



**CMS SupaTrak
Delta 1200
Welton Road
SWINDON
SN5 7XZ**

**CMS SupaTrak
Allgemeine Geschäftsbedingungen**

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Vertragsbedingungen

1.1 CMS erklärt sich bereit, dem Kunden die in der Auftragsbestätigung (SOA) angegebenen Services unter den folgenden Geschäftsbedingungen („die Allgemeinen Geschäftsbedingungen“) bereitzustellen. Jegliche andere, in einem anderen Dokument enthaltene Geschäftsbedingungen werden ausgeschlossen, es sei denn, ihre Einbeziehung wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart.

1.2 Im Falle eines Konflikts zwischen den hier festgelegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und einem anderen Dokument, auf das aufgrund von Bedingungen, die sich auf diesen Vertrag beziehen, verwiesen wird, haben diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.

1.3 Sofern der Kontext nicht etwas Anderes erfordert, haben in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die folgenden Begriffe oder Ausdrücke die folgende Bedeutung:

„**CMS**“ bedeutet CMS SupaTrak Limited;

„**Gebühren**“ bedeutet die Gebühren, die der Kunde gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA) zu zahlen hat;

„**CMS Server**“ bedeutet der Server und sonstige Computer-Hardware, der/die von CMS zur Bereitstellung der Services betrieben wird;

„**CMS Software**“ bedeutet die Software und damit verbundene Dokumentation, die CMS gehört oder an CMS lizenziert wurde und dazu benutzt wird, die Services bereitzustellen;

„**Anfangsdatum**“ bedeutet das in der Auftragsbestätigung (SOA) angegebene Datum;

„**Vertrauliche Informationen**“ bedeutet alle geschäftlichen, technischen, finanziellen oder sonstigen Informationen, die zwischen CMS und dem Kunden geschaffen oder ausgetauscht werden;

„**Der Vertrag**“ bedeutet der Vertrag für die Bereitstellung der Services unter den in der Auftragsbestätigung (SOA) und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Bedingungen.

„**Kunde**“ bedeutet die Person, die Firma oder das Unternehmen, die/das sich bereit erklärt, die Services (gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA)) anzunehmen, von CMS in der Auftragsbestätigung bestätigt wird, und die Auftragsbestätigung anschließend unterschreibt und an CMS zurücksendet;

„**Ereignis höherer Gewalt**“ soll die Bedeutung haben, die ihm in Klausel 9 beigemessen wird;

„**Mindestzeitraum**“ bedeutet in Bezug auf die SupaTrak Mapping-Software einen Zeitraum von entweder 60 oder 36 Monaten gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA), beginnend an dem in der Auftragsbestätigung (SOA) angegebenen Anfangsdatum;

„**Eigenentwickelte Software**“ bedeutet jegliche Fremdsoftware;

„**Service**“ und „**Services**“ bedeutet die Produkte und Services, die der Kunde von CMS gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA) bestellt hat;

„**Auftragsbestätigung (SOA)**“ bedeutet die Auftragsbestätigung oder Auftragsbestätigungen, die vom Kunden unterzeichnet wurden;

„**Arbeitszeiten**“ bedeutet die Zeit zwischen 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Montags bis Freitags, mit Ausnahme aller britischen gesetzlichen oder sonstigen Feiertage;

„**Fahrzeug-Hardware**“ bedeutet die Bereitstellung und Installation der für die Bereitstellung der Services erforderlichen Fahrzeug-Hardware durch CMS.

„**Schriftlich**“ umfasst Faxübermittlung und E-Mail, jedoch keine andere Form elektronischer Kommunikation.

- 1.4 Wörter, die nur das männliche Geschlecht beinhalten, schließen auch das weibliche und das neutrale Geschlecht ein, und Wörter, die natürliche Personen bezeichnen, umfassen auch Firmen, eingetragene und nicht eingetragene Vereinigungen und Partnerschaften.

2. Vertraglichen Verpflichtungen

- 2.1 CMS wird dem Kunden die verlangten Services auf der Grundlage einer Auftragsbestätigung, in der die Services von CMS spezifiziert sind und die vom Kunden unterzeichnet und akzeptiert und an CMS zurückgesandt wird, vorbehaltlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die diesen Vertrag gemeinsam mit der Auftragsbestätigung regeln und jegliche anderen Bedingungen ausschließen, unter denen ein solcher Auftrag vom Kunden zugesichert wurde oder in Aussicht gestellt wurde, liefern.

- 2.2 Zusätzlich zu den Verpflichtungen von CMS gemäß anderweitiger Bestimmungen im Vertrag, ist der Kunde allein für Folgendes verantwortlich:

2.2.1 Richtigkeit und Inhalt aller Informationen, die CMS vom Kunden zur Verfügung gestellt werden; und

2.2.2 jegliche Informationen, Programme und sonstige Informationen, die der Kunde aufgrund seiner Benutzung der Services empfängt, einschließlich und ohne Einschränkung der gesamten Verantwortung für jeglichen Verlust von Daten oder Programmen, für Sicherheitsverstöße, Viren und deaktivierende oder schädliche Instrumente, die der Kunde aufgrund seiner Nutzung der Services u. U. herunterlädt oder mit denen er anderweitig in Berührung kommt.

- 2.3 Der Kunde erklärt sich bereit, die Services in einer Art und Weise zu nutzen, die allen geltenden Gesetzen und Verordnungen entspricht.

