

# Besondere Geschäftsbedingungen der SITA Airport IT GmbH für standardisierte IT-, Telekommunikations- und Service-Leistungen

(Stand: Februar 2026)

## A. Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen finden Anwendung auf standardisierte IT-, Telekommunikations- und Service-Leistungen der SITA AIRPORT IT GmbH, Parsevalstr. 7a, 40468 Düsseldorf („SAIT“) gegenüber Kaufleuten im Geschäftsverkehr, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen („Kunde“). In Ergänzung dieser Besonderen Geschäftsbedingungen finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SAIT für IT- und Service-Leistungen, abrufbar unter <https://www.sita-airport-it.aero/agb/> („AGB“) Anwendung. Im Falle von Unklarheiten oder Widersprüchen gehen diese Besonderen Geschäftsbedingungen den AGB vor.

## B. Besondere Bestimmungen für Telekommunikationsdienstleistungen, die Bereitstellung von Internetzugängen sowie die Anmietung von Netzwerk Ports, Common Use Terminal Equipment (CUTE) und Software-as-a-Service-Leistungen

### 1. Telekommunikationsdienstleistungen; allgemeine Bedingungen für die Miete von Telekommunikationsanschlüssen

SAIT ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung der Telekommunikationsdienste und -einrichtungen in angemessenem Umfang. Ein Recht des Kunden auf jederzeitige Verfügbarkeit sämtlicher Dienste und Funktionen, insbesondere der Verfügbarkeit von Leitungen in externe Netze, gilt nicht als zugesichert. SAIT wird allerdings die für die Erbringung der vereinbarten Dienste und Leistungen erforderlichen Anlagen und Einrichtungen so dimensionieren und unterhalten, dass der üblicherweise zu erwartende Ressourcenbedarf sämtlicher Kunden insgesamt erfüllt werden kann.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Telekommunikationsdienstleistungen der SAIT seinerseits als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit zu nutzen.

Im Rahmen der Nutzung sind Gesprächsverbindungen innerhalb des SAIT-eigenen Netzes in den vereinbarten Entgelten pauschal mit abgegolten. Bestimmte abgehende Inlands- und Auslandsverbindungen in externe Telekommunikationsnetze werden in Abhängigkeit der durch die Nutzung der externen Telekommunikationsnetze anfallenden Kosten zusätzlich abgerechnet. Jede Einrichtung, Änderung oder Aufhebung eines Telekommunikationsanschlusses erfolgt nur gegen Entgelt und bedarf eines schriftlichen Auftrags. Die Mietentgelte für die Telekommunikationsanschlüsse sowie die Gebühren für die Orts- und Ferngespräche, Telegramme usw. werden monatlich in Rechnung gestellt.

Während eines Zahlungsverzugs des Kunden ist SAIT berechtigt, ihre Leistungen angemessen einzuschränken oder zurückzubehalten, insbesondere Telekommunikationsanschlüsse für ausgehende Kommunikationen zu sperren, wobei der Notruf (110/112) jedoch erreichbar bleibt. Voraussetzung für eine Einschränkung ist jeweils, dass sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug befindet und SAIT dem Kunden die beabsichtigte Maßnahme mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen schriftlich angedroht hat.

SAIT stellt dem Kunden Telekommunikationsanschlüsse zur Miete zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Telekommunikationsanschlüsse bestimmter Art und Ausführung.

An die Telekommunikationsanlage der SAIT dürfen, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, nur Telekommunikations-Endgeräte („Endstellen“) angeschlossen werden, die ebenfalls von der SAIT gemietet sind. Für die Nutzung von kundeneigenen oder von Dritten gemieteten Telekommunikationsanlagen stellt die SAIT-Anschlüsse ohne Endstellen zur Verfügung.

Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der gemieteten Telekommunikations-Endstellen verantwortlich. Er hat sie vor Verlust und Beschädigung zu schützen und darauf zu achten, dass jeglicher Missbrauch, auch durch Dritte, unterbleibt. Für kundeneigene oder von Dritten gemietete Telekommunikationsanlagen gelten diese Bedingungen entsprechend. Der Kunde ist ferner dafür verantwortlich, dass die Bedingungen für die Miete von Telekommunikationsanschlüssen auch von den Personen eingehalten werden, denen er gemieteten Endstellen zur Bedienung überlässt.

