

Allgemeine Geschäftsbedingungen der RIZ IT-Motion GmbH, Stand 01. 09. 2017

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Für Verträge in allen Geschäftsbereichen der RIZ IT-Motion GmbH (im Folgenden: RIZ IT-Motion) mit Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), d.h. die Allgemeinen Bestimmungen sowie die Besonderen Bestimmungen.
- 1.2 Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn RIZ IT-Motion ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis entgegenstehender bzw. abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder Dienstleistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.
- 1.3 Die AGB, sowie die jeweils bei Vertragsschluss gültigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen und die bei Vertragsschluss jeweils gültigen produktspezifischen Preislisten erkennt der Kunde mit Auftragserteilung an.
- 1.4 Diese AGB in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden unter www.riz-itmotion.de abrufbaren Fassung gelten auch für zukünftige Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

2. Vertragsschluss

- 2.1 Angebote von RIZ IT-Motion erfolgen stets freibleibend und unverbindlich, soweit RIZ IT-Motion sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet hat.
- 2.2 Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseits unterzeichneten Vertrag oder eine schriftliche Auftragsbestätigung seitens RIZ IT-Motion zustande, außerdem dadurch, dass RIZ IT-Motion mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung beginnt.
- 2.3 RIZ IT-Motion kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen.
- 2.4 Die Auftragsabwicklung erfolgt innerhalb der RIZ IT-Motion mit Hilfe elektronischer Datenverarbeitung unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften. Der Kunde erteilt mit Zustandekommen des Vertrages das Einverständnis zur Verarbeitung von Daten, die RIZ IT-Motion im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt geworden und zur Auftragsabwicklung notwendig sind.

3. Inhalt und Umfang der Leistungen, Leistungszeit, Leistungsort

- 3.1 Inhalt und Umfang der von RIZ IT-Motion geschuldeten Lieferungen und Leistungen ergeben sich mangels anderweitiger Vereinbarungen der Parteien aus der Auftragsbestätigung von RIZ IT-Motion.
- 3.2 Teillieferungen und -leistungen sind zulässig und gesondert abrechenbar, sofern die Teillieferung bzw. -leistung für den Kunden zumutbar und sinnvoll nutzbar ist.
- 3.3 Die Lieferung von Hardware und Software sowie gegebenenfalls deren Installation sind als getrennte Leistungen anzusehen. RIZ IT-Motion ist berechtigt, die Leistungen jeweils separat abzurechnen.
- 3.4 RIZ IT-Motion behält sich Produktänderungen, insbesondere im Zuge von Weiterentwicklungen vor, sofern die vereinbarten Leistungsdaten erreicht werden.
- 3.5 Liefer- und Leistungstermine sind unverbindlich, es sei denn, sie werden ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.
- 3.6 Liefer- und Leistungsfristen beginnen frühestens mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum. Sämtliche Lieferverpflichtungen stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung.
- 3.7 Vereinbaren die Parteien nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf die vereinbarten Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
- 3.8 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet.
- 3.9 Bei Eintritt von Umständen, die RIZ IT-Motion nicht zu vertreten hat, insbesondere bei höherer Gewalt und Arbeitskampf, verlängert sich die Lieferfrist angemessen. Wird die Durchführung der Lieferung durch die genannten Umstände unmöglich, wesentlich erschwert oder verteuert, so wird RIZ IT-Motion von ihrer Pflicht zur Lieferung oder Leistung befreit. Verlängert sich die Lieferfrist oder wird RIZ IT-Motion von ihrer Verpflichtung aus den oben genannten Gründen frei, so kann der Kunde hieraus keine Schadenersatzansprüche herleiten. Die vorgenannten Regelungen gelten unabhängig davon, ob die genannten Hindernisse bei RIZ IT-Motion oder bei ihren Unterlieferanten bzw. Subunternehmern eintreten.

4. Subunternehmer von RIZ IT-Motion

RIZ IT-Motion ist berechtigt, sich zur Erbringung seiner Leistungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

5. Preise

- 5.1 Auf Angeboten, Auftragsbestätigungen und Rechnungen angegebene Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 5.2 Maßgeblich für die Preisberechnung ist der am Tag der Lieferung oder Leistung gültige Preis, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, sofern keine abweichende Preisvereinbarung getroffen worden ist.
- 5.3 Die Preise verstehen sich, sofern nichts anderes geregelt ist, „ab Werk“ (Auslieferungslager) von RIZ IT-Motion in Radolfzell, ausschließlich Fracht und Verpackung. Mehrkosten aufgrund einer vom Kunden gewünschten Versandart (z.B. Expressgut, Eilgut) gehen zu dessen Lasten.
- 5.4 Sonstige Nebenleistungen, wie z.B. Fahrtkosten, Spesen, Zubehör, Versandkosten oder Telekommunikationskosten, ferner Kosten des Versandes, insbesondere Fracht, Umwelt- und Abwicklungspauschalen werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

5.5 RIZ IT-Motion behält sich das Recht vor, ihre Preise entsprechend zu ändern, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen oder Kostensenkungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen oder Materialpreisänderungen, eintreten. Diese wird RIZ IT-Motion dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

5.6 Bei aus dem Ausland bezogener Handelsware kann RIZ IT-Motion den vereinbarten Preis dann anpassen, wenn die Währung des Bezugslandes gegenüber dem Euro zwischen Auftragsbestätigung und Auslieferung /Rechnungsstellung um mehr als 3 % schwankt.

6. Zahlungsbedingungen

6.1 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sind sofort ohne jeden Abzug fällig, sofern bei Vertragsschluss keine anderen Zahlungsbedingungen vereinbart wurden.

6.2 Der Kunde kommt in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung zahlt oder durch eine Mahnung seitens RIZ IT-Motion nach Fälligkeit.

6.3 Nach Eintritt des Verzugs schuldet der Kunde die gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von 8 % über Basiszinssatz. Das Recht zur Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt unberührt.

6.4 Die Aufrechnung seitens des Kunden mit Gegenforderungen jeder Art ist ausgeschlossen, sofern nicht die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

6.5 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann RIZ IT-Motion jederzeit Lieferung Zug um Zug gegen Barzahlung, Vorkasse oder Sicherheitsleistung verlangen. Alle offenen Forderungen, auch solche aus anderen Verträgen, einschließlich derjenigen, für die Ratenzahlung vereinbart wurde, werden zur sofortigen Zahlung fällig.

6.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann RIZ IT-Motion darüber hinaus, unbeschadet ihrer sonstigen gesetzlichen Rechte, weitere Lieferungen aus diesem oder einem anderen Vertrag verweigern, oder von einer Vorauszahlung oder einer Sicherheitsleistung abhängig machen.

7. Verpackung, Versand, Gefahrübergang

7.1 Lieferungen erfolgen „ab Werk“ (Auslieferungslager) von RIZ IT-Motion, Radolfzell, soweit nichts anderes vereinbart ist. Dies gilt auch dann, wenn RIZ IT-Motion die Transportkosten übernommen oder für den Kunden verauslagt hat.

7.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wählt RIZ IT-Motion Verpackung und Versandart.

7.3 Die Versendung erfolgt auf Gefahr des Kunden.

7.4 Die Gefahr einer Beschädigung oder des Verlustes des Vertragsprodukts geht mit der Bereitstellung des Vertragsproduktes an den Spediteur, Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Personen auf den Käufer über. Dies gilt auch dann, wenn RIZ IT-Motion die Transportkosten übernommen oder für den Kunden verauslagt hat.

7.5 Auf schriftliches Verlangen des Kunden werden die Vertragsprodukte auf seine Kosten gegen Lager-, Transport- und Feuerschaden versichert.

