Allgemeine Geschäftsbedingungen der Media8 GmbH

Geschäftskunden und öffentliche Auftraggeber · Fassung 4 vom 26. November 2026

Diese Bedingungen regeln die Leistungen der Media8 GmbH, Dinslakener Landstraße 32, 46483 Wesel („Media8“). Der einzelne Auftrag legt fest, welche Leistungen der Kunde bezieht. Die Bestimmungen zu einem bestimmten Geschäftsbereich gelten jeweils für die dort beauftragten Leistungen.

§ 1 Kunden und Vertragsunterlagen

1.1 Media8 schließt auf dieser Grundlage Verträge mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Bei öffentlichen Aufträgen gelten die einbezogenen Vergabe- und Vertragsunterlagen in der dort festgelegten Rangfolge.

1.2 Individualabreden haben Vorrang. Im Übrigen gelten bei Widersprüchen zuerst der konkrete Auftrag, dann die dazu vereinbarten Leistungsbeschreibungen einschließlich Service- und Wechselbedingungen und anschließend diese AGB. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag geht die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung in ihrem Regelungsbereich vor. Bedingungen des Kunden werden durch ausdrückliche Vereinbarung einbezogen.

1.3 Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss vereinbarte Fassung. Media8 stellt Angebot, AGB und zugehörige Anlagen vor Annahme in speicherbarer Form bereit. Änderungen bestehender Verträge bedürfen der Vereinbarung. Das Bereitstellen einer neuen Fassung oder das Schweigen auf ihre Übersendung bewirkt für sich allein keine Änderung.

§ 2 Angebote und Vertragsschluss

2.1 Der Kunde kann ein an ihn gerichtetes verbindliches Angebot innerhalb seiner Gültigkeitsfrist annehmen, auch über den dafür vorgesehenen Angebotslink. Bei einer als Bestellung oder Änderungsantrag bezeichneten Funktion gibt der Kunde ein Angebot ab. Media8 nimmt es durch Auftragsbestätigung oder durch die mit dem Kunden vereinbarte Ausführung an. Eine automatische Eingangsbestätigung gilt als Annahme, wenn sie das ausdrücklich erklärt. Für Kündigungen gilt § 13.

2.2 Der Auftrag nennt Leistungsumfang, Preis und bei laufenden Leistungen Beginn, Abrechnungszeitraum, Mindestlaufzeit und Kündigungsbedingungen. Für kostenpflichtige Erweiterungen vereinbaren die Parteien vor Ausführung Umfang und Vergütung. Der Kunde kann Fehler einer elektronischen Erklärung unverzüglich über den mitgeteilten Kontakt anzeigen. Seine gesetzlichen Rechte bleiben gewahrt.

2.3 Bei einer Erweiterung benennen die Parteien die zusätzliche Leistung, den Preis oder die Berechnungsgrundlage und etwaige Auswirkungen auf den Termin. Bereits geschuldete Arbeiten einschließlich gesetzlicher Nacherfüllung sind im vereinbarten Umfang abgegolten. Bei elektronischen oder telefonischen Bestellungen dokumentiert Media8 Auftrag, handelnde Person und Umfang der Freigabe. Individuelle Abreden bleiben unabhängig von ihrer Form wirksam.

§ 3 Vergütung, Vorauszahlung und Verzug

3.1 Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlich geschuldeter Umsatzsteuer. Für zeitabhängige Leistungen gelten die bei Beauftragung vereinbarten Sätze und Abrechnungseinheiten. Reisezeit, Fahrtkosten und Zuschläge berechnet Media8, wenn sie im Auftrag ausgewiesen sind. Die vereinbarte Pauschale deckt die darin enthaltenen Leistungen vollständig ab. Bestehende Preise können die Parteien einvernehmlich ändern. Änderungen einer Preisliste gelten erst für Aufträge, in die sie einbezogen wird.

3.2 Laufende Betreuung und weiterverkaufte Lizenzen können für den vereinbarten Monat oder das vereinbarte Jahr im Voraus abgerechnet werden. Das Angebot nennt je Position Leistung, Bindungszeit, Abrechnungszeitraum, Preis je Zeitraum und Zahlungsweise. Bei Jahresbindung mit monatlicher Zahlung weist es auch den Gesamtpreis für die feste Laufzeit aus. Soll Media8 eine neue Lizenz erst nach Zahlungseingang verbindlich bestellen oder aktivieren, wird dies im Angebot zusammen mit dem vorgesehenen Leistungsbeginn vereinbart. Das gilt entsprechend für zusätzliche Plätze oder eine neu zu beauftragende Verlängerung. Ein schon vereinbarter Verlängerungsmechanismus, bestehende Leistungszusagen und der Zugang zu bereits bezahlten Positionen richten sich nach dem bisherigen Auftrag.

3.3 Sofern im Auftrag nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Zahlungsfrist 14 Kalendertage ab Zugang der Rechnung. Bei Leistungen ohne Vorauszahlungsabrede beginnt sie frühestens mit Eintritt der übrigen gesetzlichen Fälligkeitsvoraussetzungen. Bei Werkleistungen gelten die gesetzlichen Regeln über Abschlagszahlungen und Fälligkeit, insbesondere bei Abnahme. Für Lastschriften sind ein gültiges Mandat und die vorgesehene Vorabinformation erforderlich. Der Kunde ersetzt erforderliche, tatsächlich angefallene Rücklastschriftkosten nur, soweit er die Rücklastschrift zu vertreten hat.

3.4 Bei Verzug mit einer Entgeltforderung kann Media8 die gesetzlichen Verzugszinsen und die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB beanspruchen. Ersatz eines weiteren Verzugsschadens und die Anrechnung der Pauschale auf Rechtsverfolgungskosten richten sich nach dem Gesetz. Für den Eintritt des Verzugs gilt § 286 BGB.

3.5 Bei wirksamer vorzeitiger Beendigung rechnet Media8 Vorauszahlungen ab und erstattet unverzüglich Beträge für Zeiträume, für die keine Vergütung mehr geschuldet ist. Das gilt auch beim Sonderkündigungsrecht für Connect nach § 13.1. Eigenständig beauftragte und weiter nutzbare Lizenzpositionen nach § 14.4 werden nach ihrer ausgewiesenen Bindung abgerechnet.

§ 3 (Fortsetzung) Leistungseinschränkung und Gegenansprüche

3.6 Ist der Kunde mit einer erheblichen Entgeltforderung aus der betroffenen Vertragsleistung in Verzug und ist diese Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt, darf Media8 die betroffene Leistung im Rahmen ihres gesetzlichen Leistungsverweigerungsrechts vorübergehend und verhältnismäßig einschränken. Media8 prüft die Höhe und Dauer des Rückstands, geleistete Zahlungen, absehbare Betriebsfolgen und mildere Mittel. Eine gemeinsame Rechnung für mehrere Leistungen erweitert das Recht nicht. Berechtigte Einbehalte des Kunden werden bei der Bemessung des Rückstands abgezogen.

3.7 Vor der Einschränkung kündigt Media8 sie nach Eintritt des Verzugs in Textform an. Die Mitteilung bezeichnet offene Forderung, betroffenen Dienst, Umfang, Auswirkungen, frühesten Zeitpunkt sowie einen erreichbaren Kontakt für Zahlung und Einwendungen. Media8 gewährt ab Zugang eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Kalendertagen. Vor der Durchführung prüft sie Zahlungseingänge und alle ihr bis dahin bekannten Einwendungen. Würde der übliche Kommunikationsweg unzugänglich, stellt Media8 einen unabhängigen Kontaktweg bereit.

