

**Allgemeine Geschäftsbedingungen  
der Ratiodata AG zu den Rahmenverträgen  
„Dezentrales IT-Management“ und „Dienstleistungen für Banken“**

Stand 05.11.2020

Nachstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Geschäftsverkehr zwischen der Ratiodata AG und ihren Vertragspartnern in Zusammenhang mit Leistungen unter den Rahmenverträgen „Dezentrales IT-Management“ und „Dienstleistungen für Banken“ soweit nicht Sondervereinbarungen getroffen sind. Die Vertragspartner erkennen diese AGB spätestens durch Auftragserteilung oder Annahme der Leistung an. Die AGB gelten in der jeweils aktuellen Fassung. Entgegenstehende Bedingungen (AGB) des Vertragspartners sind ausgeschlossen, es sei denn Ratiodata hat der Einbeziehung explizit zugestimmt.

**§ 1 Gegenstand**

Primärer Gegenstand dieser AGB ist die Erbringung von technischen Werk und Dienstleistungen. Im Übrigen gelten diese AGB auch für alle sonstigen Lieferungen und Leistungen der Ratiodata, sofern nichts Abweichendes in gesonderten Vereinbarungen getroffen ist.

**§ 2 Auftragsabwicklung**

- (1) Wartungs- / Instandsetzungsarbeiten an Geräten zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft erfolgen grundsätzlich durch entsprechende schriftliche Einzelbeauftragung oder einen zeitlich begrenzten Wartungsvertrag mit Leistungsbeschreibung.
- (2) Der Vertrieb von Handelsware erfolgt aufgrund schriftlichen Angebotes der Ratiodata oder eines Partners sowie der schriftlichen Annahme durch den Vertragspartner.
- (3) Projektleistungen erfolgen ausschließlich nach Abschluss eines Projektvertrages mit abschließender Leistungsbeschreibung nach vorheriger Ausschreibung und Erstellung eines Pflichtenheftes durch den Vertragspartner sowie fristgerechter Angebotsabgabe durch Ratiodata.
- (4) Die ordnungsgemäße Auftragsabwicklung erfolgt grundsätzlich nach terminlicher Planung der Ratiodata innerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Mo. bis Fr. 08:00 – 16:30 Uhr). Änderungen von Terminplänen werden den betroffenen Vertragspartnern unter weitestgehender Berücksichtigung Ihrer Interessen rechtzeitig von der Ratiodata mitgeteilt. Von der Einhaltung der Termine ist die Ratiodata vorübergehend, d.h. bis zum Wegfall des Hinderungsgrundes befreit,
  - wenn der Vertragspartner seine für die Durchführung der Arbeiten notwendigen Pflichten nicht ordnungsgemäß bzw. nicht termingerecht erfüllt. Gleiches gilt für die Lieferantenpflichten.
  - bei Geräteausfällen und -fehlern, ungeplanten Wartungen, Störungen der Übertragungswege, Stromausfällen oder ähnlichen Umständen, die nicht von der Ratiodata zu vertreten sind sowie geplante Wartungen, die zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft notwendig sind.
  - bei Arbeitskämpfen oder Einwirkung durch höhere Gewalt oder wenn die Nichteinhaltung auf sonstige unvorhergesehene Hindernisse, die außerhalb des Einflussbereiches der Ratiodata liegen, zurückzuführen ist.
- (5) Bei Terminüberschreitungen der Ratiodata bzw. bei Nichteinhaltung der Leistungszeiten gewährt der Vertragspartner eine angemessene Nachfrist. Ratiodata ist zu Teillieferungen- / Leistungen berechtigt.
- (6) Die Ratiodata ist befugt, zur Erfüllung der übernommenen Verpflichtungen nach diesem Vertrag Dritte zu beauftragen. Die Mitarbeiter der Ratiodata und der Dritte unterliegen nicht den Weisungen des Vertragspartners.
- (7) Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten umfassen grundsätzlich Personal, Arbeits- und Wegezeit, Werkzeug-, Material- und Kfz-Kosten. Über den definierten Leistungsumfang hinausgehende oder gesondert beauftragte Arbeiten werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Pflicht zur Durchführung von Wartungs- / Instandsetzungsarbeiten entfällt, soweit sich zeigt,

dass die Betriebsbereitschaft nicht mehr oder nur mit unvertretbarem Aufwand oder nur mit einem höheren technischen (Hardware-) Stand wiederhergestellt werden kann.

