Leistungsbeschreibung Microsoft /CTV Cloud Onlinedienste

1 Allgemeines

Die Computer Technik Vertriebs GmbH (im Folgenden CTV GmbH Zwickau genannt) stellt dem Kunden cloudbasierte Onlinedienste von Microsoft (Alle hier genannten Produkt- und Markennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.) für Unternehmen zur Verfügung. Für die Nutzung der Microsoft Onlinedienste gelten auf Kundenseite bestimmte technische Voraussetzungen, wie z. B. Internet-Zugang mit aktuellem Internet-Browser. Die CTV GmbH Zwickau stellt dem Kunden im Internet eine detaillierte Übersicht über die technischen Voraussetzungen zur Verfügung. Die Bereitstellung und Überlassung der technischen Voraussetzungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2 Leistungen

Die CTV GmbH Zwickau stellt dem Kunden cloudbasierte Dienste u. a. in den Produktvarianten

- Office 365,

- Microsoft 365,

- Microsoft Teams Essentials,

- Dynamics 365 und

- Microsoft Server Subscriptions

zur Verfügung.

Die Produktvarianten werden wiederum in verschiedenen Untervarianten bereitgestellt.

Microsoft 365:

- Business Basic
- Business Standard
- Business Premium

Apps for Business Dynamics 365:

- Professional
- Enterprise

Die Leistungen der einzelnen Varianten sind der untenstehenden Tabelle oder dem CTV Cloud Portal zu entnehmen. Über das CTV Cloud Portal kann der Kunde weitere Varianten der Onlinedienste von Microsoft buchen (z. B. Enterprise E1, E3, E5, E-Mail-Archivierung, Visio Online). Der aktuelle Leistungsumfang dieser Varianten ist dynamisch. Er orientiert sich stets an der aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers Microsoft oder Appriver. Bei Produktänderungen seitens des Herstellers Microsoft im Rahmen der Vertragslaufzeit zwischen CTV GmbH Zwickau und Kunde gilt die aktuelle Produktbeschreibung von Microsoft als vereinbart. Der jeweils aktuelle Leistungsumfang der Produktvarianten kann auf den Seiten von Microsoft (www.microsoft.com) eingesehen werden; der aktuelle Link auf den Leistungsumfang lautet: www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx.

2.1 Leistungen von Office 365, Microsoft Teams Essentials bzw. Microsoft 365

Die CTV GmbH Zwickau erbringt mit Office 365 bzw. Microsoft 365 in den Business Varianten im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachfolgende Leistungen; wobei die Leistung Microsoft Teams Essentials hierbei auch als Einzelleistung (Ziffer 2.1.5) außer- halb von Office 365 bzw. Microsoft 365 gebucht werden.

2.1.1 E-Mail-Postfach

Mit dieser Funktion kann der Kunde seinen Nutzern E-Mail-Postfächer zur Verfügung stellen. Die E-Mail-Postfächer werden mit einer Postfachgröße von 50 GB bereitgestellt. Die Funktion ermöglicht es den Nutzern, von kompatiblen mobilen Geräten aus E-Mails zu senden und zu empfangen sowie Kalendereinträge zu aktualisieren und anzuzeigen. Innerhalb eines kompatiblen Webbrowsers kann der Nutzer auf sein E-Mail-Postfach zugreifen und damit E-Mails senden und empfangen. Zusätzlich steht dem Nutzer eine Kalenderfunktion zur Verfügung. Über eine zentrale Benutzeroberfläche kann der Kunde ein unternehmensweites Verzeichnis von Nutzern mit E-Mail-Adresse erstellen, Verteilergruppen erstellen und verwalten sowie weitere zentrale Einstellungen und Regeln für alle Nutzer verfassen.

2.1.2 Office-Anwendungen

Mit Office 365 erhalten Kunden die vertrauten Office-Anwendungen und können diese pro Nutzer auf bis zu fünf PCs und Macs installieren. In der Office-Anwendung sind Textverarbeitungs- (Word), Tabellen- kalkulations- (Excel), Präsentations- (PowerPoint), E-Mail-Software (Outlook) sowie weitere Software-Anwendungen enthalten. Die Software ist nach der Installation Offline nutzbar, jedoch muss das System mindestens alle 30 Tage mit dem Internet verbunden sein. Mit mobilen Apps für die Textverarbeitungs- (Word), Tabellenkalkulations- (Excel), Präsentations-Anwendungen (PowerPoint) kann der Nutzer auch unterwegs mit Office-Dokumenten arbeiten. Die mobilen Apps können aus den entsprechenden Stores im Internet heruntergeladen und nach Anmeldung des Nutzers mit den Office-Zugangsdaten genutzt werden. Die Apps können von den Nutzern auf bis zu 5 Smartphones und 5 Tablets genutzt werden.

