.

16.9 Tritt ein Sicherheitsvorfall ein, informieren sich die Parteien unverzüglich gegenseitig, sobald sie hiervon Kenntnis erlangen, und stellen die zur Erfüllung der jeweiligen Melde- und Nachweispflichten erforderlichen Informationen bereit. Die gesetzlichen Meldepflichten erfüllt jede Partei in eigener Verantwortung gegenüber der für sie zuständigen Behörde, insbesondere die Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten nach Art. 33 DSGVO (regelmäßig binnen 72 Stunden) gegenüber der Datenschutz-Aufsichtsbehörde sowie die Meldung erheblicher Sicherheitsvorfälle nach dem BSIG (Erstmeldung regelmäßig binnen 24 Stunden, Folgemeldung binnen 72 Stunden) gegenüber dem BSI. Bei Auftragsverarbeitung gilt ergänzend die nach Art. 28 DSGVO geschlossene Vereinbarung.

16.10 Bei der Nutzung von Cloud-Diensten können Daten außerhalb Deutschlands oder der Europäischen Union verarbeitet werden, soweit dies durch den jeweiligen Anbieter vorgesehen und rechtlich zulässig ist; die Einzelheiten und die hierfür erforderlichen Garantien ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

17 Außenwirtschaftsbestimmungen

17.1 Die Leistungen können dem deutschen Außenwirtschaftsrecht, den europäischen Außenwirtschaftsverordnungen und US-amerikanischen Exportregularien unterliegen. Die Parteien beachten die anwendbaren Bestimmungen eigenverantwortlich und holen erforderliche Genehmigungen ein.

17.2 Werden Genehmigungen nicht oder verspätet erteilt, ist – soweit gesetzlich möglich – eine Haftung von CTV ausgeschlossen; bei Nichterteilung entfällt die Leistungspflicht, bei Verspätung verlängern sich Termine angemessen. Auf Anfrage stellen sich die Parteien erforderliche Dokumente bereit.

18 Auslandskunden – Steuern und Abgaben

18.1 Alle Steuern, Zölle und Abgaben mit Ausnahme der deutschen Ertragssteuern von CTV trägt der Auftraggeber. Alle Preise sind Nettopreise. Geht die Steuerschuld kraft Gesetzes auf den Auftraggeber über (Reverse Charge), erklärt dieser sämtliche Steuern in seinem Ansässigkeitsstaat; Auftraggeber mit Sitz innerhalb der EU außerhalb Deutschlands teilen vor der ersten Rechnung eine gültige USt-Identifikationsnummer mit. Ist ein Steuereinbehalt vorzunehmen, erhöht der Auftraggeber die Zahlung so, dass CTV den vereinbarten Betrag erhält.

19 Schlussbestimmungen

19.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Zwickau; ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

19.2 Abweichende Regelungen bedürfen der Textform. Vertragsbezogene Mitteilungen sendet CTV an die vom Kunden benannte Post- oder E-Mail-Adresse.

19.3 CTV ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung auf die Computer Technik Vertriebs GmbH & Co. KG, Gewerbering 22, 08112 Wilkau-Haßlau (Amtsgericht Chemnitz HRB 8539), oder auf einen sonstigen Dritten zu übertragen. Bei Übertragung auf einen namentlich nicht genannten Dritten kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen.

19.4 Ergänzend gelten die „Leistungsbeschreibung Microsoft / CTV Cloud Onlinedienste“ (einsehbar unter www.ctv-zwickau.de) sowie weitere produktspezifische Leistungsbeschreibungen. Fehlen in einem Dokument Regelungen, gelten ergänzend die übrigen AGB-Dokumente.

19.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken. Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr; Irrtümer und Änderungen vorbehalten.

19.6 Diese AGB werden mit Vertragsschluss Bestandteil des Vertrages; auf ihre Geltung wird im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung hingewiesen, und sie werden dem Kunden in zumutbarer Weise zugänglich gemacht. Vertragsänderungen per E-Mail werden nur wirksam, wenn CTV sie in Textform bestätigt.

19.7 Die Parteien verpflichten sich, während der Vertragslaufzeit und für zwölf Monate nach deren Ende mit der Vertragsdurchführung befasste Mitarbeiter der anderen Partei nicht gezielt abzuwerben. Allgemeine Stellenausschreibungen und hierauf erfolgende Bewerbungen bleiben zulässig. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung ist eine Vertragsstrafe in Höhe von 25.000 EUR verwirkt; die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten, die Vertragsstrafe wird hierauf angerechnet.

19.8 Soweit Schrift- oder Textform vorgesehen ist, genügt die Übermittlung in elektronischer Form (z. B. E-Mail, PDF). Qualifizierte elektronische Signaturen nach der eIDAS-Verordnung sowie von CTV eingesetzte elektronische Signaturverfahren werden anerkannt; Ziffer 19.6 Satz 2 bleibt unberührt.

19.9 Mitteilungen von CTV (z. B. Tickets, Warnungen, Patch- und Sicherheitshinweise, Rechnungen) gelten als zugegangen, wenn sie an die zuletzt vom Kunden benannte E-Mail-Adresse versandt wurden und CTV keine technische Unzustellbarkeitsmeldung erhalten hat. Der Kunde hält die hinterlegte Adresse aktuell.