- (8) Ratiodata setzt grundsätzlich neue oder neuwertige Ersatzteile ein, welche in einwandfreiem funktionstüchtigen Zustand sind. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der Ratiodata über. Verschleißteile und Verbrauchsmaterial werden grundsätzlich in Rechnung gestellt.
- (9) Kann die angebotene Variante oder der technische Zustand von Handelsware nicht geliefert werden, weil der Hersteller technische, funktionale oder optische Änderungen an seinen Produkten vorgenommen hat, so ist Ratiodata berechtigt, bei gleicher oder besserer Qualität und Funktionalität, die abgeänderte Variante der Ware zu liefern.
- (10) Ratiodata Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Sie verpflichten die Ratiodata nicht zu einer Auftragsannahme. Ein Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung, spätestens mit der Annahme der Lieferung / Leistung zustande.
- (11) Der Vertragspartner verpflichtet sich gegenüber Ratiodata zur Einhaltung von Informations-, Mitteilungs- und Sorgfaltspflichten sowie diese bei der Erfüllung ihrer Leistungspflichten bestmöglich zu unterstützen. Insbesondere stellt den freien Zutritt zu Räumen, Arbeitsplätzen und Geräten sicher und ermöglicht der Ratiodata die Leistung ohne Zeitverzögerung zu erbringen. Des Weiteren stellt er die erforderlichen technischen Einrichtungen und Datenleitungen kostenfrei zur Verfügung.

**§ 3 Software, Geistiges Eigentum und Urheberrecht**

- (1) Lizenzprogramme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, die der Vertragspartner gesondert oder zusammen mit Geräten erwirbt, sind urheberrechtlich geschützt und stellen Betriebsgeheimnisse des jeweiligen Herstellers dar.
- (2) Soweit es sich bei den Programmen um solche handelt, die von einem anderen Hersteller als Ratiodata stammen (Standardsoftware) sind für das Nutzungsrecht des Vertragspartners die Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers maßgeblich.
- (3) Das geistige Eigentum und alle gegenwärtigen und künftigen urheberrechtlichen und / oder gewerblichen Schutzrechte an allen Arbeitsblättern, Datenträgern, Organisations- / Projektbeschreibungen, Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen, Programmen oder sonstigen Unterlagen, die von der Ratiodata entwickelt und / oder zur Arbeitsausführung bereitgestellt werden, bleiben bei der Ratiodata.
- (4) Sofern nicht im Leistungsschein anders vereinbart, räumt die Ratiodata dem Lizenznehmer das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die jeweils im Leistungsschein vereinbarte Laufzeit des Vertrages beschränkte Recht ein, die Lizenzprogramme auf der im Leistungsschein angegebenen Konfiguration für eigene Zwecke einzusetzen.
- (5) Die Unterlizenzierung, Vermietung, oder das Verleasen der überlassenen Lizenzprogramme ist nicht gestattet.
- (6) Mit Beendigung des Vertrages erlöschen die Nutzungsrechte an den überlassenen Lizenzprogrammen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Lizenzprogramm nicht mehr genutzt werden kann. Auf Anfrage ist dies der Ratiodata schriftlich zu bestätigen.

**§ 4 Prüfungspflichten und Reklamationen**

- (1) Der Vertragspartner ist verpflichtet,
  - bei Instandsetzungen / Installationen von Geräten, die Funktionstüchtigkeit der betroffenen Geräte unverzüglich zu prüfen sowie eine Abnahme durchzuführen.