2.1.3 Online Speicher (OneDrive for Business)

Jeder Nutzer erhält 1 TB persönlichen Online-Speicher, der von jedem Ort aus zugänglich ist und mit Geräten des Nutzers für den Offline-Zu- griff synchronisiert werden kann (abhängig von Systemanforderungen). Dokumente können bequem für andere innerhalb und außerhalb der Organisation freigegeben werden. Der Nutzer hat jederzeit die Kontrolle darüber, wer welche Datei angezeigt bekommt und bearbeiten kann.

2.1.4 Onlinelösung für Teamwebsite und Intranet (Sharepoint Online)

Die Nutzer können mit dieser Funktion nutzerdefinierte team- und projektorientierte Websites für die Zusammenarbeit erstellen und verwalten. Zusätzlich können Intranetseiten für Teams angelegt werden, um für die gesamte Organisation ein Intranetportal bereitzustellen sowie Informationen und Neuigkeiten in der Organisation auszutauschen. Über Sicherheitseinstellungen kann internen und externen Nutzern Zugriff auf diese Intranetseiten gewährt werden. Umfangreiche oder vertrauliche Dokumente können hierbei in einer sicheren Umgebung frei- gegeben werden.

2.1.5 Teamwork in Microsoft 365 und als Einzelleistung (Microsoft Teams Essentials)

Mit dieser Funktion stehen den Nutzern Funktionen wie Chat (PC-zu- PC und Multiparty Chat, Übertragung von Dateien), Anrufe (PC-zu-PC, HD-Video) und Onlinekonferenzen (Beitreten zu Ad hoc oder geplanten Konferenzen) zur Verfügung. Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen (Active-Directory) Microsoft 365 unterstützt die Synchronisierung von Nutzern, Gruppen und Kontakten mit dem Firmennetzwerk und minimiert so den Verwaltungsaufwand. Auch das einmalige Anmelden (Single Sign-On) wird unterstützt, damit sich Nutzer einfach authentifizieren können. Der Kunde kann sein bestehendes Active Directory für einfaches Setup in die Cloud synchronisieren.

2.1.6 Sicherheit mit Microsoft 365

Mit Microsoft 365 erhält der Kunde u. a. einen Schutz von Informationen und E-Mail Anlagen. Zur Sicherheitsarchitektur gehören die Absicherung der Anwendungen, die Bereitstellung sicherer Identitäten für Anwender und der Schutz der (mobilen) Endgeräte. Microsoft 365 bietet einen kombinierten Schutz gegen Cyberangriffe, Schadsoftware und den Verlust von Daten oder Endgeräten.

2.1.7 Geräteverwaltung mit Microsoft 365

Microsoft 365 erlaubt das Verwalten von mobilen Geräten und PCs für den Zugriff auf Unternehmensdaten und von mobilen Apps. Dabei können Sicherheitsanforderungen des Unternehmens zentral auf den Geräten administriert werden. Die Geräteinstallation sowie Benutzereinrichtung erfolgen über eine integrierte Admin-Konsole.

2.2 Leistungen von Dynamics 365

Dynamics 365 ist eine Unternehmenslösung aus der Cloud, welche die Anwendungen Enterprise-Ressource-Planning (ERP) und Customer-Relationship-Management (CRM) vereint. Dynamics 365 besteht aus verschiedenen, modularen Anwendungen für betriebliche Abläufe und Prozesse wie Finanzen, Verkauf, Marketing und Kundenservice. Mit Dynamics 365 kann der Kunde die Effizienz des Vertriebs steigern, Optimierung seiner Außendienststeuerung durchführen sowie Entscheidungen aufgrund datengestützter Analysen treffen. Dynamics 365 ist mit den Office-365-Anwendungen wie Excel und Outlook vernetzt und fügt sich in die bekannten Programmumgebungen ein.

2.3 Leistungen von Microsoft Server Subscriptions

Microsoft Server Subscriptions sind Lizenzprodukte zu Windows Server, SQL Server und Customer Access Licenses (CAL) von Microsoft. Für die Produktvarianten zu Server Subscriptions gelten die Bestimmungen für Onlinedienste zu Volumenlizenzierung und die Produktbestimmungen zu Volumenlizenzierung in den jeweils aktuell gültigen Fassungen von Microsoft (www.microsoft.com).

