

Allgemeine Geschäftsbedingungen

SERVISCOPE AG

Inhalt

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Gegenstand und Geltungen der Geschäftsbedingungen..... | 4 |
| 2 | Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen | 4 |
| 3 | Änderungen der Geschäftsbedingungen..... | 5 |
| 4 | Grundsätze der Leistungserbringung der SERVISCOPE | 5 |
| 5 | Aufsichtsrechtliche Regelungen | 6 |
| 5.1 | Vorliegen der erforderlichen Erlaubnisse | 6 |
| 5.2 | Steuerung und Kontrolle des ausgelagerten Bereichs | 6 |
| 5.2.1 | Laufende interne Kontrolle/Informationspflichten | 6 |
| 5.2.2 | Interne Revision..... | 7 |
| 5.2.3 | Externe Prüfung..... | 8 |
| 5.2.4 | Bankenaufsicht/Prüfungsmaßnahmen der BaFin..... | 8 |
| 5.2.5 | Zugangs-/Einsichts- und Zugriffsrechte sowie Auskunftspflichten | 8 |
| 5.3 | Weisungsrechte..... | 9 |
| 5.4 | Leistungs- und Qualitätsstandards..... | 9 |
| 5.5 | Weiterverlagerung | 9 |
| 5.6 | Notfallplanung..... | 10 |
| 5.7 | Beendigungsunterstützung | 10 |
| 5.8 | Fortwirkung von Rechten und Pflichten..... | 10 |
| 5.9 | Verschwiegenheitspflicht | 11 |
| 5.10 | Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten | 11 |
| 5.11 | Sonstige Sicherheitsanforderungen | 11 |
| 5.12 | Sonstige Informationspflichten..... | 11 |
| 6 | Leistungsänderungen/Änderung von Einzelverträgen | 11 |
| 7 | Mitwirkungspflichten des Mandanten | 12 |
| 8 | Laufende Zusammenarbeit | 13 |
| 9 | Daten des Mandanten..... | 14 |
| 10 | Schutz von personenbezogenen Daten | 15 |
| 11 | Schutzrechte..... | 15 |
| 12 | Vergütung..... | 15 |
| 12.1 | Grundsätze der Vergütung..... | 15 |
| 12.2 | Preisanpassungen..... | 16 |
| 13 | Sach- und Rechtsmängel (Gewährleistung)..... | 17 |
| 14 | Höhere Gewalt..... | 17 |
| 15 | Haftung..... | 17 |
| 16 | Vertraulichkeit | 18 |
| 17 | Vertragslaufzeit/ Beendigungsunterstützung..... | 20 |
| 18 | Aufrechnung und Zurückbehaltung, (Nicht-)Abtretung von Ansprüchen..... | 21 |
| 19 | Gesellschaftsrechtliche Veränderungen..... | 22 |

20 Schlussbestimmungen..... 22
Definitionen/Glossar..... 24

1 Gegenstand und Geltungen der Geschäftsbedingungen

- (1) Alle Leistungen, Lieferungen und Angebote der SERVISCOPE erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Diese sind Bestandteil aller Verträge zwischen dem Mandanten und der SERVISCOPE. Sie gelten auch für alle zukünftigen Leistungen, Lieferungen und Angebote, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden oder nicht ausdrücklich auf diese verwiesen wird.
- (2) Geschäftsbedingungen des Mandanten finden keine Anwendung, auch wenn die SERVISCOPE deren Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn die SERVISCOPE auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Mandanten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