- bei Lieferung von Handelsware, die Vollständigkeit und Richtigkeit der angelieferten Ware unverzüglich auf Plausibilität zu prüfen.
  - bei gelieferter / installierter Software unverzüglich, insbesondere die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie die Funktionsfähigkeit der grundlegenden Programmfunktionen zu prüfen.
  - bei Projektleistungen entsprechende Mitwirkungspflichten zu erfüllen, Ratiodata umgehend über wesentliche Änderungen, die Auswirkungen auf die zu erbringenden Leistungen der Ratiodata haben könnten zu informieren und eine Abnahme durchzuführen.
- (2) Reklamationen erkannter bzw. bei Aufbringen der erforderlichen Sorgfalt erkennbarer Mängel von Lieferungen und Leistungen sind sofort, spätestens jedoch am dritten Werktag nach Entdeckung der Ratiodata anzuzeigen, damit die fehlerhaften Leistungen berichtigt bzw. fehlende oder fehlerhafte Waren zeitnah nachgeliefert bzw. nachgebessert werden können. Andere (versteckte) Mängel sind innerhalb der Gewährleistungsfrist unverzüglich anzuzeigen, sobald sie erkannt worden sind. Erfolge Reklamationen nicht fristgerecht, so wird die Ratiodata die Mängel dennoch beheben, sofern sie dazu in der Lage und gesetzlich verpflichtet ist; den durch verspätete Reklamationen entstandenen Schaden trägt der Vertragspartner.

## § 5 Aufstell- und Betriebsbedingungen

- (1) Bei gelieferten / installierten Geräten, deren Installation, Betrieb oder Bedienung es erfordern, erhält der Vertragspartner besondere Aufstell- und Betriebsbedingungen mitgeteilt, die entweder den Geräten vom Hersteller beigelegt wurden oder persönlich durch Einweisung erfolgen. Der Vertragspartner verpflichtet sich, diese Bedingungen vor der Inbetriebnahme zur Kenntnis zu nehmen und bei dem Betrieb / der Bedienung der Geräte zu befolgen. Dies gilt auch für die Bedienung durch Kunden.
- (2) Verzögerungen der Installation, Mängel am Gerät sowie Beeinträchtigungen der Gerätefunktion, die auf eine Nichtbefolgung dieser Aufstell- und Betriebsbedingungen zurückzuführen sind, sind von Ratiodata oder dem Lieferanten nicht zu vertreten und gehen zu Lasten des Vertragspartners.

## § 6 Datenschutz und Datensicherung

- (1) Die Ratiodata Auftragsabwicklung erfolgt mit Hilfe elektronischer Datenverarbeitung. Der Vertragspartner erteilt seine ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung, Speicherung und Nutzung von der Ratiodata im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt gewordenen und zur Auftragsabwicklung sowie in Entsprechung bestehender gesetzlicher Vorschriften notwendigen Daten.
- (2) Die Vertragspartner beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Dies gilt insbesondere für § 5 BDSG.
- (3) Ratiodata ist zu einer ordnungsgemäßen Sicherung von Daten und / oder Programmen nur verpflichtet, sofern dies auftragsgemäß vereinbart oder zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistungspflicht nach Herstellerverfahrensweise erforderlich ist.
- (4) Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass bei einem etwaigen Verlust von Stamm- bzw. Bewegungsdaten sowie zur Verfügung gestellter Datenträger trotz ordnungsgemäßer Sicherungsmaßnahmen die verloren gegangenen Daten aus seinen Unterlagen rekonstruiert werden können.
- (5) Bei Beendigung der Geschäftsbeziehung werden die Geschäftspartner Daten, die sie im Rahmen der Geschäftsbeziehung gespeichert oder erhalten haben, dem jeweils anderen zur Verfügung stellen und anschließend für eine ordnungsgemäße Löschung auf ihren Speichermedien sorgen.

## § 7 Verschwiegenheitspflicht

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Geschäftszweckes geboten – weder aufzuzeichnen oder zu kopieren, noch an Dritte weiterzugeben oder in sonstiger Weise zu verwerten.

- (2) Die Vertragspartner haben ihre Mitarbeiter und evtl. beauftragte Dritte schriftlich zur Wahrung der Verschwiegenheit zu verpflichten.