3.8 Bei Rückständen aus eigener IT-Betreuung darf Media8 zunächst abgrenzbare, aufschiebbare Leistungen aus dem betroffenen Betreuungsauftrag zurückstellen. Bei einer von Media8 verkauften Lizenz kommt eine reversible Einschränkung ausschließlich des betroffenen Abonnements in Betracht, wenn der konkrete Vertriebsweg dies erlaubt, die geschützten Zugriffs- und Übergabewege gewahrt sind und eine mildere Maßnahme nicht ausreicht. Bei einem Lizenzdirektvertrag des Kunden mit einem Dritten betrifft ein Zahlungsrückstand gegenüber Media8 nur die eigenen Vertragsleistungen von Media8.

3.9 Bei einer zahlungsbedingten Einschränkung wahrt Media8 den vereinbarten Zugang legitimierter Personen zu kundeneigenen Daten, Zugangsmitteln, Tresoreinträgen, Sicherungsständen und IT-Dokumentation, erforderlichenfalls über einen gleichwertigen sicheren Übergabe- oder Exportweg. Kundendomains, fremde Lizenzen oder Kundenadministratorkonten verwendet Media8 nicht als Zahlungssicherheit. Löschung von Kundendaten und Abschalten vereinbarter Schutzfunktionen zur Durchsetzung von Forderungen sind ausgeschlossen. Gesetzliche und vertragliche Herausgabe-, Wechsel-, Sicherheits- und Datenschutzpflichten bleiben gewahrt.

3.10 Sobald der Grund für die Einschränkung entfällt, stellt Media8 die eigene Leistung unverzüglich wieder bereit. Ist die Mitwirkung des Anbieters nötig, veranlasst und verfolgt Media8 die Freischaltung unverzüglich und unterrichtet den Kunden. Die Vergütung während einer Einschränkung und ein etwaiger Schadensersatz richten sich nach Vertrag und Gesetz. Die Einschränkung macht künftige Raten nicht insgesamt fällig. Für Kündigungen aus wichtigem Grund gelten die gesetzlichen Voraussetzungen. Schutzmaßnahmen bei einer akuten Sicherheitsgefahr richten sich gesondert nach § 8.3.

3.11 Muss Media8 vorleisten und wird erst nach Vertragsschluss erkennbar, dass mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden die Zahlung für diese Leistung gefährdet, kann Media8 nach § 321 BGB die ausstehende Vorleistung verweigern. Der Kunde kann nach seiner Wahl die Gegenleistung erbringen oder Sicherheit leisten. Sobald das Recht entfällt, führt Media8 den Auftrag fort. Für eine laufende Leistungseinschränkung wegen Zahlungsverzugs gelten die Absätze 3.6 bis 3.10. Zwingende insolvenzrechtliche Vorschriften bleiben gewahrt.

3.12 Gegenforderungen aus demselben Vertrag oder in engem rechtlichen oder wirtschaftlichen Zusammenhang mit der Forderung von Media8 kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften aufrechnen. Mit anderen Gegenforderungen kann er aufrechnen, wenn sie unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder im laufenden Rechtsstreit entscheidungsreif sind. Zwingende gesetzliche Aufrechnungsrechte sowie Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte bleiben unberührt.

3.13 Beanstandet der Kunde eine Rechnung, soll er die betroffene Position und den Grund so konkret mitteilen, wie ihm dies zumutbar ist. Eine bestimmte Form oder eine besondere Ausschlussfrist wird dafür nicht vereinbart. Für fällige Beträge, denen keine Einrede, Minderung oder wirksame Aufrechnung entgegensteht, gilt die vereinbarte Zahlungsfrist. Eine freiwillige Gutschrift kann gesondert vereinbart werden. Gesetzliche Mängelrechte und § 377 HGB gelten unabhängig davon. Eine nach wirksamer Minderung bereits zu viel gezahlte Vergütung erstattet Media8 nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 4 Laufende IT-Betreuung mit Media8 Connect

4.1 Im Auftrag werden die betreuten Arbeitsplätze, Server, Netzwerkspeicher, Standorte und Anwendungen erfasst. Basic und Pro umfassen für den vereinbarten Bestand insbesondere Überwachung, Patch- und Update-Management, IT-Dokumentation sowie die vereinbarte Lizenz- und Zugangsverwaltung. Media8 wertet die vereinbarten Meldungen aus, bearbeitet sie nach Dringlichkeit und informiert den Kunden über erforderliche Maßnahmen.

4.2 In Basic wird persönliche Fernhilfe nach vereinbartem Aufwand berechnet. In Pro ist die Fernhilfe für den laufenden Support im vereinbarten Betreuungsumfang ohne Stundenkontingent enthalten. Zu Pro gehören der im Paket ausgewiesene Virenschutz, die angebotene Live-Hilfe und das Quartalsgespräch. Vor-Ort-Einsätze, neue Projekte, Hardware und zusätzliche Lizenzen werden bei Bedarf gesondert beauftragt. Ergibt sich bei einer Anfrage ein Zusatzauftrag, erläutert Media8 die Abgrenzung und holt vor zusätzlichen Kosten die Freigabe ein.

4.3 Für Connect Basic und Pro gelten die Servicezeiten Montag bis Freitag 09:00 bis 17:30 Uhr, Ortszeit Wesel, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen. Basic-Anfragen bearbeitet Media8 nach Verfügbarkeit. Bei einem Ausfall eines betreuten Systems, auch eines einzelnen Arbeitsplatzes, beginnt Media8 in Pro priorisiert mit der Fehlersuche und gibt dem Kunden eine erste fachliche Rückmeldung. Für beides strebt Media8 60 Minuten innerhalb der Servicezeit an. Die konkrete Bearbeitung richtet sich nach der Dringlichkeit und muss fachgerecht und angemessen zügig erfolgen. Ein bestimmter Zeitpunkt der Störungsbehebung, eine feste Einzelreaktionsfrist oder eine Jahresquote bedürfen einer gesonderten Zusage. Abweichende Supporttage, Meldewege und Zeitmessung vereinbaren die Parteien im Serviceblatt. Eine Rufbereitschaft gilt nur bei Einzelvereinbarung. Die persönliche Servicezeit betrifft die Bearbeitung durch das Supportteam. Die technische Betriebs- und Sicherungszeit ergibt sich aus dem jeweiligen Leistungsblatt.

4.4 Zum Betreuungsbeginn gleichen die Parteien den vereinbarten Bestand mit den erreichbaren Systemen ab. Media8 dokumentiert erkennbare Lücken, insbesondere fehlende Statusmeldungen und ausgelaufenen Herstellersupport, und schlägt eine Abhilfe oder Übergangslösung vor. Verschiebt der Kunde eine empfohlene Maßnahme, halten die Parteien betroffene Systeme, Folgen, Zuständigkeit und nächsten Prüftermin fest. Für die übrigen Systeme läuft die vereinbarte Betreuung fort. Ein vereinbarter Eingangscheck hält für jedes geprüfte System Stand, Prüftiefe und offene Punkte fest. Benennt Media8 ein erkennbares Risiko, beschreibt sie auch die Folgen einer Verschiebung. Übernommene Betriebs- und Warnpflichten bestehen im vereinbarten Umfang fort.

4.5 Für eine als Dienstleistung vereinbarte Betreuung ist eine pauschale Vergütungskürzung allein wegen Unzufriedenheit oder Überschreitung eines Reaktionsziels nicht vereinbart. Bei ausgebliebenen oder pflichtwidrig erbrachten Leistungen stehen dem Kunden die gesetzlichen Einreden und Ansprüche zu. Gesonderte Servicegutschriften und die Mängelrechte für geschuldete Werk- oder Mietleistungen richten sich nach dem jeweiligen Leistungsbestandteil.

§ 5 Zusammenarbeit und Fernwartung

5.1 Der Kunde benennt fachliche und technische Ansprechpartner sowie eine erreichbare Vertretung. Er gewährt die für den Auftrag erforderlichen rechtmäßigen Zugriffe und informiert Media8 zeitnah über relevante Änderungen, Störungen und besondere Ausfallfolgen. Media8 weist auf erkennbare Risiken und fehlende Mitwirkung hin und benennt die konkrete Auswirkung auf Termine. Termine verschieben sich nur, soweit die fehlende Mitwirkung die Ausführung tatsächlich verzögert.