8. Prüfung von Vertragsprodukten

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle Vertragsprodukte unverzüglich ab Ablieferung oder Zugänglichmachung, spätestens innerhalb von 4 Wochen, entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen (§ 377 HGB) durch einen fachkundigen Mitarbeiter untersuchen zu lassen und erkannte Mängel, auch Falsch- und Zuwenig-Lieferungen, schriftlich unter genauer Beschreibung der Fehler zu rügen.

8.2 Versteckte Mängel, die trotz sorgfältiger Untersuchung innerhalb der Frist von 4 Wochen nicht zu erkennen waren, hat der Kunde unverzüglich, spätestens innerhalb von 4 Wochen nach deren Entdeckung schriftlich unter genauer Beschreibung der Fehler zu rügen.

8.3 Unterlässt der Kunde die Anzeige, gelten die Vertragsprodukte in Ansehung des Mangels als genehmigt.

9. Eigentumsvorbehalt

9.1 Die gelieferten Vertragsprodukte bleiben Eigentum von RIZ IT-Motion bis zur Erfüllung aller, auch künftiger Forderungen aus dem Vertrag und darüber hinaus aus der gesamten Geschäftsbeziehung mit dem Kunden. Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltene Eigentum als Sicherung für die Saldoforderung von RIZ IT-Motion.

9.2 Der Kunde verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für RIZ IT-Motion. Er hat sie gegen die üblichen Gefahren, wie z.B. Feuer, Diebstahl und Wasser im gebräuchlichen Umfang zu versichern. Der Kunde tritt hiermit seine Entschädigungsansprüche, die ihm aus Schäden der obengenannten Art gegen Versicherungsgesellschaften oder sonstige Ersatzverpflichtete zustehen, an RIZ IT-Motion in Höhe des Fakturenwerts der Ware ab. RIZ IT-Motion nimmt die Abtretung an.

9.3 Wird die Vorbehaltsware vom Kunden zu einer neuen beweglichen Sache verbunden, vermischt oder verarbeitet, so erfolgt dies für RIZ IT-Motion, ohne dass RIZ IT-Motion hieraus verpflichtet wird. Durch die Verbindung, Vermischung oder Verarbeitung erwirbt der Kunde nicht das Eigentum gemäß §§ 947 ff. BGB an der neuen Sache. Bei Verbindung, Vermischung oder Verarbeitung mit nicht RIZ IT-Motion gehörenden Sachen erwirbt RIZ IT-Motion Miteigentum nach dem Verhältnis des Fakturenwerts seiner Vorbehaltsware (inkl. USt.) zum Gesamtwert. Für den Fall, dass kein solcher Eigentumserwerb bei RIZ IT-Motion eintreten sollte, überträgt der Kunde bereits jetzt sein künftiges Eigentum oder – im vorgenannten Verhältnis – Miteigentum an der neu geschaffenen Sache zur Sicherheit an RIZ IT-Motion.

9.4 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern, sofern sich seine Vermögensverhältnisse nicht nachhaltig verschlechtern oder er sich in wiederholtem Zahlungsverzug befindet.

9.5 Im Fall der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber die hieraus entstehende Forderung (in Höhe des Faktura-Endbetrags einschließlich USt) gegen den Erwerber mit allen Nebenrechten – bei Miteigentum von RIZ IT-Motion an der Vorbehaltsware anteilig dem entsprechenden Miteigentumsanteil – an RIZ IT-Motion ab. Gleiches gilt für sonstige Forderungen, die an die Stelle der Vorbehaltsware treten oder sonst hinsichtlich der Vorbehaltsware entstehen, wie z.B. Versicherungsansprüche oder Ansprüche aus unerlaubter Handlung bei Verlust oder Zerstörung. Der Kunde ist ermächtigt, solange er seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber RIZ IT-Motion nachkommt, die abgetretenen Forderungen einzuziehen. Die

- Einziehungsermächtigung erlischt bei Zahlungsverzug des Kunden oder bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden. In diesem Fall wird RIZ IT-Motion hiermit vom Kunden bevollmächtigt, den Erwerber von der Abtretung zu unterrichten und die Forderungen selbst einzuziehen. Der Kunde ist auf Verlangen von RIZ IT-Motion verpflichtet, eine genaue Aufstellung der RIZ IT-Motion zustehenden Forderungen mit Namen und Anschrift der Erwerber, Höhe der einzelnen Forderungen, Rechnungsdatum etc. auszuhändigen und an RIZ IT-Motion alle für die Geltendmachung der abgetretenen Forderungen notwendigen Auskünfte zu erteilen und die Überprüfung dieser Auskünfte zu gestatten.
- 9.6 Wurde die Vorbehaltsware verarbeitet, vermischt oder vermengt und hat RIZ IT-Motion hieran Miteigentum erlangt, steht RIZ IT-Motion die Kaufpreisforderung gegenüber dem Erwerber anteilig zum Wert seiner Rechte an der Ware zu. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend.
- 9.7 Übersteigt der Wert der für RIZ IT-Motion bestehenden Sicherheiten dessen sämtliche Forderungen um mehr als 10 %, so ist RIZ IT-Motion auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe der Sicherheiten nach seiner Wahl verpflichtet.
- 9.8 Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Vorbehaltsware bzw. der abgetretenen Forderungen sind unzulässig. Von Pfändungen ist RIZ IT-Motion unter Angabe des Pfandgläubigers sofort zu benachrichtigen.
- 9.9 Nimmt RIZ IT-Motion in Ausübung des Eigentumsvorbehaltsrechts die Vorbehaltsware zurück, so liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag vor, wenn der RIZ IT-Motion dies ausdrücklich erklärt. RIZ IT-Motion kann sich aus der zurückgenommenen Vorbehaltsware durch freihändigen Verkauf befriedigen.
- 9.10 Ist der Eigentumsvorbehalt nach dem Recht des Bestimmungslandes nicht wirksam, gestattet das Bestimmungsland aber, sich andere Rechte an der Ware vorzubehalten, die einem Eigentumsvorbehalt wirtschaftlich nahe kommen, so gilt dieses andere Recht als vereinbart. Wenn und soweit zur Entstehung dieses anderen Rechts Mitwirkungshandlungen des Kunden erforderlich sind, verpflichtet sich der Kunde, diese auf Aufforderung von RIZ IT-Motion vorzunehmen.