Bei nicht von der SAIT gemieteten Telekommunikations-Endstellen ist der Mieter selbst für die Zulassung verantwortlich ist. Sofern von mieter eigenen oder von Dritten gemieteten Anlagen Störungen auf die Telekommunikationsanlage der SAIT oder auf andere Anlagen (z. B. Funkanlagen) ausgehen, ist die SAIT berechtigt, die betreffende Anlage außer Betrieb zu nehmen.

Gemietete Telekommunikationsanschlüsse dürfen vom Kunden nicht eigenmächtig verändert oder mit zusätzlichen Geräten versehen werden. Eigene oder von Dritten gemietete Telekommunikationsanlagen und Zusatzeinrichtungen dürfen nur nach vorheriger Zustimmung der SAIT angeschlossen werden und zudem nur dann, wenn sie eine Zulassung durch die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post haben.

Verlust, Beschädigungen oder Störungen gemieteter Telekommunikationsanschlüsse- und -endstellen sind der SAIT unverzüglich zu melden. Der durch Verlust oder Beschädigung entstandene Schaden ist der SAIT durch den Kunden zu ersetzen, es sei denn, dass er ihn nachweislich nicht zu vertreten hat.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Kündigung von Telekommunikationsanschlüssen unabhängig von Kündigungen von Mieträumen vorzunehmen ist.

## **2. Anmietung von Netzwerk Ports**

SAIT stellt dem Kunden Netzwerk Ports zur Verfügung. Diese werden entweder zu einem Local Area Network (LAN) zusammengeschaltet oder als Punkt zu Punkt Verbindung zwischen zwei Netzwerk Ports ausgeführt.

SAIT gestattet die Nutzung von Netzwerk Ports zur ausschließlichen Nutzung durch den Kunden. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, diese Mietobjekte ganz oder teilweise unterzuvermieten oder den Gebrauch in sonstiger Weise Dritten zu überlassen. In jedem Fall ist SAIT berechtigt, die Zustimmung zu einer Untervermietung zu verweigern, wenn dafür ein wichtiger Grund vorliegt.

Die Nutzung ist – vorbehaltlich gesonderter vertraglicher Vereinbarungen – begrenzt auf jeweils ein Endgerät pro Port (z.B. PC, Drucker o.ä.). Der Anschluss von Mehrfach-Portverteilern (z.B. Hubs, Switche, WLAN-Access-Points, Router) an einen der bei SAIT angemieteten Ports zum Anschluss mehrerer Endgeräte ist unzulässig und verpflichtet den Kunden, für jede zusätzlich vorgehaltene Anschlussmöglichkeit das jeweils volle monatliche Port-Mietergelt zusätzlich an SAIT zu zahlen. Unzulässig ist ferner die Nutzung der Ports zum Zweck der Nutzung von Telekommunikationsdiensten (z.B. VoIP).

Die Verantwortlichkeit der SAIT endet jeweils an der Netzwerk Port-Anschlussdose.

Jede Änderung oder Erweiterung der geschalteten Netzwerk Ports erfolgt nur gegen Entgelt und bedarf eines schriftlichen Auftrags sowie der schriftlichen Zustimmung der SAIT. SAIT wird die Zustimmung nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes verweigern. Wichtige Gründe sind insbesondere ein Überschreiten der zulässigen Brandlast sowie die Tatsache, dass keine geeignete Netzinfrastruktur zur Verfügung steht. Jede Veränderung der Kabelführung sowie das Patchen der Netzwerk Ports darf zudem ausschließlich durch die SAIT vorgenommen werden.

Während eines Zahlungsverzugs des Kunden ist SAIT berechtigt, ihre Leistungen angemessen einzuschränken oder zurückzubehalten, insbesondere Netzwerk Ports zu sperren. Voraussetzung für eine Einschränkung ist jeweils, dass sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug befindet und SAIT dem Kunden die beabsichtigte Maßnahme mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen schriftlich angedroht hat.

SAIT wird die Netzwerk Ports sowie die dazugehörigen Verbindungseinrichtungen in verkehrssicherem Zustand halten. Die Kosten für Instandhaltung, Reparaturen und Instandsetzung trägt die SAIT.