5.2 Wartung, Überwachung und Updates erfolgen im vereinbarten Umfang. Einen planbaren Eingriff mit Betriebsunterbrechung stimmen die Parteien vorab einzeln ab. Sie vereinbaren betroffene Systeme, Termin, voraussichtliche Dauer, Freigabe und erforderliche Vorkehrungen zum Wiederanlauf. Media8 kündigt erkennbare Auswirkungen so rechtzeitig an, wie es Dringlichkeit und Ausmaß erfordern. Für akute Gefahren gilt § 8.3. Interaktive Fernwartung am Arbeitsplatz erfordert die Freigabe der befugten Person. Unbeaufsichtigte Zugriffe setzen einen vorab bestimmten Auftrag mit Geräten, Zweck und befugten Personen voraus. Die technische Installation allein erteilt keine Fernwartungsfreigabe. Der Kunde kann eine erteilte Freigabe widerrufen.

5.3 Beide Parteien stimmen Eingriffe durch weitere Dienstleister ab, soweit sie betreute Systeme berühren. Kosten für die Behebung fremdverursachter Störungen richten sich nach dem tatsächlich vereinbarten Leistungsumfang. Bei Ansprüchen wegen eines Schadens gelten § 19 und die gesetzlichen Regeln über Mitverschulden. Muss zunächst die Ursache abgegrenzt werden, prüft Media8 im gebuchten Umfang. Weitergehende, kostenpflichtige Arbeiten an einem fremdverursachten Fehler werden vor Ausführung freigegeben. Eine erfolglose Fehlersuche allein begründet keine zusätzliche Vergütung.

5.4 Fehlt eine erforderliche Mitwirkung, etwa ein Testzugang, freigegebener Inhalt oder ein Wartungstermin, benennt Media8 die ausstehende Handlung und fordert sie unter Angabe der absehbaren Folgen an. Sie setzt zumutbare, unabhängige Arbeiten fort. Termine werden entsprechend der tatsächlichen Behinderung neu abgestimmt. Bei Werkleistungen kann Media8 im gesetzlichen Annahmeverzug eine angemessene Entschädigung nach § 642 BGB verlangen. Dauer, ersparter Aufwand und anderweitiger Einsatz sind zu berücksichtigen. Für die Beendigung wegen ausbleibender Mitwirkung gilt § 643 BGB.

§ 6 Benutzerkonten und Rechte in Connect

6.1 Der Kunde benennt gegenüber Media8 die Personen für die erstmalige Administration und für Weisungen zu den betreuten Systemen. Er legt gegebenenfalls Betragsgrenzen, Umfang und Vertretung fest und teilt Änderungen oder Widerrufe unverzüglich über einen vereinbarten Kontaktweg mit. Bei begründeten Zweifeln an Identität oder Befugnis klärt Media8 die Weisung vor Ausführung über einen unabhängig bekannten Kontakt. Akute Schutzmaßnahmen richten sich nach § 8.

6.2 Kundenadministratoren vergeben im Rahmen der im Portal verfügbaren Rechte persönliche Zugänge nach dem Bedarf der jeweiligen Aufgabe. Zugriff auf Firmenrechnungen, Verträge, fremde Anfragen, Inventar und Zugangsdaten kann vertrauliche Informationen des gesamten Unternehmens offenlegen. Der Kunde prüft Empfänger, Firmenzuordnung und Umfang vor der Vergabe und überprüft die Rechte regelmäßig sowie bei Aufgabenwechsel und Austritt.

6.3 Der Kunde entscheidet, wer kostenpflichtige Bestellungen auslösen, Angebote annehmen oder Verträge ändern darf. Ein Recht zur Einsicht, ein Supportticket oder die technische Administratorrolle begründet für sich allein keine unbeschränkte Vertretungsmacht. Erklärungen berechtigter Personen wirken im Umfang ihrer Vollmacht. Für Erklärungen ohne Vollmacht, Genehmigung und zurechenbaren Rechtsschein gelten die gesetzlichen Regeln. Aufzeichnungen über eine Anmeldung oder Aktion können beide Parteien durch andere Nachweise ergänzen oder widerlegen. Bei festen Laufzeiten beziehen sich mitgeteilte Bestellgrenzen auf den Gesamtpreis der verbindlichen Bestellung, soweit der Kunde keine andere Bezugsgröße bestimmt hat. Vor einer Bestellung außerhalb einer bekannten Befugnis holt Media8 eine gesonderte Freigabe einer vertretungsberechtigten Person ein.

6.4 Beide Parteien verwenden persönliche Konten, schützen Anmeldepostfächer, Endgeräte, Anmeldelinks, zweite Faktoren und Wiederherstellungscodes vor Zugriff Dritter und melden Verlust oder Missbrauchsverdacht unverzüglich. Media8 setzt die vereinbarten Berechtigungen technisch durch, begrenzt eigene privilegierte Zugriffe auf den erforderlichen Kreis und prüft ungewöhnliche Anfragen nach neuen Zugangsmitteln gesondert.

6.5 Der Kunde bestimmt, welche Endgeräte seine Beschäftigten für Connect einsetzen dürfen und welche Aufgaben sie darauf ausführen dürfen. Media8 empfiehlt insbesondere für Tresor, Administration und Angebotsannahme Geräte unter Kontrolle des Kunden. Erlaubt der Kunde private Geräte, legt er Schutzmaßnahmen, Meldeweg bei Verlust und Vorgehen beim Ausscheiden fest. Eine technische Durchsetzung der Geräteauswahl oder Verwaltung privater Geräte durch Media8 bedarf eines gesonderten Auftrags und der dafür erforderlichen Berechtigungen. Die Sicherheits- und Sperrpflichten von Media8 nach §§ 6 bis 9 gelten unabhängig vom Gerät.

6.6 Für die Dauer des gebuchten Dienstes darf der Kunde die bereitgestellten Connect-Apps über persönliche Konten seiner befugten Nutzer für eigene betriebliche Zwecke auf dafür geeigneten Geräten einsetzen. Vor einem geplanten Ende der Unterstützung einer Plattform oder Version informiert Media8 den Kunden mit angemessenem Vorlauf über Zeitpunkt und verfügbaren Zugangsweg. Bei einer unmittelbaren erheblichen Sicherheitsgefahr gilt § 8.3. Gesetzlich zwingende Nutzungsbefugnisse sowie die Herausgabe- und Übergangsrechte nach §§ 12 und 13 bleiben gewahrt.

§ 7 Tresor und geteilte Zugangsdaten

7.1 Im Tresor gibt es eigene Einträge, einzeln geteilte Einträge und eine unternehmensweite Einsicht in die im Firmentresor bereitgestellten Einträge. Die Administratorrolle allein eröffnet keine Gesamteinsicht. Für das Teilen eines einzelnen Eintrags benötigt der teilende Kundenadministrator zusätzlich das Recht zur Gesamteinsicht. Empfänger benötigen einen persönlichen Tresorzugang. Vor der Anzeige von Geheimnissen erfolgt die zusätzliche Sicherheitsprüfung.

7.2 Beim Teilen prüft der Kunde das konkrete Zielkonto, den Empfänger und den erforderlichen Zeitraum. Er befristet Teilungen, soweit der Bedarf zeitlich begrenzt ist, und widerruft nicht mehr erforderliche Teilungen. Beim Entzug von Administratorrechten prüft er auch bereits erteilte Teilungen. Der Widerruf in Connect verhindert weitere Abrufe über die Teilung. Wer das Passwort zuvor gesehen oder kopiert hat, kann es am Zielsystem weiterverwenden, bis es dort geändert oder der Zugang gesperrt wird. Nach Entzug, Austritt oder Verdacht veranlasst die für das Zielsystem zuständige Partei risikogerecht den Wechsel betroffener Geheimnisse und den Widerruf von Sitzungen, Schlüsseln oder Tokens.