2.4 Teams Telefonie Infrastruktur

Die Leistung von Teams Telefonie besteht dabei aus der Überlassung von Lizenzen der „Teams Telefonie Infrastruktur" der CTV GmbH Zwickau für jeden Nutzer des Kunden mit einer zugewiesenen Festnetznummer in Microsoft Teams. Für die Nutzung von Teams Telefonie muss der Kunde darüber hinaus ein Microsoft Produkt mit Teamwork (Microsoft Teams), eine entsprechende Microsoft Telefonanlagen Lizenz (z. B. "Microsoft 365 Business Voice (ohne Anrufplan)"). Diese Produkte und Lizenzen müssen vom Kunden separat gebucht werden.

2.5 Zugang

Der Zugang des Kunden zur Administration und Nutzung verschiedener Leistungen des Microsoft Onlinedienste Produktportfolios erfolgt über das Internet. Voraussetzung für jeden Zugang ist die Authentifizierung des Kunden mittels einer Zugangskennung, bestehend aus Benutzerkennung und Passwort. Diese werden vom Kunden vergeben. Auf weitere zusätzliche Angaben zur sicheren ersten Authentifizierung wird der Kunde auf Informationsseiten im Internet hingewiesen. Der Kunde bzw. der Administrator kann weitere Nutzer einrichten und verschiedene Rechte zuweisen (Ziffer 2.13). Für die weiteren Nutzer können der Kunde oder der Administrator weitere Benutzerkennungen generieren. Die Passwörter werden vom Nutzer selbst vergeben und können von ihm jederzeit geändert werden.

2.6 Administration/ Benutzerverwaltung

Die CTV GmbH Zwickau stellt dem Kunden zur Nutzung und Verwaltung der einzelnen Funktionen der Microsoft Onlinedienste ein Web-Portal (Admin Center) zur Verfügung. Der Kunde oder ein von ihm benannter Administrator kann über das CTV Cloud Portal weitere Nutzer einrichten und diesen Nutzern verschiedene Rechte (Rollen) zuweisen. Zusätzlich können über das Portal weitere Leistungen gebucht werden. Die Vergabe der Rechte erfolgt ausschließlich durch den Kunden bzw. den Administrator. Gewährte Nutzungsrechte können von diesen jederzeit verändert oder den Nutzern entzogen werden. Durch die Ausübung der Nutzungsrechte können Kosten entstehen, die dem Kunden in Rechnung Leistungsbeschreibung gestellt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzer darauf hinzuweisen, dass diese eventuell entstehenden Kosten dem Kunden detailliert bekannt gegeben werden. Zusätzlich zum Administrator des Kunden benötigt die CTV GmbH Zwickau die für die Erbringung der Supportleistungen erforderlichen Administratorrechte für die Microsoft Onlinedienste.

2.7 Support und Störungsannahme

a) Online-Support

Bereitstellung eines Online-Supports in Form von FAQ, Tipps, Anleitungen etc. in deutscher Sprache.

b) E-Mail-Support

Die CTV GmbH Zwickau stellt dem Kunden für die Beantwortung von allgemeinen Fragen und von Fragen zu den technischen Funktionalitäten steht ein kostenloser Support per E-Mail zur Verfügung. Anfragen des Kunden im Rahmen dieser Supportleistung werden werktags in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

c) Störungsannahme und Hotline-Support

Die Annahme von Störungsmeldungen steht täglich von 8.00 bis 16.45 Uhr zur Verfügung. Unter der Servicerufnummer beantwortet die CTV GmbH Zwickau für die Microsoft Onlinedienste mit Ausnahme für Teams Telefonie zusätzlich produktbezogene und allgemeine Fragen zum Betrieb der Microsoft Onlinedienste. Die Beantwortung von produktbezogenen und allgemeinen Fragen erfolgt werktags (montags bis freitags) von 8.00 Uhr bis 16.45 Uhr. Für die Beantwortung von produktbezogenen und allgemeinen Fragen zu Teams Telefonie steht eine eigene Hotline werktags (montags bis freitags) von 8.00 Uhr bis 16.45 Uhr zur Verfügung. Der Support nach Buchstabe b und c steht nur den Kunden, dem Administrator bzw. dessen Stellvertretern zur Verfügung; die weiteren Nutzer sind nicht supportberechtigt.