Die Unterhaltung und Wartung der Netzwerk Ports (Wartungsfenster Mo-Fr 22:00 – 5:00) sowie die dazugehörigen Verbindungseinrichtungen sind in dem Mietpreis enthalten.

## **3. Bereitstellung eines Internetzugangs**

SAIT ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet. Dazu übernimmt SAIT für den Kunden die Vermittlung von Daten aus und zu den Teilnetzen des Internets über das von ihr betriebene lokale Datennetz. Hierfür stellt SAIT dem Kunden Netzwerk Ports sowie Übergänge zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge. Die Leistung der SAIT beschränkt sich allein auf die Vermittlung der vom Kunden initiierten Datenkommunikation zwischen dem dem Kunden zugewiesenen Netzwerk Port und dem Übergabepunkt der SAIT an das Internet. Eine Einflussnahme der SAIT auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen lokalen Datennetzes ist der SAIT nicht möglich, weshalb insoweit eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem vom Kunden angesprochenen Zielrechner nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Internetnutzung ist u.a. von der Netzauslastung, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers, von der Anzahl der gleichzeitig eingewählten Nutzer und von dem vom Kunden eingesetzten Verschlüsselungsverfahren abhängig. Die Verbindungsart, die Anzahl und Standorte der Netzwerk Ports für den Internetzugang sowie die Anschlussbandbreiten ergeben sich aus der individuellen Vereinbarung mit dem Kunden im Dienstleistungsvertrag. Die SAIT gestattet die Nutzung des Internetzugangs ausschließlich zu dem im Dienstleistungsvertrag näher bezeichneten Zweck.

Die SAIT ist berechtigt Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten steht der Internetzugang nicht zur Verfügung. Die Wartungsarbeiten werden dem Kunden rechtzeitig bekanntgegeben.

Die Verantwortlichkeit der SAIT endet jeweils an der Netzwerk Port-Anschlussdose. Es ist Sache des Kunden, ein für die Internetnutzung geeignetes Endgerät (Hardware mit entsprechender Software) bereitzustellen und an den von der SAIT ihm zugewiesenen Netzwerk Port anzuschließen. Die Einzelheiten der insoweit erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden ergeben sich aus dem Angebot.

Die im Rahmen der Bereitstellung des Internetzugangs übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die SAIT, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z.B. Viren, Würmer, Trojaner, Dialer usw.) enthalten. Es ist allein Sache des Kunden, entsprechende Sicherheitsvorkehrungen auf den vom Kunden für den Internetzugang eingesetzten Endgeräten zu treffen.

Der Kunde trifft die ihm zumutbaren Vorkehrungen, um den unbefugten Zugriff Dritter auf das Datennetz der SAIT unter Verwendung der Endgeräte des Kunden zu verhindern. Der Kunde wird nur Endgeräte verwenden, die insoweit dem Stand der Technik und den einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechen. Der Kunde wird die Sicherheitshinweise der Hersteller der Endgeräte beachten.

Der Kunde wird den Zugang zum Internet nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere:

- nicht das Datennetz der SAIT oder andere Netze stören, verändern oder beschädigen,
- keine Kettenbriefe, unrechtmäßige Werbesendungen oder sonstige belästigende Nachrichten (Spam) oder Viren, Würmer oder Trojaner übertragen,
- keine Inhalte übermitteln oder darauf hinweisen, die ehrverletzende Äußerungen oder sonstige rechts- oder sittenwidrige, rassistische oder gewaltverherrlichende Inhalte enthalten oder das Ansehen der SAIT schädigen können,
- nicht gegen Strafvorschriften und Jugendschutzbestimmungen verstoßen sowie
- Rechte Dritter wie Urheber- und Markenrechte beachten.

Bei einem Verstoß des Kunden gegen die in dem vorstehenden Absatz genannten Pflichten ist die SAIT berechtigt, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um den Missbrauch zu beseitigen, insbesondere den Zugang zu dem betreffenden Angebot jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

Zudem ist SAIT während eines Zahlungsverzugs des Kunden berechtigt, ihre Leistungen angemessen einzuschränken oder zurückzubehalten, insbesondere den Internetzugang zu sperren. Voraussetzung für eine Einschränkung ist jeweils, dass sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug befindet und SAIT dem Kunden die beabsichtigte Maßnahme mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen schriftlich angedroht hat.