7.3 Ein Änderungsantrag im Tresor dient der Prüfung und Aktualisierung der hinterlegten Dokumentation. Ein Wechsel im betreffenden Dienst erfolgt durch die dort zuständige Partei oder als gesondert beauftragte Maßnahme. Beide Parteien übermitteln Geheimnisse über den vorgesehenen geschützten Weg. Freitext in Tickets, gewöhnliche E-Mails und Chatnachrichten sind dafür ungeeignet. Ein Hinweis auf einen bekannten Passwortfund löst eine Prüfung aus. Ein unauffälliger Abgleich ist kein Nachweis der Geheimhaltung.

7.4 Für besonders weitreichende Geheimnisse, etwa den Hauptzugang eines Cloud-Mandanten, kann der Kunde eine zweite Freigabeperson und einen gesondert verwahrten Notfallzugang festlegen. Übernimmt Media8 solche Freigabeschritte, werden betroffene Konten, Nachweis und Vertretung im Auftrag benannt. Eine technische Erzwingung des Vier-Augen-Prinzips setzt eine entsprechende Vereinbarung voraus.

§ 8 Austritte und Sicherheitsvorfälle

8.1 Bei einem Austritt benennt der Kunde Person, Unternehmen, betroffene Systeme, gewünschten Sperrzeitpunkt und eine erreichbare Kontaktperson. Er entzieht die in eigener Verwaltung stehenden Rechte und beauftragt Media8 mit Maßnahmen an den von Media8 verwalteten Systemen. Ein Statusvermerk in der Teamverwaltung, eine Portalsperre und ein Auftrag zur Sperre externer Systeme haben unterschiedliche Wirkungen. Postfach, Cloudkonto, VPN, beim Anbieter bestehende Sitzungen und geteilte Geheimnisse werden anhand des Auftrags einzeln behandelt.

8.2 Media8 dokumentiert die von ihr vorgenommenen Sperren und teilt offene Maßnahmen, Abhängigkeiten und Zuständigkeiten mit. Bei akutem Verdacht meldet der Kunde den Vorfall unverzüglich über den vereinbarten Sicherheitskontakt. Ist Connect selbst betroffen oder unerreichbar, nutzt er die bekannte Servicerufnummer oder den anderweitig vereinbarten Meldeweg. Die Annahme einer elektronischen Meldung rund um die Uhr begründet allein keine Rufbereitschaft.

8.3 Bei konkreten Anhaltspunkten für einen laufenden Missbrauch oder eine unmittelbare erhebliche Gefahr darf Media8 im eigenen Verantwortungsbereich vorläufig die erforderlichen und verhältnismäßigen Schutzmaßnahmen treffen, etwa eine Sitzung beenden oder einen betroffenen Zugang sperren. Soweit möglich, stimmt Media8 sich zuvor mit dem Kunden ab. Andernfalls informiert sie ihn unverzüglich, dokumentiert Grund und Umfang und hebt die Maßnahme nach Wegfall des Grundes sicher wieder auf. Gesetzliche Melde- und Unterstützungspflichten bleiben gewahrt.

8.4 Geht eine Austritts- oder Sperrweisung ein, ordnet Media8 die beauftragten Maßnahmen den betroffenen Systemen zu. Bei Unklarheit fragt sie unverzüglich nach. Die Rückmeldung bezeichnet durchgeführte Entzüge, noch wirksame externe Zugänge und die jeweils ausstehende Handlung, soweit diese Media8 bekannt sind. Bei einem akuten Missbrauchsverdacht gelten Absatz 8.3 und die gesetzlichen Vorfallpflichten auch während der Klärung.

§ 9 Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Beide Parteien schützen vertrauliche Informationen, insbesondere Zugangsdaten, Kundendokumentation, Sicherheitskonfigurationen und Geschäftsgeheimnisse. Zugriff erhalten nur Personen, die ihn für den Auftrag benötigen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Gesetzlich gebotene Offenlegungen werden auf das Erforderliche beschränkt. Geschäftsgeheimnisse bleiben geschützt, solange sie geheim sind.

9.2 Soweit Media8 personenbezogene Daten auf Weisung des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn eine Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO. Sie regelt unter anderem Weisungen, Schutzmaßnahmen, Unterauftragsverarbeiter, Verarbeitungsorte, Vorfälle, Unterstützung, Kontrollen und die Rückgabe oder Löschung. Eigene Zwecke wie Vertragsabrechnung sind gesondert einzuordnen. Jede Partei erfüllt die Pflichten ihrer jeweiligen Rolle. Für Berufsgeheimnisse werden vor Zugriff die erforderlichen Verpflichtungen auch in der Dienstleisterkette vereinbart.

9.3 Media8 protokolliert sicherheitsrelevante Tresorvorgänge für Zugriffskontrolle, Nachvollziehbarkeit und Vorfallaufklärung. Beim Teilen kann die teilende Person im vorgesehenen Umfang Abrufe und Kopiervorgänge sehen. Beide Parteien begrenzen Einsicht und Aufbewahrung zweckgerecht. Der Kunde informiert betroffene Beschäftigte und berücksichtigt anwendbare Mitbestimmungsrechte. Eine Tonaufzeichnung bedarf einer gesonderten rechtlichen Grundlage und der vorab erforderlichen Erlaubnisse aller betroffenen Gesprächsteilnehmer.

9.4 Das Standardangebot für Cloud-Dienste umfasst keine Verarbeitung von Sozial- oder Gesundheitsdaten, für die § 393 SGB V gilt. Benötigt der Kunde eine solche Leistung, klären die Parteien vor Beauftragung die betroffenen Daten, Dienste, Betreiber, Verarbeitungsorte und anwendbaren Nachweise. Eine gesonderte Vereinbarung setzt voraus, dass die gesetzlichen Voraussetzungen für den konkreten Dienst erfüllt sind. Ergeben sich solche Anhaltspunkte erst im laufenden Betrieb, informieren die Parteien einander unverzüglich. Sie klären Abdeckung, rechtmäßige Sicherung und erforderlichenfalls eine geschützte Übergabe an einen geeigneten Dienst. Media8 wahrt bestehende Schutz-, Informations- und Herausgabepflichten.

§ 10 Virtuelle Server und Hosting

10.1 Bei einem virtuellen Server oder einem von Media8 angebotenen Hostingdienst schuldet Media8 die vereinbarte Bereitstellung, den Betrieb und den Schutz der übernommenen Infrastruktur. Das Leistungsblatt bezeichnet Kapazität, Speicher, Standort, Systemgrenzen, Servicezeiten und gegebenenfalls eine Verfügbarkeitszusage mit Messpunkt und Berechnung. Für Leistungen eingesetzter Erfüllungsgehilfen steht Media8 nach den gesetzlichen Vorschriften ein.

10.2 Die Infrastruktur einschließlich der von Media8 betriebenen Virtualisierung liegt bei Media8. Für Betriebssystem, Anwendungen, Konten, Sicherheitsupdates und Überwachung im Gastsystem weist das Leistungsblatt die Verantwortung je Ebene zu. Bei einem ausdrücklich selbst verwalteten Gastsystem übernimmt der Kunde die Aufgaben innerhalb des Gastsystems. Ein verwalteter Server umfasst die im Auftrag von Media8 übernommenen Betriebsaufgaben.

10.3 Planbare Eingriffe an Kundenservern mit Unterbrechung werden nach § 5.2 abgestimmt. Für gemeinsam genutzte Infrastruktur regelt das Leistungsblatt Ankündigung, Dauer und etwaige Ausnahmen bei der Verfügbarkeitsmessung. Media8 kündigt geplante Wartungen mit absehbaren Auswirkungen angemessen vorher an, begrenzt Unterbrechungen auf das Erforderliche und erfasst ihre tatsächliche Dauer. Bei ungeplanten Ausfällen beginnt Media8 nach Kenntnis ohne schuldhaftes Zögern mit den erforderlichen Abhilfemaßnahmen und informiert über Auswirkungen, Bearbeitungsstand und Wiederaufnahme. Das gilt auch bei erreichter Verfügbarkeitsquote. Bei Gefahren gilt § 8. Der Kunde meldet ungewöhnliche Last und nutzt Ressourcen nur für rechtmäßige Inhalte und Betriebszwecke.