10. Gewährleistung für Vertragsprodukte

- 10.1 RIZ IT-Motion gewährleistet, dass die Vertragsprodukte im Zeitpunkt des Gefahrübergangs nicht mit Sachmängeln behaftet sind, d.h. für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung geeignet sind bzw. sich für die gewöhnliche Verwendung eignen. Weitergehende Garantien übernimmt RIZ IT-Motion nicht.
- 10.2 Sachmängelansprüche des Kunden bestehen nicht, wenn das Vertragsprodukt durch den Kunden oder Dritte verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, benutzt oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen der Hersteller entsprechen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Dasselbe gilt, wenn Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht der Originalspezifikation entsprechen. Die Sachmängelhaftung entfällt ferner, wenn Seriennummer, Typbezeichnung oder ähnliche Kennzeichen entfernt oder unleserlich gemacht werden.
- 10.3 Unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen lösen keine Gewährleistungsrechte aus.
- 10.4 Bei Vorliegen eines Sachmangels erfolgt nach Wahl von RIZ IT-Motion zunächst kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Ausgebaute oder ersetzte Teile gehen in das Eigentum von RIZ IT-Motion über. Im Falle der Ersatzlieferung ist der Kunde verpflichtet, die mangelhafte Sache zurück zu gewähren.
- 10.5 Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, ist der Kunde nach seiner Wahl zur Minderung des Kaufpreises oder zum Rücktritt vom Kaufvertrag berechtigt. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst auszugehen, wenn RIZ IT-Motion hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn sie von RIZ IT-Motion verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.
- 10.6 Durch den Austausch von Software oder Hardware (ganze Geräte, Teile, Baugruppen) beginnen keine neuen Verjährungsfristen für Mängelansprüche.
- 10.7 Die mit der von RIZ IT-Motion geschuldeten Nachbesserung verbundenen Arbeitskosten bzw. die Transportkosten für die Ersatzlieferung trägt RIZ IT-Motion. RIZ IT-Motion trägt die zur Nacherfüllung erforderlichen Transportkosten jedoch nur insoweit, wie sie für eine Nacherfüllung am vereinbarten Lieferort anfallen.
- 10.8 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Sachmangel nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung und Reparatur zu den jeweils gültigen Verrechnungssätzen der RIZ IT-Motion berechnet.
- 10.9 Rechtsmängel werden seitens RIZ IT-Motion dadurch beseitigt, dass RIZ IT-Motion dem Kunden eine rechtliche einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an dem Vertragsgegenstand oder einen gleichwertigen Vertragsgegenstand, der frei von Rechten Dritter ist, verschafft.
- 10.10 Der Kunde unterrichtet RIZ IT-Motion unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z.B. Urheber- oder Patentrechte) an dem Vertragsgegenstand gegen ihn geltend machen. Der Kunde ermächtigt RIZ IT-Motion, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Solange RIZ IT-Motion von dieser Ermächtigung Gebrauch macht, darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von RIZ IT-Motion anerkennen; RIZ IT-Motion wehrt dann die Ansprüche des Dritten auf eigene Kosten ab und stellt den Kunden von allen mit der Abwehr dieser Ansprüche verbundenen Kosten frei, soweit diese nicht auf einem pflichtwidrigen Verhalten des Kunden (z.B. vertragswidrige Nutzung von Software) beruhen.

11. Haftung

- 11.1 RIZ IT-Motion leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang
- Bei Vorsatz und Haftung aus Garantie haftet RIZ IT-Motion unbeschränkt
 - Bei grober Fahrlässigkeit haftet RIZ IT-Motion in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens
 - Bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (Kardinalpflicht, insbesondere Verzug),

haftet RIZ IT-Motion in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens. Sofern weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit vorliegt, haftet RIZ IT-Motion nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.

- Bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen.

- 11.2 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen ist die Haftung von RIZ IT-Motion gänzlich ausgeschlossen, sofern nicht Schäden gemäß Ziff. 11.1 betroffen sind.
- 11.3 Ist die Haftung von RIZ IT-Motion ausgeschlossen oder begrenzt, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 11.4 In jedem Fall ist die Ersatzpflicht bei von RIZ IT-Motion zu vertretenden Sachschäden begrenzt auf die Deckungssumme der von RIZ IT-Motion abgeschlossenen Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung. Diese kann auf Verlangen des Kunden eingesehen werden.
- 11.5 RIZ IT-Motion bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die tägliche Pflicht zur Sicherung aller Daten und Programme, zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik und zum Schutz gegen externe Eindringlinge auf seine Systeme (Firewall).
- 11.6 Für Verlust von Daten und Programmen oder Datenbeschädigung haftet RIZ IT-Motion nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch die vorstehenden Verpflichtungen (tägliche Daten- und Programmsicherung und Virenabwehr) des Kunden vermeidbar gewesen wäre.

12. Verjährung der Mängelansprüche

Die Verjährungsfrist beträgt

- 12.1 Für Ansprüche wegen Sachmängeln auf Kaufpreistrückzahlung aus Rücktritt oder Minderung 12 Monate ab Ablieferung des Vertragsgegenstandes / Betriebsbereitschaft, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung
- 12.2 Bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln 12 Monate ab Ablieferung / Betriebsbereitschaft
- 12.3 Bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln 24 Monate ab Ablieferung / Betriebsbereitschaft, wenn der Rechtsmangel nicht in einem dinglichen Recht eines Dritten liegt, aufgrund dessen er die Herausgabe des Vertragsgegenstandes verlangen kann
- 12.4 Bei anderen Ansprüchen auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen 24 Monate, beginnend ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 12.5 Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB genannten Höchstfristen ein. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist, bei Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen.

13. Abtretungsverbot

Der Kunde ist nicht berechtigt, seine gegenüber RIZ IT-Motion bestehenden Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.

14. Geheimhaltung

- 14.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Informationen oder Gegenstände, die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände und Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 14.2 Die Vertragsparteien machen die der Geheimhaltung unterliegenden Gegenstände und Informationen nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstbefugnisse benötigen. Die Vertragsparteien werden die mit den geschützten Informationen befassten Mitarbeiter und Dritte zur Geheimhaltung verpflichten.
- 14.3 RIZ IT-Motion verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften.

15. Schriftform, Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

- 15.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich aufgehoben werden. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch eine Übermittlung in Textform, insbesondere mittels Telefax oder E-Mail.
- 15.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss sämtlicher Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf vom 11.04.1980).
- 15.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz der RIZ IT-Motion. RIZ IT-Motion ist berechtigt, an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu klagen.

Besondere Bedingungen der RIZ IT Motion GmbH

Die nachfolgenden Besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den unter Ziff. A geregelten Allgemeinen Bestimmungen der RIZ IT-Motion GmbH. Im Falle einer Kollision der Bestimmungen gehen die Besonderen Bedingungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

B. IT-Support, Service, Administration, Wartungsverträge

1. Supportleistungen

- 1.1 RIZ IT-Motion bietet IT-Support, Service und Administration aufgrund schriftlich abgeschlossener IT-Wartungsverträge oder auf Anforderung des Kunden.
- 1.2 In beiden Fällen betreut RIZ IT-Motion das IT-System des Kunden, inklusive Standard-Software und -Hardware. Bei Peripherie-Geräten (Drucker, Scanner, Monitore etc.) ist der Support auf Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Hersteller oder Vertragshändler (Geltendmachung von Garantieleistungen) und auf Fehlerbehebung in Zusammenarbeit mit Dritten (technischer Support des Herstellers oder externe Reparatur-Dienstleister) beschränkt. Die Betreuung umfasst nicht die Problembehandlung und Unterstützung innerhalb branchenspezifischer Software oder Software, die durch Dritte individuell für den Kunden programmiert wurde. Hier ist der Support ausschließlich auf Funktionsfähigkeit der dafür notwendigen Hardware begrenzt.
- 1.3 Wenn nicht besonders vereinbart, gelten für die gemeldeten Störungen keine definierten Reaktionszeiten, die von RIZ IT-Motion einzuhalten sind.
- 1.4 Die telefonische Kundenbetreuung von RIZ IT-Motion ist von Montag bis Freitag von 8:30 – 17:30 Uhr unter der Rufnummer +49 (7732) – 939 1 939 zu erreichen und nur für eingehende Anrufe ausgelegt. Ständige Erreichbarkeit wird nicht geschuldet, insbesondere sind Wartezeiten bei besetzter Leitung einzukalkulieren. Meldungen über technische Störungen kann der Kunde auch per Fax (+49 (7732) – 939 2 939) oder E-Mail (support@riz-itmotion.de) an die technische Hotline richten.