#### **4. Bereitstellung von CUTE**

SAIT stellt den Mietern und Pächtern auf dem Gelände des Flughafens Düsseldorf als von der Flughafen Düsseldorf GmbH autorisiertes Unternehmen Common Use Terminal Equipment (CUTE) zur Verfügung. Die Verbindungsart, Anzahl und Standorte, die erforderlichen Netzwerk Ports für den Anschluss des CUTE sowie die Servicelevel ergeben sich aus dem Angebot.

SAIT gestattet die Nutzung von CUTE zur ausschließlichen Nutzung durch den Kunden, zu dem im Vertrag näher bezeichneten Zweck. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, das Mietobjekt ganz oder teilweise unterzuvermieten oder den Gebrauch in sonstiger Weise Dritten zu überlassen. In jedem Fall ist SAIT berechtigt, die Zustimmung zu einer Untervermietung zu verweigern, wenn dafür ein wichtiger Grund vorliegt.

Jede Einrichtung, Änderung oder Aufhebung von CUTE-Equipment erfolgt nur gegen Entgelt und bedarf eines schriftlichen Auftrags.

Während eines Zahlungsverzugs des Kunden ist SAIT berechtigt, ihre Leistungen angemessen einzuschränken oder zurückzubehalten, insbesondere Verbindungen/Zugänge zum CUTE-Equipment zu sperren. Voraussetzung für eine Einschränkung ist jeweils, dass sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug befindet und SAIT dem Kunden die beabsichtigte Maßnahme mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen schriftlich angedroht hat.

SAIT wird das CUTE-Equipment sowie die dazugehörigen Verbindungseinrichtungen in verkehrssicherem Zustand halten. Die Kosten für Instandhaltung, Reparaturen und Instandsetzung trägt die SAIT.

Die Unterhaltung und Wartung des CUTE-Equipment (Wartungsfenster Mo-Fr 22:00 – 5:00) sowie die dazugehörigen Verbindungseinrichtungen sind in dem Mietpreis enthalten.

## 5. Bereitstellung von Software-as-a-Service-Leistungen

5.1 SAIT stellt die vereinbarten SaaS-Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, ab einer von SAIT verantworteten Schnittstelle zum Internet bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

Zusätzliche Leistungen, z.B. die Entwicklung individueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen für den Kunden bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

SAIT wird im Umfang der vereinbarten Pflichten Updates und/oder Upgrades der Software bereitstellen. SAIT wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

5.2. Die vereinbarten Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Vertragslaufzeit mittels Telekommunikation (über das Internet) auf die vertragsgegenständlichen Leistungen zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen, d.h. er erhält ein einfaches, nicht exklusives, nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Vertragsdauer. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der SAIT.

Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus nutzen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder in sonstiger Art und Weise Dritten zu überlassen.

SAIT ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer vertragswidrigen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

Im Falle einer vertragswidrigen Nutzung durch einen dem Kunden zuzurechnenden Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung durch den Kunden an Dritte hat der Kunde der SAIT auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung möglicher Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen. SAIT kann den Zugang des Kunden zur Software für eine angemessene Frist, maximal jedoch für 3 Monate, sperren und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt, nachdem SAIT dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe gesetzt hat. Die alleinige Sperrung des Zugangs gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages.

Der Anspruch der SAIT auf eine Vergütung für eine über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiederherstellung des Zugangs und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

5.3. Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung der SAIT wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen, § 578b Abs.4 BGB bleibt unberührt.

5.4. Soweit SAIT auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. SAIT wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit SAIT die Details für den Umgang der SAIT mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die SAIT von Ansprüchen Dritter frei.

Für das Verhältnis zwischen SAIT und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer, soweit SAIT etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der SAIT durch die betroffene Person. SAIT wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.

SAIT gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.5. Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

Der Kunde ist verpflichtet, SAIT von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der SAIT.

Der Kunde hat von SAIT zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

5.6. Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. SAIT bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

5.7. SAIT wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Fehlerklassen (s. zwei Absätze weiter unten) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

SAIT wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm SAIT den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird SAIT entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der beiden Fehlerklassen iSv. Ziff. 6 der [allgemeinen Geschäftsbedingungen der SITA](#) zuordnen.