3. Serviceniveau und Rückerstattungen

CMS wird das Serviceniveau wie unten angegeben bereitstellen:

- 3.1 CMS wird seinen Support Desk öffnen, um Support für alle Telefonanrufe von Kunden zu bieten:

3.1.1 während der Arbeitszeit; und

3.1.2 außerhalb der Arbeitszeit für Probleme, von denen CMS ausreichend überzeugt ist, dass sie geschäftskritischer Natur sind, d. h. Probleme, die die geschäftliche Tätigkeit des Kunden zum Stillstand bringen und finanzielle Einbußen für den Kunden mit sich bringen würden. In Fällen, in denen ein solcher Anruf nicht geschäftskritisch ist, ist CMS dazu berechtigt, eine Zusatzgebühr gemäß der zum Zeitpunkt des von CMS bereitgestellten Supports geltenden Standardgebührentabelle in Rechnung zu stellen.

- 3.2 CMS wird alle ankommenden telefonischen Support-Anrufe aufzeichnen und dem Kunden eine Anrufprotokollnummer zur Verfügung stellen. Kunden können Support-Anrufe unter Benutzung der CMS Academy-Website auch selbst aufzeichnen. Innerhalb von 2 Arbeitsstunden erfolgt eine Antwort per Telefon oder E-Mail, und CMS wird sich nach besten Kräften darum bemühen, Probleme so bald wie möglich zu beseitigen.

- 3.3 Vorbehaltlich der Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der CMS-Server das ganze Jahr über an 23 Stunden des Tages, 7 Tage die Woche zu 98 % der Zeit verfügbar sein. Zur Vermeidung von Zweifeln wird darauf hingewiesen, dass CMS nicht in der Lage ist, Service-

Verfügbarkeit für jeglichen Teil des Service zu garantieren, der die Nutzung eines anderen, von Dritten bereitgestellten Service erfordert (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Services von Telekommunikations- und Internetdiensteanbietern).

- 3.4 CMS wird gemäß den Anforderungen von Klausel 3.3 auf monatlicher Basis jegliche Nichtverfügbarkeit der CMS-Server rückverfolgen und kalkulieren, wobei der Zeitraum ab dem Zeitpunkt, an denen CMS die telefonische Nachricht eines Kunden über eine solche Nichtverfügbarkeit aufzeichnet, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der CMS-Server wieder verfügbar ist, ausschlaggebend ist. Nichtverfügbarkeitszeiten, die insgesamt oder zum Teil, direkt oder indirekt durch ein Ereignis höherer Gewalt verursacht werden oder außerhalb des Verantwortungsbereichs von CMS gemäß diesem Vertrag liegen, sind nicht eingeschlossen.
- 3.5 Fällt die Verfügbarkeit des CMS-Servers in irgendeinem Kalendermonat (aus anderen Gründen als einem Ereignis höherer Gewalt) unter die in Klausel 3.3 oben angegebenen 98 % (Kalkulation der Nichtverfügbarkeitszeiten in vollständigen Stunden) ist der Kunde zu einer Gutschrift (gemäß den Bestimmungen von Klausel 3.6 kalkuliert) auf die monatliche Gebühr für den relevanten Zeitraum berechtigt.
- 3.6 Für jeden ganzen Prozentpunkt, mit dem die Verfügbarkeit des CMS-Server in dem fraglichen Monat unter das in Klausel 3.3 oben angegebene Zielniveau von 98 % fällt, wird CMS eine Gutschrift von 10% der Monatsgebühr, die der Kunde in diesem Monat zu zahlen hat, bis zu einem Maximum von 50 % in einem beliebigen Kalendermonat, ausstellen. Alle Gutschriften werden dem Kunden per Banküberweisung erstattet.
- 3.7 Mit Ausnahme des in Klausel 3 dargelegten Sachverhalts hat der Kunde bei Nichtverfügbarkeit des CMS Servers keinen Anspruch auf jegliche Gutschriften und ist auch nicht dazu berechtigt, die Zahlung zurückzubehalten, und das hier dargelegte Rechtsmittel schließt damit jegliche anderen Rechtsmittel aus Vertrag, unerlaubter Handlung oder wie auch immer aus
- 3.8 CMS bietet gelegentlich Updates oder Änderungen der CMS-Software und wird den Kunden über seine beabsichtigten Gebühren hierfür informieren.
- 3.9 Von Zeit zu Zeit ist es notwendig, dass CMS Wartungsarbeiten einplant (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Netzwerkwartung, Auswechseln fehlerhafter Komponenten oder Prüfung der unterbrechungsfreien Stromversorgung), die eine Unterbrechung des Service bedingen können. CMS wird sich nach besten Kräften darum bemühen, derartige geplante, den Service beeinträchtigende Wartungsarbeiten mit einer Frist von mindestens 72 Stunden anzukündigen, kann jedoch nicht garantieren, immer hierzu in der Lage zu sein.
- 3.10 In Fällen, in denen bedeutende Änderungen von CMS geplant sind, wird der Kunde mindestens 28 Tage vorher hierüber informiert, soweit dies nach vernünftiger Einschätzung möglich ist. Störungsbeseitigung, Updates und andere Verfahren werden von CMS fallweise eingeplant.
- 3.11 Geplante Wartungsaktivitäten werden nicht als geplante Service-Zeit angesehen und sind von allen in dieser Dienstleistungsvereinbarung angegebenen Verfügbarkeitsmessungen ausgeschlossen.
- 3.12 Die Fahrzeug-Hardware wird für die gesamte Vertragsdauer garantiert. Im Falle, dass der Kunde innerhalb der Garantiezeit einen Support-Anruf aufzeichnet, der sich anschließend als Fahrzeug-Hardwarefehler herausstellt, wird CMS auf eigene Kosten innerhalb von 10 Arbeitstagen eine Lösung bieten. Ist der Kunde nicht in der Lage, den vereinbarten Buchungstag bzw. die vereinbarte Buchungszeit einzuhalten, kann die Buchung innerhalb von 15 Werktagen ab der ursprünglichen Meldung auf den nächsten passenden Termin neu anberaumt werden.