§ 10 (Fortsetzung) Gebrauchstauglichkeit und Minderung

10.4 Bei mietrechtlich einzuordnender Überlassung einer virtuellen Maschine oder von Speicherplatz gelten für einen Mangel der vereinbarten Nutzung die §§ 536 ff. BGB. Bei aufgehobener oder erheblich geminderter Gebrauchstauglichkeit richtet sich die Entgeltminderung nach Dauer und Ausmaß der Beeinträchtigung. Sie tritt unter den gesetzlichen Voraussetzungen kraft Gesetzes ein. Eine Anzeigeobliegenheit und die Folgen einer unterlassenen Anzeige richten sich nach § 536c BGB. Für die Haftung bei anfänglichen Sachmängeln gilt § 19.6.

§ 11 Backup-Ziele und betreute Datensicherung

11.1 Bei einem ausdrücklich als Speicherziel beauftragten Dienst betreibt und schützt Media8 den Zielspeicher, stellt die vereinbarte Kapazität und Erreichbarkeit bereit und bearbeitet Störungen der Zielplattform. Der Kunde oder sein benannter Betreiber konfiguriert die Sicherungsaufträge an der Quelle, überwacht deren Erfolg, organisiert Schlüssel und prüft die Rücklesbarkeit, soweit Aufgaben nicht an Media8 vergeben wurden. Eine dienstseitig vereinbarte Aufbewahrung oder Unveränderbarkeit setzt Media8 am Ziel um. Für mietrechtlich überlassenen Zielspeicher gelten § 10.4 und § 19.6.

11.2 Bei betreuter Datensicherung erbringt Media8 die vereinbarte Einrichtung und Überwachung, prüft auch das Ausbleiben erwarteter Sicherungsläufe nach dem im Leistungsblatt bestimmten Zeitfenster, bearbeitet Fehler, eskaliert Hindernisse an die zuständige Stelle und dokumentiert die vereinbarten Wiederherstellungsproben. Das als betreute Sicherung mit Probe angebotene Paket umfasst eine erste Rücksicherung und die laufende Kontrolle im vereinbarten Zeitfenster. Die Parteien legen weitere Prüftermine und die zuständige Person für die fachliche Kontrolle zurückgespielter Daten fest.

11.3 Das Leistungsblatt nennt geschützte Systeme, Intervall, Aufbewahrung, Schlüsselinhaber, getrennte Kopien, Alarmierung und Wiederherstellungsweg. Soweit vereinbart, bezeichnet RPO den höchstens vorgesehenen Datenrückstand, RTO die vorgesehene Dauer bis zur Wiederherstellung. Start, Endpunkt und Verbindlichkeit jedes Werts werden ausgewiesen. Eine erfolgreiche Schreibmeldung oder ein Snapshot allein belegt keine erfolgreiche Rücksicherung.

11.4 Vor einer Wiederherstellung stimmen die Parteien Datenstand, Ziel, Auswirkungen auf jüngere Daten und Freigabe ab. Bei einem ausschließlich vom Kunden verwalteten Schlüssel weist Media8 vor Beauftragung auf die Folgen eines Verlusts hin. Für Fehler der jeweils übernommenen Sicherungs-, Warn- oder Wiederherstellungsleistung gilt § 19.

11.5 Bei E-Mail-Archivierung und Dokumentenmanagement erbringt Media8 den angebotenen Betrieb einschließlich zugesagtem Standort, Updates, Überwachung und vereinbarter Unterstützung bei der Verfahrensdokumentation. Der Kunde legt fachliche Aufbewahrungsregeln, Zugriffsrollen, Löschsperren und Freigaben fest. Media8 setzt die von ihr übernommenen Regeln um. Ein Archiv und eine Datensicherung erfüllen unterschiedliche Zwecke. Beide Leistungsarten können zusammen beauftragt werden.

11.6 Im Leistungsblatt halten die Parteien getrennt fest, wer am Zielspeicher Störungen bearbeitet, an der Quelle fehlgeschlagene oder ausbleibende Läufe erkennt, wer die Schlüssel verwaltet und wer die Rücksicherung technisch und fachlich prüft. Eine vereinbarte einmalige Erstprüfung dokumentiert den geprüften Datenstand. Laufende Prüfungen und zugesagte Sicherungsziele richten sich nach dem Auftrag. Erkennt Media8 bei der eigenen Arbeit konkrete Anzeichen einer fehlenden oder unbrauchbaren Sicherung, warnt sie den Kunden unverzüglich und bearbeitet den Fehler im übernommenen Umfang.

§ 12 Wechsel bei Datenverarbeitungsdiensten

12.1 Bietet Media8 einen Datenverarbeitungsdienst im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 an, kann der Kunde den Wechsel zu einem anderen Anbieter, die Übertragung auf eigene Infrastruktur oder die Löschung bei Beendigung verlangen. Die Frist zur Einleitung beträgt höchstens zwei Monate ab Zugang des Verlangens. Der Kunde kann seine Wahl auch nach Ablauf dieser Frist mitteilen. Beim Anbieterwechsel benennt er das Ziel. Die Wechselrechte gelten auch während einer vereinbarten Mindestlaufzeit.

12.2 Media8 unterstützt den Kunden und seine autorisierten Dienstleister bei der Ausstiegsplanung, informiert über bekannte Risiken, schützt die Übertragung und führt die vereinbarten Funktionen während des Übergangs mit der gebotenen Sorgfalt fort. Der Übergang beginnt nach Ablauf der Einleitungsfrist und dauert höchstens 30 Kalendertage. Ist dies technisch undurchführbar, begründet Media8 dies binnen 14 Arbeitstagen nach Antrag und benennt eine alternative Übergangszeit von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergang einmal um einen für seine Zwecke angemessenen Zeitraum verlängern. Media8 schützt die Daten auch während der Abruffrist nach Absatz 12.3.

12.3 Nach dem Übergang stehen die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte für mindestens 30 Kalendertage zum Abruf bereit. Der Dienstvertrag endet bei erfolgreichem Wechsel mit dessen Abschluss, bei ausschließlicher Löschwahl mit Ablauf der Einleitungsfrist. Media8 informiert den Kunden über die Beendigung. Nach erfolgreichem Wechsel und Ablauf der Abruffrist oder einer länger vereinbarten Frist löscht Media8 die erfassten Daten und Vermögenswerte vollständig. Gesetzlich aufzubewahrende Unterlagen werden zweckgebunden gesondert behandelt. Bei ausschließlicher Löschwahl löscht Media8 die erfassten Daten und digitalen Vermögenswerte nach Beendigung entsprechend der rechtmäßigen Weisung des Kunden. Zwingende Aufbewahrungspflichten gehen vor.

12.4 Das dienstspezifische Leistungsblatt enthält die vollständigen übertragbaren und gegebenenfalls eng begründet ausgenommenen Datenkategorien, Formate, Verfahren, Beschränkungen, das Online-Register und die Informationsseite über die Infrastruktur. Media8 erhebt für den gesetzlich geschuldeten Wechsel keine Wechselentgelte. Für weitergehende, freiwillig beauftragte Arbeiten und die bis zur Beendigung erbrachten regulären Leistungen gelten die vorher vereinbarten Preise.