2 Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen

- (1) Diese Geschäftsbedingungen sind wesentlicher Bestandteil des Vertragsverhältnisses der Parteien. Weitere Vertragsbestandteile sind – abhängig von der jeweils zur Verfügung gestellten Leistung – der Servicevertrag sowie sonstige Einzelverträge einschließlich ggf. geltender produktspezifischer Leistungsscheine oder sonstiger ergänzender Produktbeschreibungen.
- (2) Im Servicevertrag wird die grundlegende Zusammenarbeit der Parteien zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Servicevertrags vereinbart und deren wesentliche Inhalte festgelegt. Der Servicevertrag enthält u.a. Regelungen hinsichtlich der zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Leistungen sowie der Gestaltung der Vergütung.
- (3) Beauftragt oder bestellt der Mandant zu einem späteren Zeitpunkt weitere Leistungen oder Produkte der SERVISCOPE, wird dies durch ergänzende Leistungsscheine zwischen den Parteien vereinbart.
- (4) Spezifische Regelungen zur jeweiligen Leistung ergeben sich aus dem jeweiligen produktspezifischen Leistungsschein, ggf. einer sonstigen ergänzenden Produktbeschreibung oder weiteren Vertragsdokumenten. Bei Folgebestellungen (bspw. Erhöhung Nutzungsumfang, Bestellung weiterer gleicher Leistungen/Produkte) finden sämtliche einbezogenen Dokumente Anwendung, auch wenn diese dem Mandanten nicht erneut zur Verfügung gestellt werden. Die in einem Leistungsschein festgelegten Leistungsmerkmale definieren den Umfang der jeweils geschuldeten Leistung.
- (5) Bei Widersprüchen oder Zweifeln gelten die nachfolgenden Dokumente in der Reihenfolge ihrer Nennung, wobei das jeweils vorher genannte Dokument vorgeht:
 - a) Servicevertrag oder jeweiliger Einzelvertrag (Ausnahme Abschnitt 5 dieser AGB)
 - b) jeweiliger Leistungsschein oder sonstige ergänzende Produktbeschreibung oder ggf. geltende sonstige Vertragsdokumente
 - c) vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen (Ausnahme Abschnitt 5 dieser AGB, die gleichrangig mit dem Servicevertrag/ Einzelvertrag gelten).

3 Änderungen der Geschäftsbedingungen

- (1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können einvernehmlich geändert werden. Eine Änderung wird dem Mandanten mindestens 3 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens angeboten.
- (2) Die Zustimmung des Mandanten zur Änderung gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Mitteilung schriftlich angezeigt hat. Auf dieses Recht wird der Mandant mit Mitteilung über die Änderung gesondert hingewiesen.
- (3) Lehnt der Mandant die Änderung der Geschäftsbedingungen ab, gelten die unveränderten Geschäftsbedingungen zunächst fort. Einigen sich die Parteien nicht innerhalb von 6 Monaten nach Erklärung der Ablehnung über die von der SERVISCOPE vorgeschlagenen Änderungen an den Geschäftsbedingungen ist jede Partei berechtigt, dasjenige Vertragsverhältnis mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen, auf das sich die Änderung bezieht, sofern die Fortsetzung zu unveränderten Bedingungen für sie unzumutbar ist. Betrifft die Änderung das gesamte Vertragsverhältnis, können die Parteien die Vertragsbeziehung unter den vorstehend beschriebenen Bedingungen insgesamt – unter der Berücksichtigung aufsichtsrechtlicher Vorgaben – innerhalb angemessener Frist beenden.

4 Grundsätze der Leistungserbringung der SERVISCOPE

- (1) Die SERVISCOPE tritt gegenüber dem Endkunden des Mandanten ausschließlich im Namen des Mandanten auf. Nimmt die SERVISCOPE rechtlich relevante Handlungen vor oder gibt sie rechtlich relevante Erklärungen gegenüber dem Endkunden ab, so gelten diese ausschließlich für und gegen den Mandanten.
- (2) Der Mandant bevollmächtigt hiermit die SERVISCOPE widerruflich, in dem in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen vereinbarten Rahmen und unter den in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen definierten Voraussetzungen rechtlich verbindliche Erklärungen gegenüber dem Endkunden des Mandanten im Namen des Mandanten abzugeben und Handlungen vorzunehmen sowie Erklärungen entgegenzunehmen.
- (3) Die SERVISCOPE verpflichtet sich, ihre Leistungen mit der im Geschäftsverkehr erforderlichen Sorgfalt zu erbringen.
- (4) Die SERVISCOPE setzt für die Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeiter ein. Die Auswahl, ein ggf. erforderlicher Austausch von Mitarbeitern oder der Einsatz zusätzlicher Mitarbeiter liegt in der Verantwortung der SERVISCOPE.
- (5) Es besteht kein Anspruch des Mandanten auf Einsatz eines bestimmten, namentlich benannten Mitarbeiters, es sei denn, Abweichendes ist ausdrücklich vereinbart. In diesem Fall ist die SERVISCOPE berechtigt, den benannten Mitarbeiter in eigenem Ermessen auszutauschen, wenn betriebliche Gründe oder Gründe in der Person des Mitarbeiters dies erfordern.

