

BVB SOFTWARE, CLOUD & LIZENZEN

1. Anwendungsbereich & Priorisierung

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Berz Systems GmbH für die Überlassung von Software (Kauf/Miete), Cloud-Dienste (SaaS, IaaS), Lizenzmanagement sowie damit verbundene Dienstleistungen.

Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den allgemeinen Regelungen der AGB vor; ausgenommen hiervon sind die Regelungen der AGB zur Datensicherung, zur Haftung und zur Verjährung (§§ 4, 5 und 6), die stets vorrangig gelten, soweit diese BVB nicht ausdrücklich eine für den Kunden günstigere Regelung treffen.

2. Software-Installation & Aktualität

(1) Software-Installation & Aktualität

Die Installation erfolgt grundsätzlich auf Basis der vom Softwarehersteller zum Zeitpunkt der Leistungserbringung offiziell freigegebenen aktuellen Version. Abweichungen hiervon sind zulässig, wenn technische Gründe oder die Systemstabilität den Einsatz einer bewährten Vorgängerversion erfordern.

Mit der Abnahme oder Übergabe der Leistungen geht die alleinige Verantwortung für die Aufrechterhaltung der Systemaktualität und Datensicherheit – insbesondere das Einspielen von Updates, Upgrades und Sicherheitspatches für Betriebssysteme sowie Anwendersoftware – auf den Kunden über. Dies gilt vorbehaltlich des Abschlusses eines gesonderten Service- oder Wartungsvertrags.

Die Berz Systems GmbH weist ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde eigenständig sicherzustellen hat, dass das Betriebssystem sowie installierte Drittanbieter-Software aktuell gehalten werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass auch bei aktivierten Update-Diensten (z. B. bei Windows Servern) regelmäßige manuelle Eingriffe (wie z. B. Systemneustarts, Bestätigung von Installationen oder Überwachung der Update-Logs) erforderlich sind, um den Schutzstatus zu gewährleisten. Ein vollautomatischer Update-Prozess ohne Zutun des Administrators ist systemseitig oft nicht vorgesehen oder aus Stabilitätsgründen deaktiviert.

(2) Automatische Updates durch Dritte

Funktionsstörungen, Schäden oder Datenverluste, die durch automatische Updates Dritter (z. B. Windows Feature Updates, Browser-Updates) oder den Einsatz veralteter Software entstehen, fallen nicht in unsere Verantwortungssphäre, soweit wir diese Updates nicht ausdrücklich im Rahmen eines Wartungsvertrags steuern; sie stellen insoweit keinen Mangel unserer Leistung dar. Die Analyse und Behebung von Störungen, die nachweislich auf solche automatisierten Eingriffe Dritter zurückzuführen sind, gelten nicht als Gewährleistungsfall, sondern sind als neuer Auftrag vergütungspflichtig. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung nach § 5 AGB.

(3) Beschaffenheit von Software

Die Parteien sind sich darüber einig, dass Software nach dem aktuellen Stand der Technik nicht vollkommen fehlerfrei entwickelt werden kann. Dies gilt gleichermaßen für Standardsoftware wie für individuell erstellte Softwareanpassungen. Eine nur unerhebliche Abweichung der Software von der Leistungsbeschreibung oder eine nur unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit stellt keinen Mangel dar. Die Berz Systems GmbH gewährleistet, dass die Software im Sinne der Programmbeschreibung grundsätzlich funktionsfähig ist, wenn sie in der vereinbarten oder vom Hersteller freigegebenen Systemumgebung eingesetzt wird.

3. Kompatibilität & End-of-Life (EOL)

(1) Umgang mit EOL-Software

Beauftragt der Kunde Leistungen im Zusammenhang mit Hard- oder Software, für die der Hersteller den Support eingestellt oder abgekündigt hat („EOL-Produkte“), erfolgt der Einsatz sowie die Beauftragung auf alleiniges Risiko des Kunden. Dem Kunden ist bekannt, dass bei EOL-Produkten erhebliche Sicherheits- und Funktionsrisiken bestehen, da keine Hersteller-Updates mehr bereitgestellt werden. Bei EOL-Produkten schulden wir keine Lauffähigkeit, Sicherheit oder Kompatibilität, soweit Beeinträchtigungen auf dem fehlenden Herstellersupport beruhen; solche Beeinträchtigungen stellen keinen Mangel unserer Leistung dar. Schäden (insbesondere durch Sicherheitslücken), die ursächlich auf der EOL-Eigenschaft beruhen, fallen in die Risikosphäre des Kunden. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung nach § 5 AGB; die dort genannten Haftungsfälle (insbesondere Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit) bleiben unberührt.

(2) Abgrenzung: Firmware, BIOS & Microcode

Leistungen wie Software-Wartung beziehen sich auf die Software-Ebene. Updates hardwarenaher Komponenten (z. B. BIOS/UEFI, Firmware von RAID-Controllern, Druckern, CPU-Microcode) sind **nicht** Bestandteil des Standard-Leistungsumfangs. Da Firmware-Updates herstellerabhängige Risikoeingriffe sind, stellen Analyse, Planung und Durchführung solcher Maßnahmen eine gesondert zu beauftragende und zu vergütende Zusatzleistung dar.