§ 13 Laufzeit und Herausgabe

13.1 Die Laufzeit von Connect Basic und Pro richtet sich nach dem Auftrag. In den ersten 90 Kalendertagen ab vereinbartem Betreuungsbeginn kann der Kunde ohne Begründung zum Ende des Kalendermonats kündigen, in dem die Kündigung zugeht. Das gilt auch bei Zugang am 90. Tag. Die Kennenlernzeit zählt zur vereinbarten Erstlaufzeit. Ein früheres ordentliches Vertragsende bleibt möglich. Bei monatlicher Bindung kann jede Partei bis zum letzten Tag des laufenden Vertragsmonats zu dessen Ende kündigen. Bei längerer Erstlaufzeit, etwa sechs oder 24 Monaten, kann jede Partei mit einem Monat Frist zu deren Ende kündigen. Danach läuft die Betreuung unbefristet weiter und ist für beide Seiten mit einem Monat Frist zum Monatsende kündbar. Abweichende Laufzeiten und ordentliche Kündigungsfristen können im Auftrag vereinbart werden. Die Zahlungsweise ändert die Laufzeit nicht.

13.2 Kündigungen können in Textform, etwa per E-Mail, oder über einen dafür angebotenen Portalweg erklärt werden. Entscheidend ist der Zugang. Eine interne Bearbeitung verschiebt ihn nicht. Gesetzliche Kündigungsrechte, insbesondere aus wichtigem Grund, und § 12 bleiben gewahrt. Bestätigte, eigenständige Drittverträge enden nach ihren jeweiligen Bedingungen.

13.3 Der Kunde kann seine IT-Dokumentation jederzeit in einem nutzbaren Format erhalten, weiterverwenden und einem Nachfolgedienstleister geben. Media8 übergibt kundeneigene Daten, Zugangsmittel und vereinbarte Konfigurationen sicher an legitimierte Empfänger. Die Parteien stimmen Übergabetermin, Entzug der Dienstleisterzugänge und verbleibende Löschfristen ab. Zwingende Herausgaberechte und die Wahlrechte des Kunden aus der Auftragsverarbeitung bleiben gewahrt.

13.4 Mit Ende der Zugriffsberechtigung beendet Media8 die über ihre Systeme steuerbaren Fernwartungssitzungen und sperrt die von ihr verwalteten Dienstleisterkonten, Gerätekopplungen und Schnittstellen. Für ausdrücklich vereinbarte Übergangsleistungen verbleiben nur die dafür erforderlichen, zeitlich begrenzten Berechtigungen. Media8 dokumentiert den Vollzug und teilt dem Kunden verbleibende geräteseitige Schritte, betroffene Geräte und bekannte Risiken mit.

13.5 Der Kunde entfernt die von Media8 benannten Fernwartungs- und Verwaltungsprogramme für den beendeten Dienst von Geräten in seinem Verfügungsbereich. Media8 stellt ihm rechtzeitig Anleitung und erforderliche Entfernungsmittel sicher zur Verfügung. Kann allein Media8 eine Schutzmaßnahme ausführen, übernimmt sie diesen Schritt. Der Kunde sperrt noch nutzbare lokale Fernzugänge unverzüglich und entfernt die Programme in angemessener Frist. Bei unerreichbaren Geräten veranlasst er die Bereinigung bei nächster Zugriffsmöglichkeit, vor weiterer betrieblicher Nutzung oder Weitergabe. Beide Parteien halten offene Geräte fest. Eine von Media8 übernommene Geräteverwaltung, eigene Schutzpflichten sowie gesetzliche Übergabe- und Löschpflichten bleiben gewahrt. Weitergehende Hilfe kann gesondert beauftragt werden.

§ 14 Hardware, Rückgabe und Softwarelizenzen

14.1 Verkauft Media8 Hardware, gelten die gesetzlichen kaufrechtlichen Mängelrechte. Media8 bleibt Ansprechpartner für Ansprüche aus dem Kaufvertrag. Eine zusätzliche Herstellergarantie richtet sich nach der jeweiligen Garantieerklärung. Zusätzlicher Vorabaustausch, Vor-Ort- oder Leihgeräteservice richten sich nach dem Auftrag. Für die gesetzliche Ersatzlieferung gilt Absatz 14.7. Die gelieferte Ware bleibt bis zur Zahlung des Kaufpreises für diese Ware Eigentum von Media8. § 377 HGB gilt, wenn der Kauf für beide Seiten ein Handelsgeschäft ist.

14.2 Für Lizenzen und Cloudanwendungen werden Anbieter, Vertragspartner, Nutzungsumfang, Anzahl und Abrechnungsperiode im Angebot bezeichnet. Eine jährliche Bindung kann auch bei monatlicher Zahlung bestehen. Mindestabnahme, Verlängerung und Frist zur Verringerung von Lizenzen sind vor Bestellung auszuweisen. Lizenzbedingungen Dritter werden vor Vertragsschluss zugänglich gemacht, soweit sie Vertragsbestandteil werden sollen. Bei einem Direktvertrag gelten die Konditionen des Dritten für diesen Vertrag. Änderungs- und Kündigungserklärungen behandelt Media8 nach den vorab ausgewiesenen Fristen. Bei rechtzeitig erteilter Weisung führt sie die von ihr übernommene Meldung an den Vertriebspartner fristgerecht aus und dokumentiert das Ergebnis. Bei einem Direktvertrag erklärt der Kunde gegenüber seinem Anbieter oder bevollmächtigt Media8 hierzu.

14.3 Media8 verantwortet eigene Beratungs-, Beschaffungs-, Integrations- und Betreuungsleistungen auch dann, wenn ein Hersteller das Produkt bereitstellt. Übernimmt Media8 den Betrieb im eigenen Namen, bleibt sie gegenüber dem Kunden für diese Leistung verantwortlich.

14.4 Soll eine von Media8 weiterverkaufte Lizenz den Betreuungsvertrag überdauern, weist das Angebot vor der Bestellung die eigenständige Lizenzposition mit Preis, Bindungsende, Verlängerung und verbleibender Nutzungsmöglichkeit aus. Eine bloße Bindung von Media8 gegenüber ihrem Lieferanten begründet keine zusätzliche Zahlungspflicht des Kunden. Die bloße Nichtnutzung einer vertragsgerecht bereitgestellten zeitlich befristeten Lizenz ändert eine vereinbarte Mindestabnahme nicht. Zugesagte Storno- und Reduktionsmöglichkeiten, berechtigte Mängelrechte und gesetzliche Beendigungsrechte bleiben bestehen.

14.5 **Rückgabe mangelfreier Hardware.** Bei einer vertragsgemäßen Lieferung besteht für Geschäftskunden wegen Nichtgefallens, eigener Fehlbestellung oder entfallenen Bedarfs kein allgemeines Recht auf Rückgabe oder Umtausch. Das gilt auch bei Onlinebestellungen. Sagt Media8 im Einzelfall eine freiwillige Rücknahme zu, vereinbaren die Parteien vor Rücksendung Ware, Zustand und Zubehör, Frist, Versandkosten und konkreten Erstattungsbetrag. Bei Geräten mit Kundendaten stimmen sie erforderliche Sicherung und sichere Datenentfernung ab. Zugesagte Rückgaberechte und Ansprüche wegen Falschlieferung, Mängeln oder einer von Media8 zu vertretenden Fehlberatung bleiben gewahrt.

14.6 **Reklamation einer Lieferung.** Der Kunde soll Gerät, Fehlerbild und, soweit verfügbar, Liefer- oder Seriennummer angeben und die Sache für die Nacherfüllung zur Verfügung stellen. Eine Retourennummer oder Originalverpackung ist keine Voraussetzung für gesetzliche Mängelrechte. Bei einem beiderseitigen Handelsgeschäft gelten Untersuchung und unverzügliche Rüge im Rahmen des § 377 HGB. Bei zunächst nicht erkennbaren Mängeln kommt es auf deren Entdeckung an. Rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Unterbleibt die gebotene Rüge, gilt die Ware hinsichtlich des betroffenen Mangels nach § 377 Abs. 2 oder 3 HGB als genehmigt. Bei arglistigem Verschweigen kann sich Media8 auf § 377 HGB nicht berufen.