2. Ticket-System

- 2.1 RIZ IT-MOTION verwendet für die angefallenen Support-Leistungen eine webbasierte Help-Desk-Lösung
- 2.2 Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, unter Verwendung von Zugangsdaten, unter <http://www.riz-itmotion.de/helpdesk> die aktuellen Support-Fälle und deren Stand einzusehen sowie auch die Übersicht über die bereits erledigten Aufgaben und dafür entstandenem Arbeitszeit-Aufwand. Eingehende (telefonisch oder per email) Problem-Meldungen werden von RIZ IT-MOTION-Mitarbeitern entsprechend erfasst, die Aktivitäten (Vor-Ort oder via Fernwartung) werden vollständig und ausführlich dokumentiert.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Bei allen Service-Anfragen ist das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind gegebenenfalls von RIZ IT-Motion gestellte Hilfsmittel zu verwenden. Im Falle von Vor-Ort Einsätzen sorgt der Kunde dafür, dass, sofern notwendig, Mitarbeiter des Kunden zur Verfügung stehen, um den Service-Mitarbeiter von RIZ IT-Motion zu unterstützen und gegebenenfalls nach seinen Anweisungen selbst Wartungs- und Fehlerbehebungsarbeiten zu leisten. Alle vom Service erfassten Hard- und Softwareprodukte sind unserem Mitarbeiter so zugänglich zu machen, dass dieser unmittelbar mit seiner Tätigkeit beginnen kann, insbesondere sind Verkabelung und Anbauten zu entfernen und verdeckte Anschlüsse freizulegen. Der Kunde hat RIZ IT-Motion während der Dauer der Zusammenarbeit über alle von ihm oder von Dritten nachträglich, nach der Erstinbetriebnahme durch RIZ IT-Motion, vorgenommenen Änderungen, Erweiterungen, Austausch von Teilen hinsichtlich Hard- oder Software, oder Netzwerk-Konfigurationen, in Kenntnis zu setzen.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, eine regelmäßige Datensicherung (Daten und Programme) vorzunehmen. Die Datensicherung des Kunden unterliegt nicht der Verpflichtung von RIZ IT-Motion und ist nicht Inhalt des Vertrages, sofern die Vertragsparteien dies nicht schriftlich anderweitig vereinbart haben.
- 3.3 Die Leistungspflichten von RIZ IT-Motion ruhen, solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß nachkommt. RIZ IT-Motion ist berechtigt, ihr hierdurch entstandene Kosten dem Kunden auf Basis der jeweils gültigen Preislisten in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten hat. RIZ IT-Motion behält sich die Geltendmachung weiterer Rechte vor.

4. Vergütung für Supportleistungen

- 4.1 Die Höhe der Vergütung für die Supportleistungen ergibt sich aus den Vereinbarungen im IT-Wartungsvertrag, hilfsweise aus den im Zeitpunkt der Wartung gültigen Wartungsgebührensätzen der RIZ IT-Motion.
- 4.2 RIZ IT-Motion ist berechtigt, in IT-Wartungsverträgen vereinbarte Wartungsgebühren anzupassen, wenn sich die preisbildenden Faktoren wie Lohn-, Lohnnebenkosten, von Dritten zu beschaffende Materialkosten nach Vertragsschluss geändert haben und die Gebührenerhöhung die Sätze des vorangegangenen Vertragsjahres nicht um mehr als 20 % übersteigt. Gebührenänderungen werden mit einer Frist von vier Wochen nach schriftlicher Mitteilung durch RIZ IT-Motion wirksam. Im Falle einer Gebührenerhöhung von mehr als 10 % des vorherigen Gebührensatzes ist der Kunde berechtigt, den IT-Wartungsvertrag schriftlich unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen zum Beginn des angekündigten Erhöhungszeitraumes zu kündigen.
- 4.3 Folgende Leistungen sind vom IT-Support / IT-Wartungsvertrag nicht erfasst und deshalb gesondert kostenpflichtig:
 - a. die Lieferung und Anpassung neuer Softwaremodule
 - b. Pflegeleistungen, die durch Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem erforderlich werden, als sie bei Erstinbetriebnahme bestanden haben oder in unseren

Angaben zu den Anforderungen an Hardware, Betriebsumgebung und Betriebs-Voraussetzungen angegeben sind.

- c. Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode (Quell- oder Objektcode) der Software oder von Datenbanken, oder bei Änderung der ursprünglichen, funktionierenden Konfiguration des jeweiligen Systems;
- d. Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind.
- e. Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung der Hard- oder Software oder Nichtbeachtung der Betriebsanleitung bzw. Dokumentation durch den Kunden, durch Einwirkung Dritter, durch fehlerhafte Hard- oder Fremdssoftware, Mangel bei der Stromversorgung oder durch höhere Gewalt, verursacht werden.
- f. Kosten für Austauschteile, die einem besonderen Verschleiß unterliegen sowie für Verbrauchsmaterial.

5. Reparaturbedingungen (außerhalb der Gewährleistung)

- 5.1 Falls nicht ausdrücklich ein Kostenvoranschlag verlangt wird, erfolgt die Reparatur gegen Berechnung des am Tage der Auftragserteilung gültigen Reparaturgebühren-Satzes von RIZ IT-Motion.
- 5.2 Werden Kundendienstarbeiten in den Räumen des Kunden oder Dritter durchgeführt, gehen die An- und Abfahrzeiten sowie die Fahrtkosten zu Lasten des Kunden. Die Kosten für Ein- und Rücksendung von Reparaturgeräten, die Verpackungskosten sowie das diesbezügliche Transportrisiko sind vom Kunden zu tragen.
- 5.3 Rügen wegen offensichtlichen Reparaturmängeln müssen schriftlich innerhalb von acht Tagen nach Eintreffen der Ware am Bestimmungsort erfolgen. Bei Versäumung dieser Frist verliert der Kunde seine gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Nicht offensichtliche Reparaturmängel müssen unverzüglich nach deren Entdeckung geltend gemacht werden.
- 5.4 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate ab Abnahme des reparierten Gegenstandes.

C. Besondere Bedingungen für Lieferung, Installation und Inbetriebnahme von Hard- und/oder Standardsoftware.

1. Leistungsumfang, Kaufgegenstand und Zweckbestimmung

- 1.1 Der genaue Leistungsumfang und der Kaufgegenstand ergeben sich aus der Auftragsbestätigung und der Leistungsbeschreibung von RIZ IT-Motion, hilfsweise aus dem Angebot von RIZ IT-Motion. Diese sind Bestandteile des Vertrages. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder RIZ IT-Motion sie schriftlich bestätigt hat.
- 1.2 Die Vertragsprodukte von RIZ IT-Motion sind ausschließlich für die (End)-Nutzung durch Unternehmer bestimmt. Beabsichtigt der Vertragspartner, die von RIZ IT-Motion erworbene Ware an einen Verbraucher oder an einen Unternehmer weiter zu liefern, der seinerseits Verbraucher mit derartigen Waren beliefert, hat er RIZ IT-Motion vor Vertragsschluss darauf hinzuweisen.