Störungsmeldungen, die nicht in die Fehlerklassen 1 oder 2 fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von SAIT nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

Bei Meldungen über Störungen der Fehlerklassen 1 oder 2 wird SAIT unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt SAIT dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird SAIT entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit ihren Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. SAIT wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und der SAIT bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

5.8. SAIT richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Servicedesk). Das Servicedesk bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber der SAIT fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses der SAIT benannte Personal Anfragen an das Servicedesk zu richten und dabei von SAIT gestellte Formulare zu verwenden. Das Servicedesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefon oder ein ggf. dafür eingerichtetes elektronisches Portal während der üblichen Geschäftszeiten der SAIT entgegen. Das Servicedesk wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Das Servicedesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstiges Schulungsmaterial für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch das Servicedesk nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird SAIT - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellter Software. Weitergehende Leistungen des Servicedesks, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der SAIT vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

5.9. Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

5.10 Die **Kündigungsfrist** beträgt abweichend von Ziff. 13 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SAIT **zwei Monate** für die Einleitung des Wechsels (vgl. [Art. 25 VO \(EU\) 2023/2854](#)). Der Kunde kann die SAIT bis zum Ende der Kündigungsfrist darüber informieren, dass er

- einen **Wechsel zu einem Drittanbieter** plant, der die gleiche Dienstleistung abdeckt oder
- plant, zu einer **IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten** zu wechseln oder

- plant ggf. mehrere Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten gleichzeitig in Anspruch zu nehmen, oder,
- dass er die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte wünscht.

SAIT erklärt sich bereit, auf Anforderung alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte des Kunden unverzüglich und in keinem Fall zu einem späteren Zeitpunkt als nach Ablauf der verbindlichen **Übergangsfrist** von 30 Kalendertagen (bei besonderen technischen Gründen durch SAIT verlängerbar auf bis zu max. 7 Monate; SAIT wird den Kunden eine etwa erforderliche Verlängerung spätestens innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Beantragung eines Wechsels mit Begründung mitteilen und die Kontinuität während des alternativen Übergangszeitraums sicherstellen) **ab Ablauf der vorstehend in Ziff. 5.10 erster Absatz genannten Kündigungsfrist von 2 Monaten** auf eine IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des Kunden zu übertragen,

Unbeschadet des vorstehenden Absatzes ist der Kunde berechtigt, den Übergangszeitraum einmalig um einen Zeitraum zu verlängern, den er für seine eigenen Zwecke für angemessener hält. Die Verlängerung der Frist ist vom Kunden schriftlich zu fordern.

SAIT wird in dieser Übergangsfrist

- dem Kunden und von ihm autorisierten Dritten beim Vollzug des Wechsels angemessene Unterstützung leistet;
- mit der gebotenen Sorgfalt handelt, um die Kontinuität des Geschäftsbetriebs aufrechtzuerhalten und die Erbringung der vertragsmäßigen Funktionen oder Dienste fortzusetzen;
- eindeutig über bekannte Risiken für die unterbrechungsfreie Erbringung der Funktionen oder Dienste unterrichten, die auf den ursprünglichen Anbieter der Datenverarbeitungsdienste zurückgehen;
- während der Wechsel vollzogen wird, für ein hohes Maß an Sicherheit sorgen; dies gilt insbesondere für die Sicherheit der Daten während ihrer Übertragung und die kontinuierliche Sicherheit der Daten während des im nachfolgenden Absatz 6 genannten Abrufzeitraums im Einklang mit geltendem Recht;

SAIT verpflichtet sich, die für die vertraglich vereinbarten Dienste relevante Ausstiegsstrategie des Kunden zu unterstützen, unter anderem durch Bereitstellung aller einschlägigen Informationen und der Kundendaten in maschinenlesbaren, gängigen Formaten.