4. Gebühren und Zahlung

- 4.1 Der Kunde verpflichtet sich, die Gebühren für die Services gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA) an CMS zu zahlen
- 4.2 Im Vorfeld gemäß den Angaben in der Auftragsbestätigung (SOA) zu zahlende Gebühren werden nach der Installation in Rechnung gestellt und sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum vom Kunden zu zahlen.
- 4.3 Der Kunde wird CMS die Abonnementsgebühren für die Services folgendermaßen bezahlen:
- 4.3.1 entweder monatlich im Voraus am ersten Werktag eines jeden Monats, beginnend in dem auf den Vertragsbeginn folgenden Monat, und zwar per Lastschriftverfahren, wobei der Kunde die gelegentlich von CMS benötigten Lastschriftformulare ausfüllen und unterschreiben wird, und CMS dem Kunden vor dem Fälligkeitsdatum eine Rechnung darüber zustellen wird;
- 4.3.2 oder jährlich im Voraus am ersten Werktag des jährlichen Vertragszeitraums. Der Kunde wird eine Bestellung aufgeben, und CMS wird dem Kunden unter Angabe der Bestellnummer eine Rechnung zustellen.
- 4.4 Wenn der Kunde CMS die fälligen Gebühren nicht am Fälligkeitstag bezahlt, ist CMS ohne Einschränkung jeglicher anderer gesetzlich verfügbarer Rechte oder Mittel zu Folgendem berechtigt:
- 4.4.1 die Erbringung von Services und Support gemäß Klausel 3 einzustellen; und
- 4.4.2 dem Kunden ab dem Fälligkeitsdatum Verzugszinsen in einer Höhe von 2% pro Monat (sowohl vor als auch nach der Urteilsfällung) auf den unbezahlten Betrag zu berechnen, bis der ausstehende Betrag in voller Höhe beglichen wurde.
- 4.5 Gebühren und alle anderen vom Kunden im Rahmen dieses Vertrags zu zahlende Beträge verstehen sich ohne MwSt., die vom Kunden zusätzlich zu den Gebühren zu dem jeweils gültigen Satz zu zahlen ist.
- 4.6 Jegliche Rückfragen über den Inhalt einer Rechnung müssen vom Kunden in Schriftform innerhalb von sieben Tagen ab Rechnungsdatum bei CMS eingereicht werden. Gehen keine Rückfragen ein, wird die Rechnung als vom Kunden akzeptiert angesehen.
- 4.7 Alle Zahlungen des Kunden an CMS sind in der gemäß Auftragsbestätigung (SOA) angegebenen Währung zu zahlen.

5. Vertragsdauer und -beendigung

- 5.1 Die Vertragsbedingungen treten am Vertragsbeginn in Kraft und bleiben (vorbehaltlich früher Kündigung gemäß Klausel 5.2) für den Mindestzeitraum und danach so lange gültig, bis eine der Parteien der anderen mit einer Frist von mindestens 3 Monaten schriftlich kündigt, wobei diese Kündigung nicht vor Ablauf des Mindestzeitraums erfolgen kann.
- 5.2 Beide Parteien können den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei mit sofortiger Wirkung unmittelbar bei Auftreten oder zu einem beliebigen Zeitpunkt nach Auftreten eines der folgenden Ereignisse kündigen:
- 5.2.1 bei Verletzung einer der Pflichten unter diesem Vertrag, und, falls dies behoben werden kann, die betreffende Partei diese nicht innerhalb von 28 Tagen nach einer entsprechenden schriftlichen Aufforderung hierzu behebt;
- 5.2.2 die andere Partei (wenn es sich um eine Aktiengesellschaft handelt) einen Auflösungsbeschluss erlässt oder wenn von einem zuständigen Gericht ein

Liquidationsbeschluss der Partei ergeht, oder wenn ein Antrag auf Liquidation der anderen Partei nicht innerhalb von 7 Tagen abgelehnt wird (außer im jeweiligen Fall zum Zwecke eines Unternehmenszusammenschlusses oder Wiederaufbaus, bei dem die hieraus entstehende Einheit sich effektiv bereit erklärt, an die Pflichten im Rahmen dieses Vertrags gebunden zu sein und diese zu übernehmen);