2. Beschaffenheit der Vertragsprodukte oder Leistungen

- 2.1 Die Waren und Leistungen von RIZ IT-Motion entsprechen dem Stand der Technik zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung. RIZ IT-Motion behält sich bis zur Lieferung vor, handelsübliche technische Änderungen, insbesondere Verbesserungen vorzunehmen, wenn hierdurch nur unwesentliche Änderungen in der Beschaffenheit eintreten können und der Kunde nicht unzumutbar beeinträchtigt ist.
- 2.2 Produktbeschreibungen, Darstellungen oder Testprogramme sind Leistungsbeschreibungen, keine Garantien.
- 2.3 Angaben zur Beschaffenheit oder Haltbarkeit eines Vertragsgegenstandes oder einer Leistung in unseren vertraglichen Erklärungen, öffentlichen oder nichtöffentlichen Äußerungen oder öffentlichen Äußerungen eines Herstellers oder seines Gehilfen enthalten keine Garantie (Zusicherung) im Sinne des § 276 Abs. 1 BGB und keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB, wenn RIZ IT-Motion eine entsprechende Garantie nicht ausdrücklich und schriftlich übernommen hat.
- 2.4 Wird der Vertragsgegenstand aufgrund von Vorgaben oder individuellen Anforderungen des Kunden erstellt oder verändert, so ist RIZ IT-Motion ohne besondere Vereinbarung nicht verpflichtet, diese Vorgaben oder Anforderungen auf ihre Richtigkeit oder Zweckmäßigkeit hin zu überprüfen.

3. Beschaffenheit von Software

- 3.1 Die vertragsgegenständliche Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die auf die durchschnittlichen Bedürfnisse des Kunden hergestellt worden ist und nicht jedem individuellen Bedürfnis Rechnung tragen kann. Die Parteien sind sich einig, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln. Sofern die Prüfung und Beratung der individuellen Anforderungen nicht im Leistungsumfang enthalten ist, wird der Kunde selbst sicherstellen, dass die Software in dem von ihm gewünschten Lieferumfang seinen Anforderungen genügt.
- 3.2 Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Standard-Software übliche Qualität, sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.
- 3.3 Soweit es sich bei der gelieferten Software um Software dritter Hersteller handelt, ist RIZ IT-Motion nur verpflichtet, dem Kunden die auf seinen Namen lizenzierten Daten und/oder Programme auf einen vertraglich vereinbarten Datenträger (Diskette, CD-Rom

- etc.) oder per elektronischer Datenübermittlung zu übergeben. RIZ IT-Motion ist berechtigt, im Namen und Auftrag des Kunden auf den Namen des Kunden lautende Lizenzen zu erwerben. Die Nutzung richtet sich nach den Nutzungsbedingungen der dritten Hersteller. Der Kunde ist befugt, die Software entsprechend diesen Bedingungen zu nutzen. Diese werden dem Kunden - auf Anforderung auch schon vor Vertragsschluss - zur Verfügung gestellt.
- 3.4 Dem Kunden wird mit Lieferung der Software (wenn angefordert) die dazugehörige Anwenderdokumentation des Herstellers in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt. Eine Einführung oder Schulung des Kunden ist nur geschuldet, wenn dies vertraglich vereinbart ist.
Vorhandene Copyright-Vermerke, Urheberrechtsvermerke, Registriermerkmale, wie insbesondere Registriernummern in der Software dürfen weder entfernt noch verändert werden.
- 3.5 RIZ IT-Motion installiert auf der Hardware des Kunden ausschließlich Original-Software, zu der es entsprechende Original-Datenträger und / oder Original-Lizenzzertifikate (Lizenzkey) gibt. Kann der Kunde den Besitz dieser nicht nachweisen, wird keine Installation und Inbetriebnahme durch RIZ IT-Motion durchgeführt. Sofern der Kunde selbst die Installation und Inbetriebnahme durchführt, übernimmt RIZ IT-Motion für diese Programme keine Support-Leistungen.
- 3.6 Der Kunde testet gründlich jedes Modul auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme, die der Kunde im Rahmen der Gewährleistung oder eines IT-Wartungsvertrags bekommt.
- 3.7 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass das Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Arbeitsumgebung des Programms sicherzustellen.

4. Rechte des Kunden an der Software

- 4.1 Die Software (Programm und Benutzerhandbuch) ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software stehen dem Rechtsinhaber (idR der Softwarehersteller) zu. RIZ IT-Motion hat entsprechende Verwertungsrechte.
- 4.2 Mit dem Erwerb der Software räumt der Rechtsinhaber dem Kunden das Recht ein, die Software unter den vom Rechtsinhaber vorgegebenen Nutzungsbedingungen zu nutzen. Eine weitergehende Nutzung oder Verwertung ist ausgeschlossen.
- 4.3 Erwirbt der Kunde zugleich Hardware, in dem die Software vorinstalliert ist, gelten die Nutzungsbedingungen für die vorinstallierte Kopie der Software entsprechend.
- 4.4 Ein mehrfaches Nutzungsrecht bedarf einer besonderen schriftlichen Vereinbarung, sofern das Lizenzrecht des Rechtsinhabers dieses vorsieht.
- 4.5 Der Kunde ist nur berechtigt, mit dem Programm eigene Daten für eigene Zwecke zu verarbeiten. Vertragliche Nutzungsregelungen (z.B. die Beschränkung auf eine Anzahl von Arbeitsplätzen oder Personen) sind technisch einzurichten und praktisch beizubehalten.
- 4.6 Der Kunde ist berechtigt, die Software im Originalzustand und als Ganzes zusammen mit einer Kopie des Kaufvertrages an einen nachfolgenden Nutzer abzugeben. Diese Berechtigung erstreckt sich nicht auf eine Weitergabe von Kopien oder Teilkopien der Software und auch nicht auf die Weitergabe von geänderten oder bearbeiteten Fassungen oder davon hergestellter Kopien oder Teilkopien. Mit der Weitergabe der Software geht die Berechtigung des Kunden zur Nutzung auf den nachfolgenden Nutzer über, der damit an die Stelle des Kunden tritt. Zugleich erlischt die Berechtigung des Kunden zur Nutzung. Mit der Weitergabe hat der Kunde alle Kopien und Teilkopien der Software sowie geänderte oder bearbeitete Fassungen und davon hergestellte Kopien und Teilkopien umgehend und vollständig zu löschen oder auf andere Weise zu vernichten. Dies gilt auch für alle Sicherungskopien.
- 4.7 Die Vermietung der Software oder von Teilen derselben ist ausgeschlossen.

5. Beginn und Ende der Rechte des Kunden bei Software

- 5.1 Die Rechte an der Software gehen erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat der Kunde nur ein vorläufiges, nur schuldrechtliches und nach Ziff. 5.2 widerrufbares Nutzungsrecht.
- 5.2 RIZ IT-Motion kann das vorläufige Nutzungsrecht aus wichtigem Grund widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Vergütung nicht zahlt.
- 5.3 Wenn RIZ IT-Motion das vorläufige Nutzungsrecht widerruft, kann RIZ IT-Motion vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Vertragsgegenstände verlangen oder die schriftliche Versicherung, dass sie vernichtet sind, außerdem die Löschung oder Vernichtung aller Kopien und die schriftliche Versicherung, dass dies geschehen ist.

6. Aufstellung und Installation von Hardware und Software, Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Ist RIZ IT-Motion auch mit der Aufstellung bzw. Installation der Hardware beauftragt, ist RIZ IT Motion verpflichtet, die Hardware aufzustellen und entsprechend der in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungs-Beschreibung in Betriebsbereitschaft zu versetzen. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist RIZ IT-Motion nicht verpflichtet, die Hardware mit sonstigen Geräten oder Programmen zu verbinden.
- 6.2 Ist die Installation von Software geschuldet, ist der Vertragsgegenstand betriebsbereit, wenn ein Testlauf durchgeführt und der Kunde die Betriebsbereitschaft bestätigt hat.
- 6.3 Die Rügeobliegenheit des Kunden sowie die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beginnt in diesen Fällen mit dem Datum der Betriebsbereitschaft.
- 6.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Installation erforderlichen räumlichen und technischen Voraussetzungen und die sonstigen Aufstellungs- und Anschlussvoraussetzungen zu schaffen.