14.7 **Nacherfüllung und Kaufpreisminderung.** Der Käufer hat im gesetzlichen Umfang die Wahl zwischen Nachbesserung und Lieferung einer mangelfreien Sache. Media8 trägt die erforderlichen Nacherfüllungskosten und kann die gewählte Art unter den Voraussetzungen des § 439 Abs. 4 BGB verweigern. Eine Minderung oder ein Rücktritt setzt grundsätzlich Gelegenheit zur Nacherfüllung und den erfolglosen Ablauf einer angemessenen Frist voraus. Gesetzliche Ausnahmen, insbesondere Verweigerung, Fehlschlagen oder Unzumutbarkeit, bleiben gewahrt. Der Käufer kann eine berechtigte Minderung gegenüber Media8 erklären. Ihre Höhe richtet sich nach dem Wertverhältnis nach § 441 Abs. 3 BGB. Auch ein unerheblicher Mangel kann zur Minderung berechtigen.

§ 15 Telefonie und Realisierung mit Gamma Placetel

15.1 Den Telefonievertrag schließt der Kunde unmittelbar mit der Gamma Placetel GmbH. Gegenüber dem Kunden erbringt Gamma Placetel die vereinbarten Telefonie- und Rufnummerndienste. Media8 plant und realisiert die Einrichtung und übernimmt die vereinbarte spätere Betreuung. Änderungen von Tarifen, Portierungserklärungen und Kündigungen gegenüber dem Anbieter nimmt Media8 nur mit entsprechender Vollmacht für den Kunden vor.

15.2 Media8 prüft die von ihr eingerichteten Funktionen, begleitet die vereinbarte Rufnummernübernahme und verfolgt gemeldete Störungen im beauftragten Umfang beim Anbieter nach. Der Kunde stellt korrekte Anschluss-, Standort- und Vertragsdaten bereit und wirkt an der Freigabe des Portierungstermins mit. Für eigene Konfigurations- oder Weiterleitungsfehler steht Media8 nach § 19 ein. Die Rechte des Kunden aus seinem Telefonievertrag bleiben bestehen.

15.3 Bei Leistungen für einen anderen Telefonieanbieter bezeichnet der Auftrag den Vertragspartner für Anschluss, Rufnummer und Nutzung sowie die von Media8 übernommenen Leistungen. Liegt ein Kunden-Direktvertrag vor, übernimmt Media8 die beauftragte Einrichtung, Betreuung oder Vertretung in dem dort festgelegten Umfang. Eine Störung beim Anbieter entbindet Media8 nicht von ihrer eigenen beauftragten Prüfung, Eskalation und Rückmeldung.

§ 16 Beratung und abnahmefähige Projekte

16.1 Bei Beratung, Schulung und laufender Unterstützung schuldet Media8 fachgerechte Tätigkeit. Ist ein bestimmtes Ergebnis vereinbart, etwa eine funktionsfähige Website, eine definierte Migration oder eine Individualanwendung, schuldet Media8 diesen Erfolg. Anforderungen, Schnittstellen, Testdaten und Abnahmekriterien ergeben sich aus dem Auftrag. Bei Änderungswünschen erläutert Media8 die Auswirkung auf Termin und Preis und holt vor Ausführung die Entscheidung des Kunden ein.

16.2 Media8 stellt das fertiggestellte Werk zur Prüfung bereit. Der Kunde nimmt es bei vertragsgerechter Leistung ab. Wegen unwesentlicher Mängel kann er die Abnahme nicht verweigern. Eine Abnahme durch Fristablauf setzt voraus, dass Media8 nach Fertigstellung eine angemessene Frist zur Abnahme setzt und der Kunde die Abnahme innerhalb dieser Frist nicht unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert (§ 640 Abs. 2 BGB). Bei Mängeln gelten die gesetzlichen Rechte einschließlich Nacherfüllung. Teilabnahmen können für in sich abgeschlossene Leistungen gesondert vereinbart werden. Nimmt der Kunde das Werk in Kenntnis eines Mangels ab, stehen ihm die Rechte aus § 634 Nr. 1 bis 3 BGB wegen dieses Mangels nur zu, wenn er sie sich bei der Abnahme vorbehält (§ 640 Abs. 3 BGB).

16.3 Bei einem Mangel des abgenommenen Werkes erhält Media8 grundsätzlich Gelegenheit zur Nacherfüllung. Media8 wählt im Rahmen des § 635 BGB die Mangelbeseitigung oder Neuherstellung und trägt den erforderlichen Aufwand. Für Selbstvornahme, Vorschuss, Rücktritt, Minderung oder Schadensersatz gelten die jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen. Ist eine Frist zur Nacherfüllung entbehrlich, insbesondere bei Verweigerung, Fehlschlagen oder Unzumutbarkeit, ist der Kunde nicht an eine zusätzliche Frist oder Zahl von Versuchen gebunden.

16.4 Bei fälligem Werklohn darf der Kunde wegen eines behebbaren Mangels einen angemessenen Teil vorläufig einbehalten. § 641 Abs. 3 BGB sieht dafür regelmäßig das Doppelte der erforderlichen Beseitigungskosten vor. Davon zu unterscheiden ist die endgültige Minderung durch Erklärung des Kunden unter den Voraussetzungen der §§ 634 Nr. 3, 638 BGB. Für deren Höhe ist das Wertverhältnis des mangelfreien zum tatsächlich erstellten Werk bei Vertragsschluss maßgeblich. Eine Zustimmung von Media8 ist für die gesetzliche Minderung nicht erforderlich.

16.5 Kündigt der Kunde einen Werkvertrag vor Vollendung nach § 648 BGB frei, rechnet Media8 die bereits geleistete Arbeit und den noch offenen Teil gesondert ab. Auf die vereinbarte Vergütung lässt Media8 ersparte Aufwendungen sowie anderweitigen oder böswillig unterlassenen Erwerb nach den gesetzlichen Regeln anrechnen. Die widerlegliche Vermutung von fünf Prozent betrifft nur die vereinbarte Vergütung für den noch nicht erbrachten Teil. Eine Kündigung aus wichtigem Grund richtet sich nach ihren eigenen Voraussetzungen.

§ 17 Websites und Nutzungsrechte

17.1 Beim beauftragten Website-Projekt erstellt Media8 die vereinbarte Website. Soweit angeboten, erhält der Kunde einen kostenfreien, unverbindlichen Startseitenentwurf mit Beratungsgespräch. Die Umsetzung erfolgt mit Annahme des Angebots. Zum beauftragten Pflegepaket gehören die ausgewiesenen Leistungen für Hosting, Zertifikat, Sicherung, Updates und inhaltliche Pflege. Media8 setzt Änderungen und Erweiterungen im zugesagten Paketumfang in angemessener Zeit um. Konkrete Liefer- und Veröffentlichungstermine vereinbaren die Parteien im Einzelauftrag. Fehlende Inhalte oder Freigaben fordert Media8 unverzüglich konkret an. Für abnahmefähige Werke gilt § 16.

17.2 Media8 koordiniert vereinbarte Domain- und E-Mail-Umzüge. Registrierungen erfolgen auf den vereinbarten Inhaber, bei Kundendomains grundsätzlich auf den Kunden. Media8 unterstützt ihn beim späteren Transfer. Der Kunde prüft eigene Pflichtangaben, stellt rechtmäßig nutzbare Inhalte bereit und erteilt die vereinbarten Freigaben. Media8 verantwortet die fachgerechte Umsetzung der von ihr übernommenen technischen, gestalterischen und inhaltlichen Leistungen. Ein konkreter Suchmaschinenrang oder wirtschaftlicher Erfolg bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung.