- 5.2.3 die andere Partei (wenn es sich um eine natürliche Person handelt) stirbt oder in Konkurs geht;
 - 5.2.4 es ergeht ein Verwaltungsurteil in Bezug auf die andere Partei, oder es wird ein Konkurs- oder Zwangsverwalter ernannt, oder ein Hypothekargläubiger übernimmt den Besitz an Vermögensgütern der anderen Partei oder verkauft diese; oder
 - 5.2.5 die andere Partei schließt einen Vergleich mit ihren Gläubigern allgemein oder stellt bei einem zuständigen Gericht einen Antrag auf Schutz vor ihren Gläubigern allgemein oder sucht nach einem außergerichtlichen Weg in die Liquidation;
- 5.3 Bei einer Vertragsbeendigung durch eine der Parteien gemäß Klausel 5.2, wird der Kunde CMS umgehend alle fälligen Beträge sowie alle Beträge, die angefallen, jedoch noch nicht fällig sind, bezahlen, und sofern der Mindestzeitraum noch nicht abgelaufen ist, wird der Kunde darüber hinaus CMS die Gebühren für den Rest des Mindestzeitraums bezahlen.
- 5.4 Bei Vertragsbeendigung erlischt die Verpflichtung von CMS, die Services und den Support gemäß Klausel 3 bereitzustellen.
- 5.5 Verzichtleistungen seitens CMS bei einem Verstoß des Kunden gegen diesen Vertrag oder Verzögerungen oder Duldungen seitens CMS bei der Ausübung eines Rechts im Rahmen dieses Vertrags, hindern CMS nicht daran, gerichtlich gegen den Kunden vorzugehen, wenn der Verstoß anhält oder der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt nochmals gegen diesen Vertrag verstößt.
- 5.6 Beendigung des Vertrags, aus welchem Grund auch immer, hat keine Auswirkungen auf:
- 5.6.1 Die zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung auf beliebige Weise aus dem Vertrag entstandenen Rechte und Pflichten der Parteien, insbesondere und uneingeschränkt das Recht, alle Kosten vom Kunden zurück zu verlangen; oder
 - 5.6.2 Bestimmungen, die über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus fortbestehen und weiter gültig bleiben.

6. Geistige Eigentumsrechte und Lizenzen

- 6.1 Der Kunde erkennt an, dass jegliche Urheberrechte, Marken, Handelsnamen, Patente und andere geistigen Eigentumsrechte, die in Zusammenhang mit einem der Services oder der CMS-Software geschaffen oder entwickelt werden oder in Verbindung mit diesen bestehen oder verwendet werden, alleiniges Eigentum von CMS sind und bleiben, und dass die eigenentwickelte Software das alleinige Eigentum der Lizenzgeber oder Lieferanten von CMS ist und bleibt.
- 6.2 Falls neue Erfindungen, Designs oder Prozesse durch oder aufgrund der Erbringung eines der Services entstehen, erkennt der Kunde an, dass diese das Eigentum von CMS sein werden.
- 6.3 Der Kunde wird CMS für jegliche Haftung, Kosten, und Ausgaben entschädigen, die CMS aufgrund von Arbeiten oder Services entstehen, die gemäß den Anweisungen des Kunden ausführt bzw. bereitstellt wurden und eine Verletzung eines Urheberrechts, Patents oder sonstigen Eigentumsrechts mit sich bringen (einschließlich, ohne hierauf beschränkt zu sein, der Verlinkung mit Websites Dritter und/oder proprietärem Material Dritter).
- 6.4 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, weder selbst noch durch eine Mutter- oder Tochtergesellschaft, ein Verbundunternehmen, Stellvertreter oder eine sonstige Drittpartei:

- 6.4.1 die CMS-Software oder die eigenentwickelte Software zu kopieren (außer in dem gesetzlich zulässigen Rahmen), zu dekompileieren oder zu ändern, oder die von CMS bereitgestellten Benutzerhandbücher und Dokumentationen zu kopieren;
 - 6.4.2 die CMS-Software oder die eigenentwickelte Software oder die damit verbundene Dokumentation zu verkaufen, zu vermieten, zu lizenzieren oder unterzulizenzieren.
- 6.5 Der Kunde erklärt sich bereit, alle von CMS befugten Personen die Geschäftsräume des Kunden zu allen angemessenen Zeiten zu einem beliebigen, mit dem Vertrag zusammenhängenden Zweck, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die Einhaltung dieser Vertragsbedingungen durch den Kunden, betreten zu lassen. Der Kunde wird eine geeignete und sichere Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter von CMS und jegliche sonstige, im Auftrag von CMS handelnde Personen, bereitstellen.

7. Haftung

- 7.1 Der Kunde erkennt an, dass dieser Vertrag in vollem Umfang die Pflichten und Haftung von CMS im Hinblick auf die Services darlegt. Der Kunde erkennt weiterhin an, dass die von CMS im Vertrag eingegangenen Verpflichtungen und Serviceniveaus anstelle von und unter Ausschluss irgendwelcher sonstiger Garantien, Zusicherungen, Gewährleistungen oder Bestimmungen irgendwelcher Art, ob ausdrücklich oder stillschweigend, gesetzlich oder anderweitig, in Bezug auf irgendetwas im Rahmen dieses Vertrags Geliefertes oder die Services treten, einschließlich (ohne Einschränkung) des Zustands, der Qualität, Leistungsfähigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck von Leistungen im Zusammenhang mit den Services oder einem Teil davon.
- 7.2 Die folgenden Bestimmungen legen die gesamte Haftung (einschließlich der Haftung für Handlungen und Unterlassungen seiner Mitarbeiter) dar, die CMS gegenüber dem Kunden übernimmt in Bezug auf:
- 7.2.1 jegliche Verletzung der vertraglichen Pflichten, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben; und
 - 7.2.2 jegliche Darstellungen, Ausführungen, oder unerlaubte Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit (betrügerische Darstellungen ausgenommen), die im Rahmen dieses Vertrags oder in Zusammenhang damit entstehen.
- 7.3 Jegliche unter Klausel 7.2 oben fallende Handlung oder Unterlassung seitens CMS soll zum Zwecke dieser Klausel 7 als „Verzugsfall“ bezeichnet werden.
- 7.4 Die Haftung von CMS gegenüber dem Kunden für Todesfall oder Körperverletzung infolge Fahrlässigkeit seitens CMS oder seiner Mitarbeiter, Stellvertreter oder Unterlieferanten ist beschränkt.
- 7.5 Vorbehaltlich der in Klausel 7.6 unten angegebenen Beschränkung haftet CMS gegenüber dem Kunden in Bezug auf materielle Sachschäden des Kunden, die durch die Fahrlässigkeit von CMS oder seiner Mitarbeiter zurückzuführen sind.
- 7.6 Vorbehaltlich der Bestimmungen von Klausel 7.4 oben beschränkt sich die gesamte Haftung von CMS in Bezug auf einen Verzugsfall gemäß Klausel 7.5 oben oder anderweitig auf Schadensersatz in einer Höhe, die dem Gesamtbetrag der im Rahmen dieses Vertrags zu zahlenden Jahresgebühren entspricht.
- 7.7 Vorbehaltlich Klausel 7.4 oben übernimmt CMS dem Kunden gegenüber in Bezug auf Verzugsfälle keine Haftung für Produktionsausfälle, Verlust von Gewinn oder erwartetem Gewinn, Verlust von Aufträgen, Betriebszeit oder erwarteten Einsparungen, Verlust von Geschäftsmöglichkeiten oder