7. Lieferfristen, Leistungerschwernis und –Hindernisse

- 7.1 Wird die Aufstellung und Installation der Hardware oder Software von RIZ IT-Motion vorgenommen, sind die Leistungs- und Lieferfristen, sofern nichts anderes vereinbart, eingehalten, wenn der Vertragsgegenstand in betriebsbereiten Zustand versetzt ist.

- 7.2 Kann die Betriebsbereitschaft aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, insbesondere durch Verletzung seiner Mitwirkungspflichten, nicht herbeigeführt werden, gilt der Tag der Lieferung des Vertragsgegenstandes als Tag der Betriebsbereitschaft.

D. Besondere Bedingungen für Leistungen des RIZ IT-Motion Rechenzentrums.

1. Allgemeines

RIZ IT-Motion erbringt in ihrem Rechenzentrum verschiedene Dienstleistungen von hoher Qualität und Sicherheit (z.B. Hardware Housing, Hosted Services, Hardware Hosting, Web Hosting). Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden u.a. durch folgende Maßnahmen sichergestellt:

Sicherheit durch bauliche und technische Maßnahmen:

- Zugangskontrollsystem
- Videoüberwachung
- Rauchmelder
- redundantes Klimasystem
- Überwachung der Temperaturentwicklung durch externen Überwachungsdienst
- Überwachung Wassereintrich durch externen Überwachungsdienst
- redundante Stromzuführung
- unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung

Sicherheit und Verfügbarkeit des internen Netzwerkes:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der einzelnen Kunden-Systeme
- umfangreiches Backup der eigenen Systeme
- mehrfach redundante Firewall-Systeme für Online-Kommunikation
- 24 h / 7 Tage Überwachung der Rechenzentrum-Infrastruktur
- Einsatz von redundanten, hoch qualitativen Marken-Hardware-Systemen für den Betrieb des Rechenzentrums
- redundante IP-Anbindung an verschiedene Anbieter (Carrier-Unternehmen), Verfügbarkeit im Jahresmittel 99,6%

2. Hardware Housing

- 2.1 RIZ IT-Motion bietet ihren Kunden die Möglichkeit, kundeneigene Hardware (Server) in ihrem Rechenzentrum unterzubringen (Hardware-Housing). Die monatlichen Kosten hängen vom Platzanspruch (Höheneinheiten) und Stromverbrauch ab und sind in den Gebühren von RIZ IT-Motion definiert. Für die Verfügbarkeit der Hardware des Kunden übernimmt RIZ IT-Motion keine Verantwortung, außer es ist in einem Individual-Vertrag besonders geregelt. RIZ It-Motion ist ferner nicht verpflichtet, die Datensicherung (Backup) für die jeweiligen Kundensysteme vorzunehmen, außer es ist in einem Individual-Vertrag besonders geregelt. Es ist die Pflicht des Kunden, die Hardware in der eigenen Elektronik-Versicherung gegen mögliche Schäden und Ausfall zu berücksichtigen.
- 2.2 Die Anbindung der gehosteten Kunden-Server (dedizierte Server, managed User-Server, managed Root-Server) an das Internet-Backbone von RIZ IT-Motion erfolgt, wenn in einem Individualvertrag nicht anders vereinbart, über eine Schnittstelle (Port) mit einer Gesamtleitungskapazität von 100Mbit/s. RIZ IT-Motion garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Port bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.
- 2.3 Die zum Betreiben der gehosteten Kunden-Server ggf. benötigten IP-Adressen stehen im Eigentum bzw. Besitz von RIZ IT-Motion und dürfen jederzeit verändert werden. Die IP-Adressen gehen weder in das Eigentum noch in den Besitz des Kunden über und verbleiben nach Beendigung der Vertragsbeziehung mit dem Kunden im Eigentum bzw. Besitz von RIZ IT-Motion.
- 2.4 Wenn der Kunde Wartungsarbeiten an seinen eigenen Server durchführen muss, kann er dies selbst tun oder RIZ IT-Motion mit der Wartung beauftragen. Diese Wartungsarbeiten sind nicht Bestandteil der monatlichen Housing-Pauschale und werden gesondert in Rechnung gestellt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zutritt zum Rechenzentrum der RIZ IT-Motion. Dies erfolgt ausschließlich im Beisein eines RIZ IT-Motion – Mitarbeiters zu den üblichen Geschäftszeiten. Der Zutritt außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt nach Rücksprache mit RIZ IT-Motion.

3. Hosted Services

RIZ IT-Motion bietet ihren Kunden, die keine eigene IT-Infrastruktur aufbauen möchten oder können, verschiedene Dienste auf Mietbasis, an (z.B. Groupware-Dienste, Speicherkapazität etc.). Die genaue Definition der Inhalte ist in einem Individualvertrag (Bestellformular) festgelegt.

4. Hardware Hosting

RIZ IT-Motion bietet ihren Kunden die Möglichkeit, Hardware-Kapazitäten (dedizierte Hardware oder virtuelle Plattform) zu mieten. Einzelheiten werden in einem Individualvertrag (Bestellformular) festgelegt.

5. Web Hosting

RIZ IT Motion bietet ihren Kunden die Möglichkeit, Serverspeicherplatz in den Serveranlagen von RIZ IT-Motion zum Zwecke des Betriebs einer Internet-Website zu mieten. Einzelheiten werden in einem Individualvertrag (Bestellformular) festgelegt.

6. Backup-Dienste

- 6.1 RIZ IT-Motion GmbH bietet ihren Kunden die Möglichkeit zur automatischen oder manuellen Datensicherung der jeweiligen Unternehmens-Datenbestände oder der einzeln gebuchten IT-Services an (z.B. Groupware-Postfächer), die sich auf den im Rechenzentrum von RIZ IT-Motion gehosteten Servern des Kunden oder auf RIZ IT-Motion-eigenen Servern befinden. Die Datensicherung erfolgt mittels eines auf dem jeweiligen System installierten Backup-Agenten, mit dessen Hilfe die zu sichernden Dateien ausgewählt, die Verbindung zum Backup-Server im Rechenzentrum hergestellt und die Sicherung nach definierten Zeitplänen im Hintergrund oder manuell sofort durchgeführt werden kann. Es werden nur Dateien gesichert, die sich auf dem jeweiligen Server befinden, eine lokale Client-Sicherung wird nicht durchgeführt. Die Datensicherung erfolgt mittels einer Backup-Library, die Medien mit den gesicherten Daten werden nicht zusätzlich kopiert und aus Redundanzgründen an geografisch getrennten Orten aufbewahrt.
- 6.2 Der Backup-Dienst wird von RIZ IT-Motion in ihrem Rechenzentrum erbracht. Die Räume sind gegen unbefugten Zutritt gesichert. Video-, Temperatur- und Brandüberwachung sind aktiv, Überwachungsmeldungen werden an das Technik-Team von RIZ IT-Motion übertragen. Der Sicherungsplan wird mit dem Kunden zusammengestellt und gesondert schriftlich festgehalten. Der Kunde erhält hierzu eine Backup-Dokumentation. Abweichungen oder Änderung bedürfen der schriftlichen Form. Backup-Leistungen sind von RIZ IT-Motion fest definiert und nicht individuell anzupassen. Rücksicherung der gesicherten Dateien erfolgt bei Bedarf, nach Kundenwunsch. Während der üblichen Geschäftszeiten (Mo.-Fr., 08:30 - 17:30 Uhr) wird eine Reaktionszeit von 120 Minuten gewährleistet.
- 6.3 RIZ IT-Motion haftet nicht für den Zustand und die Funktionalität der zu sichernden Dateien zum Zeitpunkt der Sicherung. Im Falle von Störung des Rechenzentrumsbetriebs als Folge höherer Gewalt (Unwetter, Blitzschlag, Brand, mutwillige Zerstörung durch Dritte, etc.) oder bei Materialfehlern der Datenträger oder der Backup Cartridges kann der Kunde nur auf den letztmöglichen, funktionierenden Backup-Stand zurückgreifen.