Der Vertrag gilt als beendet und der Kunde wird durch SAIT über die Kündigung in den folgenden Fälle unterrichtet:

- nachdem der Wechsel erfolgreich vollzogen ist;
- nach Ablauf der in Ziff. 5.10 erster Absatz genannten Kündigungsfrist, wenn der Kunde nicht wechseln, sondern seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte nach Beendigung des Dienstes löschen möchte,

SAIT wird dem Kunden auf Anforderung eine erschöpfende Auflistung aller Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten zur Verfügung stellen, die während des Wechselvollzugs übertragen werden können, einschließlich mindestens aller exportierbaren Daten; ebenso wird SAIT dem Kunden auf Anforderung eine erschöpfende Liste der Datenkategorien, die für die interne Funktionsweise des Datenverarbeitungsdienstes spezifisch sind und von den exportierbaren Daten gemäß dem ersten Halbsatz des vorliegenden Absatzes ausgenommen werden, zur Verfügung stellen, wenn die Gefahr einer Verletzung von Geschäftsgeheimnissen von SAIT oder des Anbieters von Drittsoftware besteht, vorausgesetzt solche Ausnahmen behindern oder verzögern den Wechsel nicht;

Dem Kunden steht eine Frist für den **Datenabruf von mindestens 30 Kalendertagen** zu, der nach dem Ablauf der vereinbarten Übergangsfrist gem. Ziff. 5.10 zweiter Absatz beginnt;

Alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte, die direkt vom Kunden generiert wurden oder sich direkt auf den Kunden beziehen, werden von SAIT nach Ablauf der im vorstehenden Absatz genannten Datenabruf-Frist vollständig gelöscht werden, sofern der Wechsel erfolgreich vollzogen ist;

SAIT erhebt kein gesondertes Wechselentgelt, ist jedoch berechtigt, für die über eine bloße Löschung und Mitteilung der Beendigungswirkung hinausgehenden Leistungen vom Kunden geforderten Leistungen für Datenübertragung oder Vorhaltung der Dateninfrastruktur über das Ende der in Ziff. 5.10 erster Absatz genannten Kündigungsfrist hinaus angemessene Entgelte auf Basis der Vertragspreise geltend zu machen.

SAIT stellt dem Kunden auf Anforderung Folgendes bereit:

- Informationen über die verfügbaren Verfahren für den Wechsel und die Übertragung von Inhalten auf den Datenverarbeitungsdienst, einschließlich Informationen über verfügbare Wechsel- und Übertragungsmethoden und -formate sowie über Einschränkungen und technische Beschränkungen, die dem Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten bekannt sind;
- einen Verweis auf ein aktuelles Online-Register der Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten mit Einzelheiten zu allen Datenstrukturen und Datenformaten sowie zu den einschlägigen Normen und offenen Interoperabilitätsspezifikationen, in denen die exportierbaren Daten verfügbar sind.

## C. Sonstiges

### 1. Remote-Serviceleistungen

Mit der Beauftragung von Remote-Serviceleistungen

- gestattet der Kunde, dass SAIT per Fernzugriff auf die Systeme des Kunden zugreifen und Produktdaten für eine Remote-Überwachung, -Verwaltung und -Wartung der Systeme verarbeiten und speichern darf. Diese Daten werden von SAIT als vertrauliche Informationen des Kunden behandelt und nur weitergegeben, soweit der Kunde SAIT die Weitergabe zur Erfüllung dieser Vereinbarung gestattet.
- verpflichtet sich der Kunde, auf eigene Kosten eine von SAIT genehmigte Bridge oder ein Gateway zu erwerben oder zu unterhalten, die bzw. das für die betroffenen Systeme oder Netzwerke geeignet ist und
- trägt der Kunde sämtliche Telekommunikations- und Internetzugangskosten im Zusammenhang mit den Remote-Serviceleistungen.

Soweit der Kunde Remote-Serviceleistungen im Zusammenhang mit Leistungen der SAIT nicht beauftragt, genehmigt oder ermöglicht, ist SAIT berechtigt, Zusatzkosten für Services, die SAIT ansonsten als Remote-Service durchführen würde, zu berechnen oder gewisse Serviceleistungen zu verweigern.