- (6) Die von der SERVISCOPE eingesetzten Mitarbeiter unterliegen keinen disziplinarischen Weisungen des Mandanten, unabhängig vom Leistungsort.
- (7) Die mit dem Mandanten vereinbarten Leistungen werden von der SERVISCOPE unter Beachtung der in Deutschland geltenden einschlägigen Gesetze und sonstiger zwingender Vorschriften erbracht. Die SERVISCOPE leitet bei Bekanntwerden der Änderung solcher Gesetze und Vorschriften - soweit sie sich auf die Leistungen auswirken - unverzüglich Maßnahmen ein, um innerhalb angemessener Frist zum Wirksamwerden der Änderungen entsprechende Anpassungen vorzunehmen.
- (8) Die SERVISCOPE betreibt keine Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen und Wertpapierdienstleistungen im Sinne der in § 1 KWG bzw. § 1 WpHG aufgeführten Tätigkeiten. Die Ausführung und Verantwortung dieser Geschäfte obliegen dem Mandanten.
- (9) Soweit die SERVISCOPE einen gesetzlich festgelegten Mindestlohn zu zahlen hat (bspw. gemäß den Bestimmungen des Mindestlohngesetzes), stellt sie sicher, dass ihre Arbeitnehmer sowie die Arbeitnehmer etwaiger Subunternehmer den gesetzlich festgelegten Mindestlohn erhalten. Im Falle eines Verstoßes der SERVISCOPE gegen eine Verpflichtung zur Zahlung eines gesetzlich festgelegten Mindestlohns stellt sie den Mandanten von darauf beruhenden Ansprüchen ihrer Arbeitnehmer bzw. von Arbeitnehmern eingesetzter Subunternehmer gemäß § 13 Mindestlohngesetz frei.

5 Aufsichtsrechtliche Regelungen

Die nachfolgenden Regelungen gelten für sämtliche Leistungen der SERVISCOPE.

5.1 Vorliegen der erforderlichen Erlaubnisse

Die SERVISCOPE verfügt über etwaige für die jeweilige Auslagerungstätigkeit erforderlichen Erlaubnisse und Registrierungen. Soweit zukünftig weitere Erlaubnisse und Registrierungen erforderlich sind, verpflichtet sich die SERVISCOPE diese umgehend einzuholen.

5.2 Steuerung und Kontrolle des ausgelagerten Bereichs

Der Mandant ist gesetzlich verpflichtet, ausgelagerte Aktivitäten und Prozesse (Betriebsbereiche) in seine internen Kontrollverfahren einzubeziehen, um die Ordnungsmäßigkeit der diesbezüglichen Geschäftsführung und die Beibehaltung der Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten der Geschäftsleitung gewährleisten zu können (§ 25b KWG gegebenenfalls in Verbindung mit § 80 Abs.6 WpHG). Außerdem dürfen Prüfungsrechte und Kontrollmöglichkeiten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) nicht durch die Auslagerung beeinträchtigt werden.

5.2.1 Laufende interne Kontrolle/Informationspflichten

Die Pflicht zur prozessbegleitenden laufenden, internen Kontrolle (Identifizierung, Prüfung und Beseitigung von Fehlern/Mängeln; „laufende Kontrolle“) der ausgelagerten Aktivitäten übernimmt die SERVISCOPE. Wesentliche Fehler/Mängel („wesentliche Mängel“) und deren Bearbeitung/Beseitigung meldet die SERVISCOPE unverzüglich dem Mandanten. Darüber hinaus meldet die SERVISCOPE alle sonstigen

Entwicklungen, die die ordnungsgemäße Erledigung der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse beeinträchtigen können.

5.2.2 Interne Revision

Die Tätigkeiten der Internen Revision bezüglich der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse einschließlich der Prüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der laufenden Kontrolle gemäß Abschnitt 5.2.1 werden durch die SERVISCOPE im Sinne anderweitig durchgeführter Revisionstätigkeit gemäß MaRisk übernommen.

Die SERVISCOPE sichert zu, bei der Organisation ihrer Internen Revision die gegenwärtigen und künftigen bankenaufsichtsrechtlich zu beachtenden Grundsätze zur Ausgestaltung der Internen Revision zu erfüllen (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin in ihrer jeweiligen Fassung) und verpflichtet sich, die Prüfungstätigkeit bezüglich der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse an diesen Grundsätzen auszurichten. Damit wird angestrebt, der Internen Revision des Mandanten den Verzicht auf eigene Prüfungshandlungen zu ermöglichen.