7. Verfügbarkeit Rechenzentrum-Hardware und / oder Services

- 7.1 Die Verfügbarkeit der Rechenzentrum-Hardware und / oder Services bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware und der dadurch, laut individueller Service- /Mietvertrag, gebuchten IT-Leistungen und -Diensten. Gewährleistet wird, wenn nicht besonders schriftlich vereinbart, eine Verfügbarkeit von 99,0% im Monatsmittel.
- 7.2 Bei Störungen oder Problemen ist der Support von RIZ IT-Motion während den üblichen Geschäftszeiten (Mo.-Fr., 08:30 - 17:30 Uhr) per Mail oder telefonisch erreichbar. Die Störungsbeseitigung erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Kurzfristige Unterbrechungen aus Wartungsgründen führen nicht zu Ansprüchen gegenüber RIZ IT-Motion. RIZ IT-Motion kann den Dienst zu Wartungszwecken kurzzeitig außer Betrieb nehmen, vorbehaltlich kurzfristiger Änderungen ist dieses mit dem Kunden ab zu sprechen.

8. Software und Lizenzierung

- 8.1 Der Kunde ist verpflichtet, auf seinen Systemen ausschließlich original, legal erworbene und / oder eigen programmierte Software einzusetzen. RIZ IT-Motion ist nicht verpflichtet, dies zu überprüfen. RIZ IT-Motion hat keinen Einfluss auf die Inhalte, die der Kunde auf seinen Systemen bereitstellt. Sollte der Kunde dadurch gegen geltendes Recht verstoßen, ist RIZ IT-Motion berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- 8.2 Der Kunde erhält im Einzelfall (im Individualvertrag / Bestellformular festgelegt) Software-Nutzungsrechte für bestimmte Services. Hier gilt die jeweilige Software-Nutzungsvereinbarung der Software-Hersteller und deren Lizenz-Recht. Im Fall einer Kündigung des Vertrages mit RIZ IT-Motion erlöscht das Nutzungsrecht an der jeweiligen Software und der Kunde verpflichtet sich, die Software zu deinstallieren.

9. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der RIZ IT-Motion und deren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 06:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebes auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die RIZ IT-Motion informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer der RIZ IT-Motion verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

10. Laufzeit, Kündigung

Wenn nicht gesondert in einem Individualvertrag vereinbart, gelten für die Leistungen, die der Kunde über das Rechenzentrum bezieht, eine unbestimmte Laufzeit (Mindestlaufzeit 12 Monate, verlängert sich um weitere 12 Monaten, wenn nicht rechtzeitig gekündigt wird) und eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum nächsten Laufzeitende. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund ist unbenommen.

11. Gewährleistung und Haftung

- 11.1 RIZ IT-Motion leistet Gewähr für die Funktion des Rechenzentrums im Rahmen der vereinbarten Spezifikationen und Verfügbarkeitsabreden.
- 11.2 Eine Haftung von RIZ IT-Motion bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Vereinbarungen ist nur dann gegeben, wenn die RIZ IT-Motion die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:
- Ausfälle, die von RIZ IT-Motion nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- oder Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der RIZ IT-Motion (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der RIZ IT-Motion, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
 - Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder der RIZ IT-Motion gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
 - Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
 - Ausfälle, die durch Wartungsfenster der RIZ IT-Motion oder deren Zulieferer verursacht wurden.
- 11.3 Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel von RIZ IT-Motion nachgewiesen, dass der Mangel nicht von RIZ IT-Motion zu vertreten ist, so gehen die Aufwendungen der RIZ IT-Motion für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

E. Besondere Bedingungen für Onlinedienste

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Nutzung der bei RIZ IT-Motion in Auftrag gegebenen Onlinedienste. Mit der Beauftragung erkennt der Kunde die jeweiligen Nutzungsbedingungen des externen Onlinedienst-Anbieters an; diese werden zum Vertragsbestandteil des Vertrages zwischen RIZ IT-Motion und dem Kunden. Auf Anfrage des Kunden stellt RIZ IT-Motion die Nutzungsbedingungen des Anbieters zur Verfügung.

1. Domain Name Service und Webhosting

- 1.1 Der Kunde hat das Recht, eigene Domains (z.B. .DE, .COM, .NET, .ORG, .BIZ, .INFO usw.) zu beantragen. Für die Delegation gelten die Regeln des jeweils zuständigen "Network Information Center" (NIC). RIZ IT-Motion reicht lediglich die Anträge ein. RIZ IT-MOTION trägt im Domainantrag als antragstellende Organisation grundsätzlich den Kunden ein. Als "administrativen Kontakt" trägt RIZ IT-MOTION die vom Kunden benannte Person ein. RIZ IT-MOTION weist ausdrücklich auf die besondere Bedeutung der Wahl dieser Person hin, da die im Domainantrag benannte Person letztlich über die zukünftige Verwendung der Domain entscheiden kann. RIZ IT-MOTION empfiehlt, möglichst als administrativen Kontakt ein Mitglied der Geschäftsleitung bzw. des Vorstandes einzusetzen. Die Domains werden immer für einen bestimmten Zeitraum konnektiert, der im Bestellformular jeweils explizit angegeben wird. Wenn der Kunde zu einem anderen Provider wechseln möchte, verpflichtet sich RIZ IT-MOTION nach schriftlicher Weisung des Kunden, alle erforderlichen Maßnahmen einzuleiten, um einen reibungslosen Wechsel zu ermöglichen.
- 1.2 RIZ IT-Motion hat keinen Einfluss auf die Dauer des Registrierungsprozesses der Wunsch-Domain beim Network Information Center. Sollte während dieser Prozedere die Wunsch-Domain des Kunden durch einen anderen Provider registriert werden, kann RIZ IT-Motion dafür nicht haftbar gemacht werden, da diese Prozesse nicht in ihrem Einflussbereich liegen.
- 1.3 Das Vertragsverhältnis beginnt jeweils mit der Annahme des Auftrages (Datum der Auftragsbestätigung), spätestens durch Inanspruchnahme von Leistungen. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien ohne Angabe eines Grundes - unter Berücksichtigung der Mindestlaufzeit - zum Laufzeitende gekündigt werden, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate, die Kündigungsfrist 3 Monate. Liegt keine Kündigung vor, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um den ursprünglich gebuchten Zeitraum. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund ist unbenommen.
- 1.4 Für die registrierten Domains kann der Kunde bei RIZ IT-Motion entsprechenden Speicherplatz für eine Webpräsenz und / oder dazu gehörige Email-Konten bestellen, die Kosten hierfür sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. RIZ IT-Motion hat keinen Einfluss auf die Inhalte der Webpräsenz und / oder des Email-Verkehrs, der Verantwortungsbereich liegt ausschließlich beim Kunden. Der Kunde ist verpflichtet:
- keine Inhalte bzw. Informationen in das Internet einzubringen, durch die gegen gesetzliche Bestimmungen, die Persönlichkeitsrechte und/oder Schutzrechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstoßen wird;
 - eine übermäßige Belastung der Netze durch ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten zu unterlassen, insbesondere ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden (Verbot von Mail-Spamming);
 - anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen (z. B. Zugangskennungen und Passwörter geheim zu halten und vor dem Gebrauch durch unberechtigte Dritte zu schützen) sowie ausreichende Schutzmaßnahmen gegen Computerviren, insbesondere deren Verbreitung, zu ergreifen;
 - alle Personen, denen er eine Nutzung der Dienste von RIZ IT-Motion und seinen externen Partnern ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Pflichten hinzuweisen
 - die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder zukünftig für die Teilnahme am Netz erforderlich sein sollten.
 - dass von ihm gewählte Adressen-Bezeichnungen (Domain, E-Mail-Adressen) frei sind und nicht gegen gesetzliche Verbote, die Rechte Dritter oder die guten Sitten verstoßen.
 - die Richtlinien der ICANN zu akzeptieren, insbesondere bei Streitigkeiten über die Domain wegen der Verletzung von Marken-, Namens- und sonstigen Schutzrechten (Uniform-Domain-Name-Dispute-Resolution-Policy).