## § 8 Gewährleistung

- (1) Ratiodata leistet Gewähr dafür, dass die Leistung bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Sache frei von Sachmängeln, wenn sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet, sonst, wenn sie sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Vertragspartner nach der Art der Sache erwarten kann.
- (2) Dem Vertragspartner steht als Gewährleistungsanspruch zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung zu. Bei Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Vertragspartner berechtigt, Minderung zu verlangen oder vom Vertrag zurück zu treten. Der Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist ausgeschlossen.
- (3) Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Gewährleistung beträgt 12 Monate ab Gefahrübergang. Für Handelsware und von der Ratiodata gelieferte / installierte Geräte gelten die Gewährleistungsbedingungen des Herstellers / Lieferanten.
- (4) Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, werden dem Vertragspartner die Kosten der Überprüfung, der Reparatur und alle sonstigen Aufwendungen zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung gestellt.
- (5) Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern und Mängeln, die durch normalen Verschleiß, äußere Einwirkungen oder Bedienungsfehler entstanden sind.
- (6) Die Gewährleistung entfällt ferner, soweit der Vertragspartner ohne Zustimmung von Ratiodata / des Lieferanten Änderungen an den gelieferten / installierten Geräten sowie der zugehörigen Hardware und / oder Software vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt.
- (7) Die Gewährleistung entfällt auch dann, wenn der Vertragspartner von Ratiodata / dem Lieferanten gelieferte Geräte, Teile oder Elemente an hierfür nicht geeignete oder vorgesehene und von Ratiodata / dem Lieferanten nicht genehmigte andere Geräte oder Systeme anschließt.

## § 9 Haftung

- (1) Die Ratiodata haftet unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Ratiodata, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Ratiodata, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen. Bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie haftet die Ratiodata im Rahmen dieser Garantie.
- (2) Ratiodata haftet für unmittelbare Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht werden nur in den Fällen der Verletzung von Kardinalpflichten. In diesen Fällen ist die Haftung beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren typischen Schaden.
- (3) Ratiodata haftet für mittelbare Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht werden nur in den Fällen der Verletzung von Kardinalpflichten. Die Haftung ist in diesem Fall je Schadensereignis auf das monatliche Entgelt für die betroffenen Leistungen der Ratiodata beschränkt.
- (4) Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit diese mit ausgeschlossenen oder beschränkten vertraglichen Ansprüchen konkurrieren. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (5) Bei Datenverlust haftet die Ratiodata nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Vertragspartner für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.
- (6) Der Vertragspartner ist verpflichtet jeglichen drohenden oder eingetretenen Schaden im Rahmen seiner Möglichkeiten un-

mittelbar anzuzeigen, zu verhindern, zu begrenzen bzw. zu minimieren. Die Vernachlässigung dieser Pflicht geht zu seinen Lasten.

#### **§ 10 Versand und Transportgefahr**

- (1) Sofern nicht in einer gesonderten Vereinbarung eine andere Regelung getroffen ist, erfolgt die Verpackung, die Versicherung und der Versand von Handelsware, Ersatzteilen, Unterlagen, etc. zum Vertragspartner oder einem von ihm bestimmten Ort und zurück auf Rechnung und Gefahr des Vertragspartners.
- (2) Die Wahl des Versandweges und der Versandart erfolgt durch Ratiodata nach billigem Ermessen soweit der Vertragspartner nicht ausdrücklich und ggfs. aufpreispflichtig einen bestimmten Versandweg oder eine bestimmte Versandart beauftragt hat. Mit Übergabe der Ware an die den Transport ausführende Person geht die Gefahr des zufälligen Untergangs auf den Vertragspartner über.
- (3) Wird der Versand auf Wunsch oder durch Verschulden des Vertragspartners verzögert, so lagert die Ware auf Kosten und Gefahren des Vertragspartners.