erwarteten zukünftigen Geschäftsmöglichkeiten, Schädigung des Rufs oder des Goodwill, Schäden, Kosten und Auslagen, die der Kunde an eine Drittpartei zu zahlen hat, oder für jegliche indirekte, besondere Verluste oder Folgeschäden, selbst wenn ein solcher Verlust vernünftigerweise voraussehbar war, oder CMS über die Möglichkeit informiert worden, dass dem Kunden ein solcher Verlust entstehen könnte.

- 7.8 CMS übernimmt dem Kunden gegenüber in Bezug auf Verzugsfälle keine Haftung für unbefugten Zugriff auf oder Änderung, Diebstahl oder Zerstörung von E-Mails, Dateien, Programmen, Informationen oder Daten des Kunden durch eine beliebige Person durch zufällige oder betrügerische Mittel oder Geräte.
- 7.9 CMS übernimmt dem Kunden oder einem anderen Nutzer gegenüber keine Haftung, wenn Änderungen an den Einrichtungen, Betriebsabläufen, Verfahren oder Services von CMS:
 - 7.9.1 Geräte, Software und Kommunikationsleitungen des Kunden, einschließlich öffentlicher Leitungen, die für den Kunden für den ordnungsgemäßen Zugriff auf die Services erforderlich sind, obsolet machen oder Änderungen oder Anpassungen erforderlich machen;
 - 7.9.2 in sonstiger Weise die Leistung beeinträchtigen.
- 7.10 Wenn eine Reihe von Verzugsfällen auf wesentliche Weise den gleichen Verlust hervorbringt, wird dies als einmaliger Anspruch im Rahmen des Vertrags angesehen.
- 7.11 Der Kunde erklärt sich hiermit bereit, CMS mindestens 30 Tage zuzugestehen, um einen jeglichen Verzugsfall im Rahmen dieses Vertrags zu beheben.
- 7.12 Nichts in dieser Klausel 7 überträgt dem Kunden Rechte oder Rechtsmittel, auf die er sonst keinen gesetzlichen Anspruch gehabt hätte.
- 7.13 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Folgen, die aus der Nutzung der Services, der CMS-Software oder der eigenentwickelten Software hervorgehen.
- 7.14 Der Kunde wird CMS für alle Ansprüche Dritter aufgrund von Verletzungen, Verlusten, Schäden oder Unkosten entschädigen, die direkt oder indirekt in Zusammenhang damit stehen, dass der Kunde die Ergebnisse der im Rahmen dieses Vertrages oder in Verbindung damit bereitgestellten Services besitzt, betreibt, benutzt, modifiziert oder an eine Drittpartei liefert.
- 7.15 Der Kunde erkennt an, dass die in dieser Klausel 7 enthaltene Risikozuordnung in den Gebühren reflektiert wird und auch eine Anerkennung der Tatsache darstellt, dass die CMS-Software und die eigenentwickelte Software nicht in jeder möglichen Kombination getestet werden kann und CMS daher nicht garantiert, dass der Betrieb dieser Software ununterbrochen oder fehlerfrei sein wird, und es liegt außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von CMS, wie und zu welchem Zweck diese Software vom Kunden benutzt wird.

8. Änderung und Abtretung

- 8.1 CMS behält sich das Recht vor, Änderungen an der Spezifikation der Services oder einem Teil derselben vorzunehmen, die zur Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer oder betrieblicher Vorschriften erforderlich sind, die Leistungsqualität der Services jedoch nicht beeinträchtigen, wobei dem Kunden dies mit einer Frist von mindestens 2 Wochen vorher schriftlich angekündigt werden muss.
- 8.2 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Vorteile und/oder Bürden aus dem vorliegenden Vertrag oder eines der Services ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von CMS zu übertragen, abzutreten oder als Unterauftrag zu vergeben.
- 8.3 CMS ist dazu berechtigt, die Vorteile und/oder Bürden aus dem vorliegenden Vertrag oder eines der Services zu übertragen, abzutreten oder als Unterauftrag zu vergeben.