(3) Mitwirkungspflichten & Kompatibilität

Prüfungspflicht: Soweit nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden, die Kompatibilität der bestellten Hard- oder Software mit seiner bestehenden IT-Umgebung und Drittsoftware (z. B. ERP, DATEV, Medizintechnik) vorab eigenverantwortlich mit den Herstellern zu klären. Dies gilt insbesondere bei Architekturwechseln (z. B. Wechsel auf Apple Silicon / ARM-Prozessoren), wo herkömmliche x86-Software oft nicht lauffähig ist.

4. Cloud-Dienste (Microsoft 365 / Azure)

Soweit Gegenstand des Auftrages die Einrichtung, Migration oder Konfiguration von Cloud-Diensten Dritter (beispielsweise Microsoft 365, Azure oder VoIP-Lösungen) ist, schuldet Berz Systems ausschließlich die fachgerechte technische Umsetzung nach den zum Zeitpunkt der Abnahme geltenden Herstellervorgaben.

Die dauerhafte Verfügbarkeit, die Performance sowie die Datenintegrität auf den Servern und Infrastrukturen der jeweiligen Cloud-Anbieter sind nicht Leistungsgegenstand der Berz Systems GmbH und liegen außerhalb unseres Einflussbereichs. Störungen, Ausfälle oder Datenverluste, die in der Risikosphäre des Drittanbieters liegen (z. B. Rechenzentrumsausfälle, globale Netzwerkstörungen), begründen keinen Mangel unserer Dienstleistung. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung nach § 5 AGB. Sofern Berz Systems nicht ausdrücklich als Reseller auftritt, kommen die Nutzungsverträge unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Cloud-Anbieter zustande.

5. Lizenzierung & Compliance

(1) Lizenzverantwortung des Kunden

Der Kunde versichert, dass er für alle auf seinen Systemen installierten Programme und Betriebssysteme, an denen die Berz Systems GmbH Dienstleistungen erbringen soll, über die notwendigen Nutzungsrechte und Lizenzen verfügt. Dies umfasst insbesondere die korrekte Versionierung, Edition sowie die ausreichende Anzahl an Lizenzen (z. B. User CALs, RDP CALs). Wir sind nicht verpflichtet, die Lizenzsituation (Compliance) zu überprüfen, es sei denn, dies wurde im Rahmen eines Lizenz-Audits ausdrücklich beauftragt.

(2) Leistungsverweigerung bei Lizenzverstößen

Sollte für uns offensichtlich erkennbar sein, dass Software nicht ordnungsgemäß lizenziert ist (z. B. Cracks, Key-Generatoren, fehlende Aktivierung im Produktivbetrieb), sind wir berechtigt, die Leistung an den betroffenen Systemen zu verweigern, bis der Kunde den rechtmäßigen Zustand nachgewiesen hat.

(3) Vollmacht für Herstellerbedingungen (EULAs)

Soweit die Zustimmung zu Standard-Nutzungsbedingungen Dritter (EULAs) zur Durchführung der konkret beauftragten Leistung technisch zwingend erforderlich ist und keine über die bestimmungsgemäße Nutzung hinausgehenden Zahlungs- oder sonstigen Hauptpflichten des Kunden begründet, bevollmächtigt der Kunde die Berz Systems GmbH, diese Bedingungen im Rahmen der Beauftragung in seinem Namen zu akzeptieren. Bedingungen, die wesentliche zusätzliche Pflichten des Kunden begründen, bedürfen seiner gesonderten Zustimmung. Eine inhaltliche Prüfung der EULA schuldet die Berz Systems GmbH nicht.

(4) Rechtliche Konformität & Haftungsausschluss

Wir beraten ausschließlich zu technischen Aspekten. Eine Rechtsberatung (z. B. zur DSGVO-Konformität eingesetzter Software) findet nicht statt. Der Kunde stellt die Berz Systems GmbH im Innenverhältnis von Ansprüchen Dritter (insb. Softwarehersteller) frei, die auf einer fehlenden oder fehlerhaften Lizenzierung beruhen, soweit die Berz Systems GmbH die fehlende oder fehlerhafte Lizenzierung nicht zu vertreten hat. Im Übrigen findet § 254 BGB Anwendung.

(5) Inhaltsfilterung, Jugendschutz und Gäste-WLAN

Der Kunde ist als Betreiber der IT-Infrastruktur allein verantwortlich für die Einhaltung gesetzlicher Pflichten (z. B. Jugendschutz, Störerhaftung im Gäste-WLAN). Wir erbringen ausschließlich den „technischen Transport“. Eine inhaltliche Bewertung, Filterung oder Sperrung von Inhalten erfolgt im Standard-Leistungsumfang nicht. Wünscht der Kunde technische Schutzvorkehrungen (z. B. DNS-

Filter, Content-Filter), so ist dies ein gesonderter Auftrag. Wir schulden dabei nur die technische Implementierung der vorgegebenen Regeln, nicht die rechtliche Prüfung ihrer Ausreichendheit.