Ferner verpflichtet sich die SERVISCOPE der Internen Revision des Mandanten

- Feststellungen der Internen Revision zu wesentlichen Mängeln unaufgefordert und unverzüglich und
- Informationen zur Beseitigung festgestellter wesentlicher Mängel bzw. Mängelbehebungspläne in einer dem jeweiligen Mangel angemessenen Form und Frist unaufgefordert

sowie der BaFin und dem Abschlussprüfer des Mandanten die vorgenannten Unterlagen - jeweils auf Anforderung – zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus wird die Interne Revision der SERVISCOPE der Internen Revision des Mandanten regelmäßig, mindestens in dem aufsichtsrechtlich geforderten Turnus, über maßgebliche Prüfungshandlungen (ggfs./-planungen) und etwaige relevante Ergebnisse bezüglich der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse – ggf. in zusammengefasster Form und/oder aus-zugsweise, sofern übergreifende Prüfungen durchgeführt wurden – unterrichten. Relevante Prüfungsergebnisse sind dabei Mängel in den vertraglich geschuldeten Leistungen sowie Kontrollmängel, die das Risiko einer Verletzung der vertraglich geschuldeten Leistungen wesentlich erhöhen.

Das Recht des Mandanten zu eigenen Prüfungen durch ihre Interne Revision oder durch den von dem Mandanten bestellten Prüfer bleibt unberührt. Diese hat der Mandant der Geschäftsleitung der SERVISCOPE jeweils mit einer im Einzelfall angemessenen Vorlaufzeit vor Aufnahme der Prüfungshandlungen in geeigneter Form anzuzeigen. Die SERVISCOPE kann dem Mandanten die in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten in Rechnung stellen.

- Die Prüfung ist für den Mandanten kostenfrei, wenn durch Feststellungen des Abschlussprüfers oder aus anderen Prüfungen Anlass besteht, an der Funktionsfähigkeit der internen Revision der SERVISCOPE zu zweifeln, außerdem, wenn die seitens der Internen Revision festgestellten

wesentlichen Mängel nicht innerhalb abgestimmter oder sonst angemessener Frist behoben wurden oder

- der Mandant Fehler/Mängel feststellt, die nach der Mitteilung durch den Mandanten von der SERVISCOPE nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben wurden.

5.2.3 Externe Prüfung

Die SERVISCOPE verpflichtet sich, die ordnungsgemäße Durchführung der ausgelagerten Aufgaben jährlich von einem für Abschlussprüfungen nach § 340k HGB geeigneten inländischen Prüfer prüfen zu lassen.

Der Prüfer soll möglichst beauftragt werden (optionaler Auftragsumfang), zu prüfen, ob es Beanstandungen hinsichtlich

- der ordnungsgemäßen Erbringung der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse und
- der Funktionsfähigkeit der Internen Revision der SERVISCOPE einschließlich der Beachtung der Grundsätze zur Ausgestaltung der Internen Revision gemäß o.g. MaRisk gibt und ob
- die Interne Revision der SERVISCOPE den Prüf- und Berichtspflichten nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nachkommt.

Das Recht des Abschlussprüfers der Bank, eigene Prüfungshandlungen im Unternehmen der SERVISCOPE vorzunehmen, bleibt unberührt. Diese hat der Abschlussprüfer des Mandanten der Geschäftsleitung der SERVISCOPE jeweils mit einer im Einzelfall angemessenen Vorlaufzeit vor Aufnahme der Prüfungshandlungen in geeigneter Form anzuzeigen. Die SERVISCOPE kann dem Mandanten in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten in Rechnung stellen.

Die Prüfung ist kostenfrei, wenn durch anderweitige Feststellungen Anlass besteht, an der vorgenannten Prüfungstätigkeit und Berichterstattung des von der SERVISCOPE beauftragten Prüfers zu zweifeln, insbesondere, wenn der Prüfungsbericht des von der SERVISCOPE beauftragten Prüfers nicht mindestens dem vorgenannten Auftragsumfang entspricht.