- den entsprechenden Gepflogenheiten sachgerechter Datensicherung im Netz nachzukommen, d. h. - bei gewerblicher bzw. kommerzieller Nutzung - grundsätzlich nach jedem Arbeitstag, an dem der Datenbestand durch ihn bzw. seine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verändert wurde, eine Sicherung der Daten durchzuführen. Daten, die auf den Web-Servern von RIZ IT-Motion abgelegt sind, dürfen dabei nicht auf diesen sicherungsgespeichert werden. Insbesondere muss der Kunde vor der Installation von Software (oder Updates) eine vollständige Datensicherung durchführen.
- 1.5 Bei einem erheblichen Verstoß gegen diese Pflichten (z.B. gegen Verbot von Mail-Spamming) ist RIZ IT-Motion berechtigt, nach ihrer Wahl den Zugang zu den Diensten ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen.
 - 1.6 Im Übrigen behält sich RIZ IT-Motion vor dem Hintergrund der sie selbst treffenden Haftungsfolgen das Recht vor, Internet-Seiten mit beleidigenden, diskriminierenden oder in sonstiger Weise rechtlich bedenklichen Inhalten auf Kosten des Kunden vorübergehend oder dauerhaft zu sperren und die Domain an die jeweilige Vergabestelle zurück zu geben. RIZ IT-Motion wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten und ihn auffordern, vermeintlich rechtswidrige Inhalte zu beseitigen bzw. deren Rechtmäßigkeit darzulegen und ggf. zu beweisen. Entsprechendes gilt, soweit die Sperrung einer Internet-Seite aufgrund behördlicher Anordnung gegenüber RIZ IT-Motion erfolgt. RIZ IT-Motion wird die Sperrung aufheben, sobald der Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet ist. RIZ IT-Motion ist nicht verpflichtet, sämtliche Inhalte von Internet-Seiten der gehosteten Systeme zu prüfen. Es erfolgen regelmäßige Stichproben oder eine Reaktion auf Anzeigen Dritter.
 - 1.7 Der Kunde wird besonders auf die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz hingewiesen. RIZ IT-Motion weist darauf hin, dass im Rahmen der Vertragsdurchführung, insbesondere bei Registrierung von Domains, auch personenbezogene Daten (z.B. Name, Anschrift) gespeichert werden. Zum Zwecke der Vertragsdurchführung können diese auch an Dritte übermittelt und im üblichen Umfang zur Identifizierung des Inhabers der Domain veröffentlicht werden (einschließlich evtl. öffentlicher Abfragemöglichkeiten in sog. Who-is-Datenbanken).

2. Einwahl ins Internet, VPN-Verbindungen, IT-Leistungen externer Anbieter

- 2.1 RIZ IT-Motion stellt dem Kunden kostenpflichtig Services zur Verfügung, die für die Einwahl ins Internet oder für die Anbindung mehrerer Standorten des Kunden notwendig sind. Der Kunde schließt mit RIZ IT-Motion über jeden bestellten Dienst einen Einzelvertrag (Bestellformular) ab. Insbesondere schließen die Vertragsparteien bei VPN-Connect-Produkten Einzelverträge (Bestellformular) über die einzelnen VPN-Anschlüsse ab. Die Einzelverträge sind in ihrer Laufzeit und ihrem Bestand voneinander unabhängig.
- 2.2 RIZ IT-Motion kann die Bereitstellung der Leistung von der Abgabe einer Grundstücks-Eigentümergeklärung gemäß § 10 Telekommunikations-Kundenschutzverordnung abhängig machen. Ob die im Bestellformular angegebene Datenrate eingehalten werden kann, kann RIZ IT-Motion erst im Zuge der Bereitstellung feststellen. Bei auf SDSL basierenden Anbindungen gilt: Wenn die Datenrate nicht erbracht werden kann, informiert RIZ IT-Motion den Kunden unverzüglich. Die Vertragsparteien können in diesem Fall eine Datenrate vereinbaren, die erreicht werden kann oder jede der Vertragsparteien hat das Recht, von dem Vertrag über die jeweilige Anbindung zurückzutreten. Bereits geleistete Vergütungen des Kunden wird RIZ IT-Motion für den Fall des Rücktritts unverzüglich erstatten. Weitergehende Ansprüche, die allein auf dem Rücktrittsgrund beruhen, sind ausgeschlossen. Bei auf ADSL basierenden Anbindungen gilt: Die Geschwindigkeit bzw. Bandbreite des ADSL-Anschlusses kann bis zu 16.000 KBit/s Down- und 1024KBit/s Upstream betragen. Hierbei handelt es sich um die theoretisch möglichen Maximalwerte. Die wirklich nutzbare Bandbreite hängt u.a. von der Qualität der genutzten Kupferleitung ab und kann deutlich von der theoretisch möglichen Maximalbandbreite abweichen. Die vorgenannten Werte können je nach Fortschritt der technischen Entwicklung zukünftig abweichen.
- 2.3 Sollte für den Installationsort keine DSL-fähige Kupferdoppelader für das jeweilige Produkt zur Verfügung stehen, kann jede der Vertragsparteien von dem Einzelvertrag über das jeweilige Produkt zurücktreten. Bereits geleistete Vergütungen des Kunden wird RIZ IT-Motion für den Fall des Rücktritts unverzüglich erstatten. Weitergehende Ansprüche, die allein auf dem Rücktrittsgrund beruhen, sind ausgeschlossen.
- 2.4 RIZ IT-Motion ist zur außerordentlichen Kündigung der jeweiligen Anbindung berechtigt, wenn der jeweilige Netzbetreiber die entsprechende Leitung gegenüber RIZ IT-Motion ohne Verschulden der RIZ IT-Motion kündigt.
- 2.5 Soweit im Bestellformular nichts anders geregelt ist, beträgt die Mindestlaufzeit für die einzelnen Dienste zwölf Monate. Die Mindestlaufzeiten beginnen jeweils mit der Bereitstellung des jeweiligen Dienstes. Die Laufzeit des einzelnen Dienstes verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn der Dienst nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Wird während der Vertragslaufzeit ein anderer Tarif vereinbart, beginnt ab dem Zeitpunkt der Änderung eine neue Mindestlaufzeit, die der ursprünglich vereinbarten entspricht. Je nach Dienst können zusätzlich einmalige Gebühren entstehen.
- 2.6 Im Übrigen gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen externen Partner, diese können den RIZ IT-Motion Kunden auf Verlangen jederzeit zugänglich gemacht werden.