## 2. Support von kundeneigenen Systemen

Der Systemsupport wird für die in dem jeweiligen Einzelvertrag aufgeführten Systeme („**Einbezogene Systeme**“) in den Geschäftsräumen des Kunden durchgeführt. Der Kunde informiert SAIT schriftlich mindestens 30 Tage vor einer örtlichen Veränderung der Einbezogenen Systeme über den neuen Aufstellungsort. Im Fall einer mehr als unwesentlichen räumlichen Umsetzung der Einbezogenen Systeme ist SAIT berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der örtlichen Veränderung zu kündigen. Für einen fortgesetzten Support ist SAIT berechtigt, eine angemessene Anpassung der vereinbarten Entgelte und/oder erforderliche Anpassungen der vertraglich geschuldeten Leistungen zu verlangen. Ebenso können zwecks Fortsetzung des Supports für umgesetzte Systeme eine Überprüfung und eine neue Zertifizierung auf Übereinstimmung mit den Qualitätsanforderungen der SAIT erforderlich werden, wofür die jeweils gültigen SAIT Stunden- und Materialsätze berechnet werden.

Der Kunde ist verpflichtet, routinemäßig vorbeugende Wartungs- und Reinigungsarbeiten an den durch SAIT unterstützten Systemen durchzuführen. Bevor der Kunde von SAIT Support anfordert, führt er zunächst selbst die jeweiligen Prozeduren oder Maßnahmen zur Fehleranalyse durch, die durch SAIT mitgeteilt oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden. Falls diese Bemühungen zur Fehlerbehebung fehlschlagen, benachrichtigt der Kunde SAIT unverzüglich. Der Kunde wird ein Verfahren außerhalb der Einbezogenen Systeme für die Wiederherstellung verlorener oder veränderter Dateien, Daten oder Programme einführen und unterhalten.

Hard- und Softwaresupport darf ausschließlich von Mitarbeitern des Kunden angefordert werden, die über das notwendige Fachwissen und die Ausbildung verfügen, um Hard- und Softwarefehler unter Anweisung von SAIT diagnostizieren und beheben zu können und die als Ansprechpartner durch den Kunden gegenüber SAIT schriftlich namentlich benannt sind.

Mit einer schriftlichen Mitteilung an SAIT kann der Kunde für einen der Laufzeit des Einzelvertrages entsprechenden Zeitraum die Ergänzung eines Einzelvertrags durch zusätzliche Systeme verlangen. Dafür fallen mindestens die jeweils vereinbarten Entgelte zusätzlich pro System an. SAIT kann die Erweiterung nur aus wichtigem Grund ablehnen. Die zusätzlichen Systeme dürfen von SAIT daraufhin überprüft werden, ob sich aus ihrer zusätzlichen Einbeziehung weitergehende Kostenfolgen oder Leistungseinschränkungen ergeben. SAIT übermittelt dem Kunden eine zusätzliche Auftragsbestätigung, aus der die zusätzlich Einbezogenen Systeme und die damit verbundenen zusätzlichen Entgelte hervorgehen. Die Vertragserweiterung kommt zu den Bedingungen der zusätzlichen Auftragsbestätigung zustande, wenn der Kunde nicht innerhalb von 7 Tagen nach Zugang der zusätzlichen Auftragsbestätigung widerspricht.

SAIT ist nicht zur Durchführung der Serviceleistungen verpflichtet, wenn

- a) die Systeme unsachgemäß oder falsch genutzt wurden oder der Fehler durch einen nicht durch SAIT zu vertretenden Unfall oder grobe Fahrlässigkeit des Kunden oder Dritter verursacht wurde,
- b) Änderungen, Modifikationen oder Reparaturversuche von nicht von SAIT autorisiertem Personal an den Systemen vorgenommen wurden,
- c) die Fehler durch Ursachen außerhalb des Systems entstanden sind, z.B. durch Nichteinhaltung der vom Hersteller vorgeschriebenen Betriebsbedingungen,
- d) die Einbezogenen Systeme in Verbindung mit Systemen, Software oder sonstigen Produkten genutzt werden, die nicht durch SAIT geliefert wurden oder deren Verwendung SAIT in der konkreten Konstellation nicht ausdrücklich schriftlich freigegeben hat,
- e) die Fehler durch eine örtliche Veränderung der Einbezogenen Systeme oder einen Versuch einer örtlichen Veränderung verursacht wurden, oder
- f) die Software oder die Systeme nicht über die von SAIT vorgeschriebenen Mindestkonfigurationen oder -Release Levels verfügen, die erforderlich sind, um ein Einbezogenes System zuverlässig zu betreiben oder um Ersatzteile, Patches, Softwareupdates oder Folgereleases zu installieren. Support, der aufgrund eines solchen Vorgangs erbracht wird, wird nur

nach gesonderter Vereinbarung erbracht und separat zu den jeweils gültigen SAIT Stunden- und Materialsätzen in Rechnung gestellt.