2.8 Betreiben der Server- und System-Komponenten der Plattform

Alle Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben der Plattform notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hoch performanten Rechnerverbund betrieben, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über das Internet Backbone mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit. Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00

- automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes

2.9 Betriebsfähige Bereitstellung

Die Zugangsdaten für die Aktivierung der Leistung bekommt der Kunde bzw. der vom Kunden benannte Administrator bei erstmaliger Bereitstellung durch die CTV GmbH Zwickau zum Termin der Bereitstellung seiner Leistungen per E-Mail zugesandt.

2.10 Verfügbarkeit

2.10.1 Verfügbarkeit von Microsoft Onlinediensten

Details zu der Verfügbarkeit je Produkt, können im Service Level Agreement (SLA) von Microsoft entnommen werden. Das SLA ist Bestandteil des Microsoft Customer Agreement (MCA).

2.10.2 Verfügbarkeit von Teams Telefonie

Teams Telefonie wird mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresdurchschnitt überlassen.

3 Vertragslaufzeit und Kündigung

3.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt jeweils zwölf Monate und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der ersten Lizenz. Der Vertrag kann nach Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf Monate.

3.2 Bei Buchung im CTV Cloud Portal

Der Kunde kann Lizenzen jeweils nur mit derselben Vertragslaufzeit (ein Monat, 12 bzw. 36 Monate) buchen; eine Buchung von Lizenzen mit unterschiedlichen Vertragslaufzeiten ist möglich. Kündigungen durch den Kunden müssen im CTV Cloud Portal oder per E-Mail (Vertrieb@ctv-zwickau.de) erfolgen.

3.3 Vertragslaufzeit Microsoft Onlinedienste (Ausnahme der Extended Security Update [ESU]; siehe 3.3.1)

Die Microsoft Onlinedienste werden dem Kunden über das CTV Cloud Portal mit Mindestvertragslaufzeiten von einem Monat, 12 oder 36 Monaten überlassen. Die Vertragslaufzeit beginnt jeweils mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der ersten Lizenz.

3.3.1 Vertragslaufzeit Extended Security Update Lizenzen (ESU)

Lizenzen für die Extended Security Updates haben immer eine feste Laufzeit. Diese richtet sich nach dem aktuellen ESU End Date von Microsoft. https://learn.microsoft.com/en-us/lifecycle/faq/extended-security-updates#what-products-are-included.

3.4 Kündigung

3.4.1 Bei 12 Monaten Mindestvertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um zwölf Monate.

3.4.2 Bei 36 Monaten Mindestvertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um 36 Monate.

3.4.3 Bei einmonatiger Vertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von sechs Werktagen gekündigt werden. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um einen Monat.

3.5 Änderung der Anzahl der Lizenzen

Der Kunde kann jederzeit neue Lizenzen in den Vertrag aufnehmen. Für die neuen Lizenzen gilt die jeweils aktuelle Restvertragslaufzeit für den Vertrag weiter. Eine Kündigung von Lizenzen, kann immer nur zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit/Mindestvertragslaufzeit unter Einhaltung der jeweiligen Kündigungsfrist durchgeführt werden.

3.6 Löschung der Daten nach der Kündigung

Die CTV GmbH Zwickau wird bei Beendigung der Vertragsbeziehung innerhalb von maximal 90 Tagen, die vom Kunden gespeicherten Daten in der CTV Cloud löschen. Die Löschung, der in der Microsoft Cloud gespeicherten Daten ist im Microsoft Cloudvertrag geregelt.

4 Übersicht der Leistungsmerkmale von Microsoft 365 in den Businessvarianten

Leistungsmerkmale	Businessvarianten			
E-Mail-Postfach	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	
Office-Anwendungen für Windows und Mac	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Apps for Business	
Office-Anwendungen für Web und Mobil	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Apps for Business
Online Speicher	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Apps for Business
Onlinelösung für Teamwebsite und Intranet	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	
Teamwork	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft Teams Essentials (als Einzel-leistung)
Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	
Erweiterte Sicherheitsfunktionen	Microsoft 365 Business Premium			
Geräteverwaltung	Microsoft 365 Business Premium			

Die Leistungsmerkmale der weiteren Varianten der Microsoft Onlinedienste entnehmen Sie bitte

https://m365maps.com/

5 Tagesaktuelle Preise für Leistungen von Microsoft Azure

Sämtliche Leistungen, die vom Kunden innerhalb von Microsoft Azure beauftragt werden, werden nach tagesaktuellen Preisen abgerechnet. Diese Preise sind zusätzlich von den Währungs-schwankungen zum US-Dollar abhängig; Microsoft legt den Wechselkurs in der Regel einmal im Monat (Stichtag) zu den jeweiligen Währungen (z. B. EUR) fest. Die Preise von Microsoft sind Grundlage für die Abrechnung der Leistungen durch die CTV GmbH Zwickau mit dem Kunden. Die tagesaktuellen Preise kann der Kunde im Internet auf der Seite von Microsoft (https://azure.microsoft.com/de-de/pricing/calculator/) einsehen.