9. Höhere Gewalt

- 9.1 Direkt oder indirekt durch Umstände außerhalb des Einflussbereiches des Unternehmens (ein „Ereignis höherer Gewalt“) bedingte Nicht-, Teil- oder Schlechterfüllung oder Verzögerung bei der Erbringung der von CMS, seinen Mitarbeitern, Stellvertretern oder Unterlieferanten im Rahmen dieses Vertrags gelieferten oder zu liefernden Services oder der gelieferten oder zu liefernden Software ist weder als ein Verstoß seitens CMS noch einer seiner Mitarbeiter, Stellvertreter oder Unterlieferanten anzusehen und bringt keine Haftung irgendwelcher Art gegenüber dem Kunden mit sich. Ohne Beschränkung der Allgemeingültigkeit des Vorstehenden, ist Folgendes als ein solcher Umstand bzw. ein solches Ereignis anzusehen:
- 9.1.1 höhere Gewalt, Explosionen, Überschwemmungen, Blitzschlag, Unwetter, Nebel, schlechtes Wetter, Brand oder Unfall.
 - 9.1.2 Krieg, Feindseligkeiten (unabhängig davon, ob ein Krieg erklärt wurde oder nicht), Invasion, Handlungen ausländischer Feinde.
 - 9.1.3 Aufstand, Bürgerkrieg oder Störung der öffentlichen Ordnung.
 - 9.1.4 Diebstahl oder böswillige Beschädigung.
 - 9.1.5 Behördliche Verordnungen, Beschränkungen, Vorschriften, Versagung erforderliche Lizenzen oder Genehmigungen, Verbote oder Maßnahmen jeglicher Art seitens Kommunalbehörden oder staatlicher Stellen oder sonstiger gesetzgebender Organe.
 - 9.1.6 Import- oder Exportbestimmungen oder Embargos.
 - 9.1.7 Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskämpfe oder Tarifkonflikt beliebiger Art (gleichgültig, ob diese die Mitarbeiter von CMS oder eines Dritten betreffen).
 - 9.1.8 Ausfall oder Störungen von Telekommunikationsleitungen.
 - 9.1.10 Ausfälle jeglicher Art bei Internetdiensteanbietern.
 - 9.1.11 Unvollständigkeit oder Unrichtigkeit der technischen Informationen, die der Kunde anzugeben verpflichtet ist.
 - 9.1.12 Terrorakte.
 - 9.1.13 Partielles oder gänzlichliches Versäumnis oder Unvermögen, einen Teil des Gebäudes oder der Geräte (einschließlich und ohne Einschränkung seiner Computer) von CMS zu benutzen.

10. Geheimhaltung

- 10.1 Die folgenden Verpflichtungen gelten während der Vertragsdauer und für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Kündigung oder Ablauf dieses Vertrags aus einem beliebigen Grund für eine der Vertragsparteien („die offenlegende Partei“), die der anderen Partei („empfangende Partei“) im Rahmen dieses Vertrags vertrauliche Informationen offenlegt:
- 10.2 Vorbehaltlich Klausel 10.3 ist die empfangende Partei:
- 10.2.1 nicht dazu berechtigt, vertrauliche Informationen zu irgendeinem anderen Zweck als der Erbringung ihrer Pflichten im Rahmen dieses Vertrags zu nutzen;
 - 10.2.2 nicht dazu berechtigt, vertrauliche Informationen ohne vorherige schriftliche Genehmigung der offenlegenden Partei an andere Personen weiterzugeben; und

- 10.2.3 gehalten, sich nach besten Kräften darum zu bemühen, die Nutzung oder Offenlegung der vertraulichen Informationen zu verhindern.
- 10.3 Die in dieser Klausel 10 aufgeführten Geheimhaltungsverpflichtungen gelten nicht für Informationen, die:
- 10.3.1 sich bereits im Besitz der empfangenden Partei befinden und dieser frei zur Verfügung stehen oder aus irgendeinem anderen Grund veröffentlicht oder anderweitig der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wurden, bevor sie der empfangenden Partei offengelegt wurden;
 - 10.3.2 nicht durch ein Fehlverhalten der empfangenden Partei auf einer nicht vertraulichen Basis öffentlich bekannt werden;
 - 10.3.3 aufgrund von Gesetzen oder Vorschriften offengelegt werden müssen;
 - 10.3.4 in gutem Glauben von der empfangenden Partei von einer Drittpartei empfangen wurden, die auf Anfrage der empfangenden Partei behauptet, keine Vertraulichkeitsverpflichtungen in Bezug auf Informationen gegenüber der anderen Partei unter diesem Vertrag zu haben, und die der empfangenden Partei keine Vertraulichkeitsverpflichtungen auferlegt.
- 10.4 Die Verpflichtungen aller Parteien unter allen Bestimmungen dieser Klausel gelten über die Beendigung oder den Ablauf des Vertrags aus welchem Grund auch immer hinaus.
- 10.5 CMS behält sich das Recht vor, in Übereinstimmung mit dem Datenschutzgesetz Kopien aller Informationen und Daten aufzubewahren, die in seine Computer und sonstigen Systeme eingegeben werden und die CMS nach freiem Ermessen als notwendig zur Bereitstellung der Services erachtet.

11. Allgemeines

- 11.1 Alle Mitteilungen, die in Einklang mit diesem Vertrag erforderlich oder zulässig sind und von einer Partei an die andere übermittelt werden, bedürfen der Schriftform und sind der anderen Partei an die auf der Auftragsbestätigung (SOA) angegebene Anschrift oder eine andere Anschrift, die der mitteilenden Partei zu gegebener Zeit in Einklang mit dieser Bestimmung mitgeteilt wurde, zu übermitteln.
- 11.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags von einem zuständigen Organ insgesamt oder zum Teil als ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, bleibt der Rest dieses Vertrags in vollem Umfang in Kraft.
- 11.3 Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung und Abmachung zwischen dem Kunden und CMS dar und ersetzt alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, Mitteilungen oder Abmachungen in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Keine der Parteien ist dazu berechtigt, sich auf Vereinbarungen, Mitteilungen oder Abmachungen zu verlassen, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag dargelegt wurden. Nichts in dieser Unterklausel soll jedoch dazu dienen, die Haftung für Betrug auszuschließen.
- 11.4 Dieser Vertrag kann nur durch ein von CMS und dem Kunden unterzeichnetes Dokument abgeändert werden.
- 11.5 Der Vertrag unterliegt dem Recht Englands, wobei sowohl CMS als auch der Kunde sich der ausschließlichen Rechtsprechung der englischen Gerichte unterwerfen.
- 11.6 Nichts in diesem Vertrag, und keine Handlung einer der Vertragsparteien im Rahmen dieses Vertrags ist als Partnerschaft, Verbindung oder Jointventure zwischen den Parteien anzusehen oder macht die Parteien zu Stellvertretern voneinander oder einer sonstigen Genossenschaft.