### **3. On-Site-Materialien**

Der Kunde wird sämtliche in den Geschäftsräumen des Kunden untergebrachten Tools, Teile, Ersatzteile, Produkte und Materialien der SAIT, die nicht in das Eigentum des Kunden übergehen ("**On-Site-Materialien**"), getrennt von seinem übrigen Vermögen aufbewahren, absichern und als Eigentum von SAIT kennzeichnen.

Die On-Site-Materialien dürfen ausschließlich von zuvor schriftlich gegenüber SAIT autorisierten Personen zur Erfüllung der Zwecke des Vertrages genutzt werden. Der Kunde besitzt keine dinglichen Rechte an den On-Site-Materialien und darf keine Pfand- oder Sicherheitsrechte an den Materialien gewähren. Der Kunde trägt das Risiko von Verlust oder Untergang der On-Site-Materialien bis zu deren Rückgabe an SAIT.

Innerhalb von zehn Tagen nach Kündigung oder Ablauf des entsprechenden Einzelauftrages liefert der Kunde sämtliche den konkreten Einzelauftrag betreffenden On-Site-Materialien zusammen mit einem Frachtbrief (Fracht vorausbezahlt und vollständig versichert) an SAIT. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden an den On-Site-Materialien besteht nicht.

### **4. Produkte Dritter**

Bei Bedarf kann der Kunde Produkte Dritter („Fremdprodukte“) anfordern und SAIT kann sich einverstanden erklären, diese Fremdprodukte in Verbindung mit den von SAIT durchgeführten Serviceleistungen zu beschaffen. In diesem Fall gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

SAIT wird die angeforderten Fremdprodukte für den Kunden als Vertreter von einem dritten Lieferanten („Lieferant“) beschaffen. Sämtliche Bedingungen aus dem Beschaffungsvertrag mit dem dritten Lieferanten, einschließlich der Bestimmungen für Rechte bei Mängeln bzw. Lizenzbestimmungen (im Falle von Software) des dritten Herstellers oder Importeurs gelten unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Lieferanten. Sollte die Beschaffung der Fremdprodukte durch SAIT beim Lieferanten versehentlich nicht ausdrücklich als Vertreter des Kunden erfolgen, so bevollmächtigt SAIT den Kunden, sämtliche entsprechenden Rechte unmittelbar gegenüber dem Lieferanten in eigenem Namen geltend zu machen und der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Bedingungen und Einschränkungen aus der Beschaffung entsprechend Satz 2 als zwischen sich und SAIT geltend zu akzeptieren und zu beachten und Ansprüche aus Mängeln vorbehaltlich der nachfolgenden lit. b) unmittelbar gegenüber dem Lieferanten geltend zu machen.

Sämtliche Aufträge über Fremdprodukte können nicht storniert und die Fremdprodukte nicht an SAIT zurückgegeben werden.

SAIT haftet dabei nicht

- a) für Verzögerungen, die bei der Lieferung der Fremdprodukte auftreten und
- b) SAIT übernimmt keinerlei Pflichten bei Mängeln und führt regelmäßig keine laufenden Support- bzw. Wartungsleistungen an Fremdprodukten durch. Soweit nicht anders in einer Leistungsbeschreibung vereinbart, wird SAIT jedoch als Verbindungsstelle zwischen dem Kunden und dem Lieferanten im Hinblick auf während der Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln auftretende Ansprüche agieren.
- c) SAIT haftet nicht für die stetige Kompatibilität der SAIT-Produkte und der Fremdprodukte.
- d) SAIT haftet nicht für Patent- und Urheberrechtsverletzungen oder Schadenersatzansprüche im Hinblick auf die Fremdprodukte.

Dem Kunden stehen bezüglich Fremdprodukten grundsätzlich keine weitergehenden Rechte gegen SAIT zu, als SAIT gegen den Lieferanten zustehen.

Alle vorstehenden Haftungseinschränkungen bzw. Einschränkungen von Rechten des Kunden gelten nur in dem gesetzlich zulässigen Umfang.