6 Microsoft Azure Marketplace / Virtual Machine Gallery - Drittanbieter

In Microsoft Azure können auch Dienste von Drittanbietern in einem BYOL (Bring Your Own Licence)-Modell zum Beispiel über den Microsoft Azure Marketplace oder die Virtual Machine Gallery ausgewählt werden. Der Vertrag über diese Dienste kommt mit den jeweiligen Drittanbietern zustande.

7 Richtigkeit der Angaben im Online-Portal

Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung im Online-Portal wahrheitsgemäße Angaben zu machen. Der Kunde hat außerdem dafür zu sorgen, dass das von ihm angegebene E-Mail-Konto ab dem Zeitpunkt der Angabe erreichbar ist und der Empfang von E-Mails nicht wegen Weiterleitung, Stilllegung oder Überfüllung des E-Mail-Kontos ausgeschlossen ist. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, der CTV GmbH Zwickau die Änderung seiner Daten durch Änderung der Angaben im Nutzerkonto unverzüglich mitzuteilen. Die CTV GmbH Zwickau ist bei unrichtigen oder fehlerhaften Angaben des Kunden berechtigt, die Leistung mit sofortiger Wirkung zu sperren und vom Vertrag zurückzutreten. Die Fehlerhaftigkeit der Angaben wird vermutet, wenn die vom Kunden genannten Adressdaten, Telefonnummern, USt-ID nicht mit den Angaben im Handelsregister übereinstimmen oder sonstige öffentliche Quellen widersprüchliche Angaben enthalten.

8 Besondere Pflicht bei Buchung von Azure, Office 365, Dynamics 365 bzw. Microsoft 365

Der Kunde ist verpflichtet, der CTV GmbH Zwickau während der Laufzeit des Vertrags für den von ihm gebuchten Azure, Office 365, Dynamics 365 bzw. Microsoft 365 Mandanten die für die Erbringung der Supportleistungen erforderlichen Administratorrechte zuzuweisen. Der Kunde erklärt sich bereit diese Administrationsrechte zu gewähren und für die Dauer des Vertrages nicht zu beschränken, bzw. für die Serviceerbringung fallweise zu aktivieren. Werden die Administrationsrechte der CTV GmbH Zwickau vom Kunden eingeschränkt oder deaktiviert, so kann die CTV GmbH Zwickau keinen Support für die Microsoft Onlinedienste des Kunden und die Verwaltung dieser Microsoft Onlinedienste über das CTV CLOUD Portal gewährleisten. Zusätzlich hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass in allen über die CTV GmbH Zwickau erworbenen Microsoft Azure Abonements (Microsoft Azure Subscriptions) die CTV GmbH Zwickau als Fremdprinzipal („foreign principal") eingetragen ist.

9 Besondere Vorgaben für den sicheren Umgang mit Zugangsdaten und Haftung

Ergänzend zu Ziffer 5.1 Buchstabe h) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen IT-Leistungen ist der Kunde verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Passwörter und Zugangsdaten sind so aufzubewahren, dass sie vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte geschützt sind, um einen Missbrauch durch Dritte auszuschließen. Erlangen unbefugte Dritte Kenntnis von Passwörtern oder Zugangsdaten, sind Microsoft und die CTV GmbH Zwickau unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Das gleiche gilt für die missbräuchliche Nutzung von Passwörtern oder Zugangsdaten. Der Kunde stellt die CTV GmbH Zwickau von sämtlichen Ansprüchen frei, die Microsoft gegenüber der CTV GmbH Zwickau wegen Verletzung ihrer Rechte durch die unbefugte Nutzung des Online-Portals durch Dritte geltend macht. Der Kunde übernimmt hierbei auch die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung der CTV GmbH Zwickau einschließlich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Dies gilt nicht, wenn die unbefugte Nutzung und Rechtsverletzung vom Kunden nicht zu vertreten ist.