#### **§ 11 Preise und Zahlungsbedingungen**

- (1) Alle Preise verstehen sich in Euro, netto ab Werk / Lager zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer und gelten bis zum Erscheinen einer neuen Preisliste oder der im Angebot genannten Frist. Ratiodata behält sich vor, Preise bei Veränderungen / Neueinführung von Steuern, Abgaben, Versicherungsprämien, Kfz-Betriebskosten, Tarifverträgen, etc. in der folgenden Abrechnungsperiode anzupassen. Vereinbarte Rabattbeziehungen schließen sich ausschließlich auf den Nettowarenwert der Ware oder Dienstleistung.
- (2) Rechnungen sind 14 Tage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zahlbar. Für die Rechtzeitigkeit einer Zahlung ist der Eingang der Zahlung bei Ratiodata maßgebend. Einwände gegen die Abrechnung der Ratiodata sind innerhalb einer Ausschlussfrist von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwände gilt als Genehmigung. Ratiodata ist jederzeit zur Abrechnung von Teillieferungen / -leistungen berechtigt. Für die Geltendmachung von Verzugszinsen gelten die gesetzlichen Regelungen.
- (3) Gesetzliche Ansprüche des Vertragspartners bei begründeten Einwänden nach Fristablauf bleiben unberührt.
- (4) Ratiodata ist nicht verpflichtet, Schecks oder Wechsel entgegenzunehmen, werden diese dennoch angenommen, geschieht dies nur erfüllungshalber und vorbehaltlich der Diskontierfähigkeit.

#### **§ 12 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht**

- (1) Eine Aufrechnung kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung erfolgen.
- (2) Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zahlung von Entgelten zurückzuhalten, solange und soweit der Gegenanspruch streitig ist.

#### **§ 13 Eigentumsvorbehalt**

- (1) Die gelieferte / installierte oder verbaute Ware bleibt, bis zur vollständigen Bezahlung der Forderung samt allen Nebenforderungen sowie sämtlicher weiteren Forderungen, die Ratiodata aus der Geschäftsverbindung zu dem Vertragspartner jetzt und künftig, gleich aus welchem Rechtsgrund, zustehen, im Eigentum der Ratiodata / des Lieferanten (Vorbehaltsware). Der Kunde ist zur Verfügung über die unter dem Eigentumsvorbehalt stehende Ware nicht befugt.
- (2) Bei Pfändungen, Beschlagnahme oder sonstigen Verfügungen durch dritte Hand, hat der Vertragspartner die Ratiodata unverzüglich und schriftlich davon in Kenntnis zu setzen und hat Dritte auf den Eigentumsvorbehalt der Ratiodata unverzüglich in geeigneter Form hinzuweisen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, der Ratiodata / dem Lieferanten alle zur Geltendmachung ihrer Rechte erforderlichen Auskünfte und Unterstützungen zu geben.

#### **§ 14 Abwerbeverbot**

Der Vertragspartner wird zu keinem Zeitpunkt Mitarbeiter (angestellte und freiberufliche) der Ratiodata zur Auflösung ihres Arbeitsvertrages und zur Begründung eines neuen Dienst- oder Arbeitsverhältnisses als selbständige oder unselbständige Mitarbeiter veranlassen. Dies gilt 12 Monate über die Beendigung der Geschäftsbeziehung hinaus.

#### **§ 15 Umweltschutz**

Der Vertragspartner übernimmt die Pflicht, gelieferte, installierte oder verbaute Waren, Ersatzteile und Geräte nach Nutzungsbeendigung auf eigene Kosten nach den gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß zu entsorgen. Der Vertragspartner stellt Ratiodata von eventuell bestehenden Verpflichtungen, insbesondere des Elektrogesetzes und damit zusammenhängenden Ansprüchen Dritter frei.

#### **§ 16 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, wird dadurch der übrige Inhalt dieser AGB nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die dem ursprünglich Gewollten weitestgehend entspricht.

#### **§ 17 Nebenabreden**

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen von Verträgen oder dieser AGB bedürfen in jedem Fall der schriftlichen Bestätigung durch Ratiodata. Das Schriftformerfordernis gilt auch für eine Änderung dieser Klausel.

#### **§ 18 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht**

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist Münster in Nordrhein-Westfalen. Die Rechtsbeziehungen zwischen Ratiodata und den Vertragspartnern unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.