17.3 An auftragsbezogen erstellten Websites, Texten, Designs, Software und sonstigen geschützten Ergebnissen erhält der Kunde mit Zahlung der jeweils fälligen Vergütung die für den Vertragszweck erforderlichen, grundsätzlich einfachen Nutzungsrechte. Bei einer dauerhaft zur Nutzung erstellten Website umfasst dies Veröffentlichung, Weiterbetrieb und Bearbeitung durch den Kunden oder einen für ihn tätigen Dienstleister. Vor Zahlung ist die Nutzung zur Abnahme sowie ein vereinbarter vorzeitiger Produktivbetrieb gestattet. Ein berechtigter Mängeleinbehalt hindert bei Zahlung des übrigen fälligen Entgelts die vereinbarte produktive Nutzung der abgenommenen Website nicht.

17.4 Dauer, Exklusivität, vereinbarte Quelldateien und Rechte an Drittbestandteilen wie Schriften, Bildern und Open-Source-Komponenten werden im Auftrag ausgewiesen. Media8 übergibt die für den vereinbarten Weiterbetrieb erforderlichen Dateien und Zugänge. Eigene, schon zuvor verwendete Werkzeuge und allgemein verwendbare Bausteine darf Media8 weiter nutzen. Rechte an Kundendaten und kundenseitig eingebrachten Inhalten verbleiben beim jeweiligen Berechtigten.

§ 17 (Fortsetzung) Formulardaten und Kundeninhalte

17.5 Werden Anfragen von der Website des Kunden an Connect übermittelt, legt der Kunde Zweck, Formularfelder, zuständige Empfänger und benötigte Aufbewahrung fest. Media8 verarbeitet die Inhalte im Rahmen des Auftrags, setzt die vereinbarten Zugriffs- und Löschregeln um und unterstützt den Kunden bei Auskunft und Herausgabe. Der Kunde informiert die Anfragenden bei der Erhebung. Eine von Media8 übernommene Gestaltung oder technische Umsetzung des Formulars richtet sich nach dem Auftrag und der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

17.6 Stellt der Kunde Texte, Bilder, Marken, Schriften oder andere Inhalte zur Veröffentlichung bereit, räumt er Media8 die für die beauftragte Nutzung erforderlichen Befugnisse ein und teilt bekannte Beschränkungen mit. Verletzt er diese Pflicht schuldhaft und entstehen dadurch berechtigte Ansprüche Dritter gegen Media8, stellt er Media8 im Umfang seines Verursachungsbeitrags von diesen Ansprüchen frei und ersetzt insoweit erforderliche, angemessene Rechtsverteidigungskosten. Media8 informiert ihn unverzüglich und ermöglicht seine Mitwirkung an der Abwehr. Ein freiwilliger Vergleich oder ein Anerkenntnis bindet den Kunden nur mit seiner Zustimmung. Für von Media8 beschaffte Inhalte und eigene Rechtsverletzungen bleibt Media8 verantwortlich.

§ 18 KI-Anwendungen und Automatisierung

18.1 Bei KI-Beratung, Softwareentwicklung, Assistenten und automatisierten Abläufen bestimmen die Parteien Einsatzzweck, verfügbare Datenquellen, externe Anbieter, erlaubte Aktionen, notwendige menschliche Freigaben und Erfolgskriterien. Media8 richtet von ihr geschuldete Kontrollen und vereinbarte Übergaben an Mitarbeitende ein und prüft sie vor Produktivsetzung. Besondere Anforderungen, etwa bei Berufsgeheimnissen, werden vor einer Übermittlung geklärt.

18.2 KI-Ausgaben können unrichtige oder unvollständige Angaben enthalten. Der Kunde organisiert die fachliche Kontrolle im vereinbarten Einsatz, insbesondere vor Entscheidungen mit erheblichen Folgen für Personen oder Vermögen. Media8 bleibt für die Eignung für den vereinbarten Zweck und eigene Pflichtverletzungen verantwortlich. Kundendaten dürfen für ein eigenes oder fremdes, kundenübergreifendes Modelltraining nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung und bei erfüllten datenschutzrechtlichen Voraussetzungen verwendet werden.

18.3 Bei Sprachassistenten legen die Parteien vor Freischaltung Offenlegung der KI-Interaktion, Weiterleitung an Menschen, Verarbeitung von Mitschriften und Löschfristen fest. Der Betrieb eines Sprachassistenten und eine Speicherung von Gesprächston bedürfen jeweils einer eigenen Prüfung und Freigabe. Die gesetzlichen Pflichten der jeweiligen Anbieter und Betreiber gelten unabhängig von der Aufgabenverteilung im Auftrag.

§ 19 Haftung, Mitverschulden und anfängliche Mietmängel

19.1 Media8 haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für schuldhafte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Arglist sowie im Umfang einer übernommenen Garantie. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstige zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach dem Datenschutzrecht, bleiben unberührt.

19.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Media8 darüber hinaus bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Dies ist eine Pflicht, deren Erfüllung den Vertrag erst durchführbar macht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Dazu können etwa die Durchsetzung vereinbarter Tresorrechte, der Betrieb eines gebuchten Servers oder die Überwachung einer beauftragten Datensicherung gehören. Der Ersatz ist dann auf den Schaden begrenzt, der bei Vertragsschluss als typische Folge dieser Pflichtverletzung vorhersehbar war. Im Übrigen ist die Schadensersatzhaftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Absatz 19.1 hat stets Vorrang.

19.3 Für Datenverlust, Betriebsunterbrechung und entgangenen Gewinn gelten dieselben Regeln. Hat der Kunde durch eine schuldhafte Pflichtverletzung zur Entstehung oder Vergrößerung eines Schadens beigetragen, etwa durch eine nach Hinweis unterlassene Sperre oder einen in seinem Aufgabenbereich versäumten Sicherungslauf, richtet sich die Verteilung nach § 254 BGB und dem konkreten Verursachungsbeitrag. Das gilt entsprechend für eigene Versäumnisse von Media8. Eine von Media8 übernommene Datensicherung oder Zugriffskontrolle fällt in ihren eigenen Verantwortungsbereich.

19.4 Die Absätze 19.1 bis 19.3 gelten entsprechend für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen und zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen von Media8. Das gesetzliche Einstehen für Erfüllungsgehilfen, Ansprüche auf die geschuldete Leistung und Nacherfüllung sowie gesetzliche Rechte auf Minderung, Rücktritt oder Kündigung bleiben gewahrt.

19.5 Bei einem von außen wirkenden Ereignis, dessen Folgen die betroffene Partei auch mit angemessener Vorsorge nicht abwenden kann, unterrichtet sie die andere Partei unverzüglich über die Behinderung und ihre erwartete Dauer. Beide Parteien begrenzen die Auswirkungen und nehmen die Leistung sobald wie möglich wieder auf. Ob eine Partei die Behinderung zu vertreten hat, bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Vereinbarte Schutz-, Notfall- und Informationsleistungen bleiben geschuldet, soweit sie erbracht werden können. Bei Personalengpässen trifft Media8 die nach Umfang und Dringlichkeit der übernommenen Aufgaben zumutbaren Vertretungs- und Ersatzmaßnahmen.

19.6 **Anfängliche Sachmängel bei der Vermietung von Server- oder Speicherressourcen.** Bei mietrechtlicher Gebrauchsüberlassung nach §§ 10 und 11.1 ist die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung nach § 536a Abs. 1 erste Alternative BGB für einen bereits bei Vertragsschluss vorhandenen Sachmangel ausgeschlossen. Hat Media8 oder ihr Erfüllungsgehilfe den Mangel zu vertreten oder kommt Media8 mit der Abhilfe in Verzug, gilt die Haftung nach den übrigen Absätzen dieses § 19. Der Ausschluss erfasst keine Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Absatz 19.1, der Anspruch auf Mangelbeseitigung, die gesetzliche Minderung und Kündigungsrechte bleiben unberührt.

§ 20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

20.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand der Sitz von Media8. Gesetzliche ausschließliche Gerichtsstände gehen vor. Für andere Kunden gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

20.2 Bei unwirksamen oder nicht einbezogenen Bestimmungen richten sich die Rechtsfolgen nach dem Gesetz. Individuelle Vereinbarungen können die Parteien auch nach Vertragsschluss treffen.