11.7 Das [englische] Vertragsgesetz (Rechte von Drittparteien) von 1999 findet für diesen Vertrag keine Anwendung , und keine Person außer CMS und dem Kunden kann Rechte aus diesem Vertrag geltend machen oder Kraft dieses Gesetzes durchsetzen.

ANHANG A

DSGVO-Datenerfassung und -schutz – Anhang A zum Rahmenvertrag

1. **„Personenbezogenen Daten des Kunden“** bedeutet alle personenbezogenen Daten, die CMS vom oder im Namen des Kunden bereitgestellt werden, und welche von CMS in Zusammenhang mit den Services verarbeitet werden;

„Datenschutzgesetz“ bedeutet das Folgende in seiner jeweils geltenden geänderten, erweiterten oder wieder in Kraft gesetzten Fassung.

- (i) EG- Richtlinie 1995/46/EG über den Schutz natürlicher Personen im Hinblick auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten und zum freien Verkehr solcher Daten;
- (ii) EG-Richtlinie 2002/58/EG über den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation;
- (iii) EG-Verordnung 2016/679 (die „**DSGVO**“) zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (wenn in Kraft);
- (iv) Alle örtlichen Gesetze und Regelungen zur Implementierung oder Ergänzung der in (i)-(iii) oben erwähnten EU-Gesetzgebung;
- (v) alle Verfahrensregeln und Praxisanleitungen, die von nationalen Gesetzgebern in Bezug auf die Gesetze, Verfahrensregeln und EU-Gesetzgebung, die in (i)–(iv) erwähnt werden, erlassen wurden.

„Datenverantwortlicher“ hat dieselbe Bedeutung wie in den Datenschutzgesetzen; **„Datenverarbeiter“** hat dieselbe Bedeutung wie in den Datenschutzgesetzen; **„Datensubjekt“** hat dieselbe Bedeutung wie in den Datenschutzgesetzen;

„Verluste“ bedeutet Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Ansprüche, Forderungen, Gerichtsverfahren, Strafen, Bußgelder, Zuerkennungen, Kosten und Auslagen (einschließlich angemessener Rechts- und Beratungskosten);

„Datenverarbeitung“ hat dieselbe Bedeutung wie in den Datenschutzgesetzen;

„Personenbezogene Daten“ hat dieselbe Bedeutung wie in den Datenschutzgesetzen;

„Verarbeitungsunterlagen“ hat dieselbe Bedeutung wie in Klausel 1.4(h)(i) dargelegt;

1. Datenschutz

1.1 Konfliktregulierung

Im Falle, dass diese Klausel 1 in Widerspruch zu irgendwelchen Bestimmungen des Service-Rahmenvertrag, welches dieses Dokument aktualisiert, steht, haben diese Bestimmungen dieser Klausel 1 Vorrang in den Konfliktpunkten.

1.2 Ernennung von CMS als Daten Verarbeiterdes Kunden

- (a) Die Parteien vereinbaren hiermit, dass in Fällen, in denen die Services die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden durch CMS beinhalten, CMS der Datenverarbeiter und der Kunde der Datenverantwortliche im Hinblick auf eine solche Datenverarbeitung sein soll.
- (b) Wenn eine der Parteien infolge der Bereitstellung der Services durch CMS zu der Überzeugung kommt, dass die Beziehung zwischen ihnen nicht mehr den in Klausel 1.2(a) oben angegebenen Absichten entspricht, wird sie die andere Partei hierüber

informieren, und die Parteien werden in gutem Glauben Maßnahmen diskutieren und vereinbaren, die ggf. erforderlich sind, um die Absicht der Parteien zu bestätigen.

1.3 Allgemeine Pflichten der Parteien

- (a) Unbeschadet der restlichen Bestimmungen dieser Klausel 1 verpflichten beide Parteien sich, die ihnen durch die geltenden Datenschutzgesetze Pflichten im Hinblick auf die von ihnen in Zusammenhang mit den Services bearbeiteten personenbezogenen Daten einzuhalten, und insbesondere, wo erforderlich, einen Datenschutzbeauftragten zu ernennen.
- (b) Beide Parteien werden sicherstellen, dass in Situationen, in denen die Services die Bearbeitung von personenbezogenen Daten von Kunden erfordern, die folgenden Informationen in der Beschreibung der Services enthalten sind:
 - (i) Der Gegenstand und die Dauer der Services;
 - (ii) Art und Zweck der Bearbeitung der personenbezogenen Daten von Kunden, die für die Services erforderlich ist;
 - (iii) Eine Beschreibung der Art(en) personenbezogener Daten von Kunden, die in Zusammenhang mit den Services bearbeitet wird; und
 - (iv) Eine Beschreibung der Kategorien der Datensubjekte, die in den personenbezogenen Daten von Kunden, auf die in dieser Klausel Bezug genommen wird, enthalten sind.