(6) NIS-2 & Regulatorik

Sofern der Kunde Betreiber einer Kritischen Anlage oder einer Einrichtung im Sinne der NIS-2-Richtlinie ist, verpflichtet er sich, uns hierüber vor Vertragsschluss zu informieren. Gesetzliche Melde- oder Dokumentationspflichten sind nicht Bestandteil der Standard-Leistungen.

(7) Sperrung bei Missbrauch

Soweit wir Hosting-Leistungen erbringen, behalten wir uns vor, Systeme sofort zu sperren, wenn auf diesen jugendgefährdende, illegale Inhalte gespeichert werden oder eine missbräuchliche Nutzung (z. B. Spam-Versand, Krypto-Mining) stattfindet.

6. Laufzeiten & Microsoft NCE

(1) Feste Laufzeiten (New Commerce Experience)

Lizenzen mit einer festen Mindestvertragslaufzeit (z. B. Jahresabonnements im Rahmen der Microsoft „New Commerce Experience“) sind an die Laufzeitvorgaben des Herstellers gebunden. Eine vorzeitige Kündigung oder Reduzierung der Stückzahl während der Laufzeit ist ausgeschlossen, sofern der Hersteller keine kostenfreie Stornierung ermöglicht. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

(2) Schadenersatz bei vorzeitiger Beendigung

Kündigt der Kunde den Vertrag vorzeitig unberechtigt oder stellt er die Nutzung ein, bleibt er zur Zahlung der vereinbarten Entgelte für die verbleibende Restlaufzeit verpflichtet, abzüglich ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

(3) Beauftragung von Lizenzanpassungen

Die Anpassung der Anzahl gemieteter Lizenzen erfolgt nicht automatisch. Der Kunde muss Reduzierungen oder Kündigungen explizit beauftragen. Das technisch-administrative Deaktivieren eines Benutzers oder Löschen eines Kontos stellt **keine** Kündigung der kostenpflichtigen Lizenz dar.

7. Sicherheit, Social Engineering & Verantwortung

(1) Initial-Passwörter

Soweit wir dem Kunden initiale Passwörter übermitteln, ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich nach der ersten Nutzung in individuelle, nur ihm bekannte Passwörter zu ändern. Wir empfehlen die Beachtung der BSI-Grundsatz-Richtlinien (Passwortlänge, 2FA).

(2) Social Engineering und Verantwortungssphären

Der Kunde erkennt an, dass technische Sicherheitsvorkehrungen keinen vollumfänglichen Schutz bieten können, wenn menschliches Verhalten („Social Engineering“) als Angriffsvektor genutzt wird. Schäden, die auf eine aktive Mitwirkung oder Täuschung des Kunden bzw. seiner Mitarbeiter

zurückzuführen sind, sind grundsätzlich der Verantwortungssphäre des Kunden zuzuordnen. Dies gilt insbesondere für Vorfälle, bei denen autorisierte Nutzer:

- Sicherheitsmechanismen aktiv umgehen oder deaktivieren (z. B. Preisgabe von 2FA-Codes/Passwörtern).
- Unbefugten Dritten Fernzugriff gewähren (z. B. Installation von AnyDesk auf telefonische Anweisung hin).
- Zahlungen oder Datentransfers aufgrund gefälschter Anweisungen („CEO-Fraud“) auslösen.

(3) Warnung vor „Fake-Support“

Wir weisen darauf hin, dass Kriminelle versuchen könnten, sich als Mitarbeiter der Berz Systems GmbH auszugeben. **Wichtig:** Wir werden Sie niemals unaufgefordert kontaktieren, um Passwörter zu verlangen oder Sie telefonisch zu Sofort-Überweisungen drängen. Im Zweifel beenden Sie das Gespräch und rufen uns unter der offiziellen Nummer zurück.

(4) Identitätsprüfung („Zero Trust“)

Zur Gewährleistung der Sicherheit behalten wir uns vor, bei kritischen Anfragen (z. B. Passwort-Resets) eine gesonderte Identitätsprüfung durchzuführen. Anfragen über unsichere Kanäle können bis zur Verifizierung zurückgestellt werden.

(5) Kundenseitige Eingriffe & „Tuning-Tools“

Mängelansprüche entfallen, soweit der Kunde ohne Zustimmung Änderungen vornimmt, die für den Fehler ursächlich sind. Dies gilt insbesondere für:

- Nachträgliche Installation von „PC-Cleanern“, „Tuning-Tools“, Adware oder sonstigen Programmen aus unsicheren Quellen.
- Eigenmächtige Deaktivierung von Virensclannern oder Firewalls.
- Manuelles Aktivieren von Office-Makros entgegen Sicherheitswarnungen.

Störungen, die auf solche Eingriffe zurückzuführen sind, sind kostenpflichtig zu beheben.