1.4 Pflichten von CMS

- (a) CMS wird die personenbezogenen Daten von Kunden in strenger Übereinstimmung mit den dokumentierten Anweisungen des Kunden bearbeiten, einschließlich der Übermittlung personenbezogener Daten von Kunden außerhalb des EWR;
- (b) CMS wird sicherstellen, dass alle vom Unternehmen zur Bearbeitung personenbezogener Daten von Kunden befugte Personen einer Geheimhaltungspflicht unterliegen;
- (c) CMS wird alle angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um zu gewährleisten, dass die personenbezogenen Daten von Kunden einem Grad an Sicherheit zu unterliegen, der den bei der Verarbeitung der personenbezogenen Informationen durch CMS bestehenden Risiken angemessen ist, unter Berücksichtigung der in Artikel 32 des DSGVO-Rahmendokuments angegebenen Faktoren.
- (d) CMS wird den Kunden ohne unangemessene Verzögerung über alle Datenschutzverletzungen in Kenntnis setzen, sobald diese bekannt werden;
- (e) Unter Berücksichtigung der Art der Bearbeitung wird CMS durch Einsatz entsprechender technischer und organisatorischer Maßnahmen den Kunden bei der Wahrnehmung seiner Rechte als Datensubjekt gemäß der DSGVO soweit wie möglich unterstützen;
- (f) Unter Berücksichtigung der Art der Bearbeitung und der Informationen, die CMS zur Verfügung stehen, wird CMS den Kunden im Hinblick auf dessen Einhaltung seiner Pflichten gemäß den folgenden Artikeln der DSGVO unterstützen:

- (i) Artikel 32 (Sicherheit der Verarbeitung);
 - (ii) Artikel 33 und 34 (Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten);
 - (iii) Artikel 35 (Datenschutzfolgenabschätzung); und
 - (iv) Artikel 36 (Vorherige Absprache des Kunden mit der Aufsichtsbehörde)
- (g) Nach Beendigung der Services, für welche die Bearbeitung personenbezogener Daten erforderlich ist (insgesamt oder zum Teil), wird CMS nach Wahl des Kunden die im Besitz oder unter der Kontrolle von CMS stehenden personenbezogenen Daten an den Kunden zurückgeben oder die personenbezogenen Daten des Kunden vernichten.
- (h) Auf Verlangen des Kunden wird CMS dem Kunden alle Informationen zukommen lassen, die erforderlich sind, um zu beweisen, dass CMS seine Pflichten gemäß dieser Klausel 1.4 einhält, einschließlich der Bereiterklärung und Beitragsleistung von Audits und Inspektionen, die vom Kunden oder in dessen Namen durchgeführt werden;
- (i) CMS wird schriftliche Unterlagen seiner Bearbeitung personenbezogener Daten von Kunden führen (die „**Verarbeitungsaufzeichnungen**“), und zwar wie folgt:
- (i) Name und Kontaktangaben von:
 - (1) CMS und seinen Unterauftragsverarbeitern;
 - (2) des Kunden;
 - (3) Wo zutreffend, der Stellvertreter des Kunden, CMS und seinen Unterauftragsverarbeitern sowie des Datenschutzbeauftragten von CMS
 - (ii) Der Kategorien der im Namen des Kunden durchgeführten Bearbeitung personenbezogener Daten;
 - (iii) Übertragung der personenbezogenen Daten von Kunden an ein Drittland oder an eine internationale Organisation, einschließlich der Identifikation dieses Drittlands und, wo zutreffend, Angaben über vorhandene geeignete Schutzmaßnahmen; und
 - (iv) Wenn möglich, eine allgemeine Beschreibung der von CMS, seinen Unterauftragsverarbeitern und dem Kunden getroffenen organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen.
- (j) CMS und seinen Unterauftragsverarbeiter und, wo zutreffend, ihre Stellvertreter erklären sich bereit, die Verarbeitungsunterlagen auf Verlangen einer Aufsichtsbehörde vorzulegen.

1.5 Kosten für die Unterstützung

In Fällen, in denen CMS aufgrund von Klausel 1.4 verpflichtet ist, dem Kunden, oder auf Verlangen des Kunden einem Dritten, Unterstützung bereitzustellen (einschließlich der Bereiterklärung zu einem Audit oder einer Inspektion und/oder der Bereitstellung von Informationen), erfolgt diese Unterstützung einzig und allein auf Kosten des Kunden, ausgenommen Fälle, in denen die Unterstützung unmittelbar durch eine Verletzung der Vertragspflichten seitens CMS bedingt ist, in welchem Fall die Kosten für die Unterstützung von CMS zu tragen sind.

1.6 Ernennung eines Unterauftragsverarbeiters durch CMS

- (a) Ungeachtet anderer Bedingungen dieses Vertrags ist CMS dazu berechtigt, einen beliebigen Teil der Services als Unterauftrag vergeben, für welche die Bearbeitung personenbezogener Daten erforderlich ist, unter Einhaltung der folgenden Bedingungen
 - (i) CMS muss den Kunden von seiner Absicht, einen solchen Unterauftragnehmer einzustellen, schriftlich in Kenntnis setzen. Eine solche Nachricht muss die Identität des Unterauftragnehmers und die von ihm gelieferten Services enthalten;
 - (ii) Die Einstellung des Unterauftragnehmers wird als vom Kunden genehmigt angesehen, wenn er nicht innerhalb von 7 Tagen, nach denen die Nachricht als vom Kunden in Übereinstimmung mit Klausel 14 als zugestellt angesehen wird, schriftlich Einwand gegen diese Einstellung gegenüber CMS erhoben hat.