Der durch den von der SERVISCOPE beauftragten Prüfer erstellte Prüfungsbericht (bzw. -berichtsteil), z.B. IDW PS 951, bzw. eine sonst geeignete Bestätigung ist der Internen Revision des Mandanten jeweils zeitnah und unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Der BaFin, der Deutsche Bundesbank (der für den Mandanten zuständigen Hauptverwaltung) sowie dem Abschlussprüfer des Mandanten werden der Prüfungsbericht bzw. -berichtsteil/die Bestätigung jeweils auf Anforderung zeitnah zur Verfügung gestellt.

5.2.4 Bankenaufsicht/Prüfungsmaßnahmen der BaFin

Die SERVISCOPE erklärt sich bereit, soweit dies gesetzlich zulässig ist, etwaige Prüfungsmaßnahmen der EZB, der BaFin sowie von diesen mit der Prüfung beauftragten Stellen bezüglich des ausgelagerten Bereiches uneingeschränkt zu dulden.

5.2.5 Zugangs-/Einsichts- und Zugriffsrechte sowie Auskunftspflichten

Zur Wahrnehmung sämtlicher unter Abschnitten 5.2.1 bis 5.2.4 genannten Befugnisse räumt die SERVISCOPE den jeweils zur Kontrolle bzw. zu Prüfungen befugten Personen Zugang zu ihren sämtlichen

Geschäftsräumen, Einsichtsrechte in bzw. Zugriffsrechte auf die Akten- bzw. Datenträger/-bestände sowie das Recht, Abschriften von den eingesehenen Unterlagen zu fertigen, ein, jeweils soweit dies für die Kontrolltätigkeit erforderlich ist. Zum gleichen Zweck verpflichtet sich die SERVISCOPE ebenso, den jeweils zur Kontrolle bzw. Prüfungen befugten Personen – auch unabhängig von Zutritts- und Einsichtsmaßnahmen – ergänzende Auskünfte zu erteilen. Die SERVISCOPE hat das Recht, den Zugang bzw. Zugriff zu beaufsichtigen.

Die SERVISCOPE entbindet alle Personen, die bei der SERVISCOPE Funktionen der Internen Revision wahrnehmen oder gesetzlich vorgeschriebene oder aufsichtsbehördlich angeordnete Prüfungen vornehmen, gegenüber dem Mandanten und den jeweils zur Kontrolle oder Prüfungen befugten Personen oder Unternehmen von einer etwaigen Schweigepflicht betreffend der ausgelagerten Aufgaben. Als Nachweis für die Entbindung von der Schweigepflicht können dem betreffenden Personenkreis diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgelegt werden.

5.3 Weisungsrechte

Sofern in einem Einzelvertrag die von der SERVISCOPE zu erbringende Leistung nicht hinreichend klar spezifiziert sein sollte, hat der Mandant im Rahmen seiner bankaufsichtsrechtlich relevanten Leitungsentscheidungen und Pflichten das Recht, der SERVISCOPE Weisungen zu erteilen. Die SERVISCOPE führt diese Weisungen entsprechend aus. Die SERVISCOPE kann dem Mandanten in diesem Zusammenhang entstehende zusätzliche Kosten in Rechnung stellen.

5.4 Leistungs- und Qualitätsstandards

Die SERVISCOPE verpflichtet sich bei Erbringung der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse die diesbezüglich jeweils gesetzlich oder sonst für den Mandanten in Deutschland zwingend vorgegebenen Standards, einschließlich der Bestimmungen zu Datenschutz und Bankgeheimnis, einzuhalten, auch wenn diese über die konkret vereinbarten Standards hinausgehen. Sie gewährleistet, dass sie ihre Dienstleistung in einer Form erbringt, die es dem Mandanten ermöglicht, seinen ihm in Deutschland obliegenden gesetzlichen Pflichten gegenüber Mandanten und Aufsichtsbehörden zu entsprechen.

5.5 Weiterverlagerung

Die SERVISCOPE ist nur dann berechtigt, die übernommenen Tätigkeit durch schriftlichen Vertrag ganz oder teilweise auf Dritte weiterzuverlagern, wenn sichergestellt ist, dass die übernommene Tätigkeit durch den Dritten nach gleichen Standards und in gleicher Qualität wie nach dem jeweiligen Vertrag erbracht wird. Dies setzt insbesondere voraus, dass der Dritte vertraglich derart in vollem Umfang in die Pflichten der SERVISCOPE eintritt, dass der Mandant, dessen Interne Revision, Abschlussprüfer oder die BaFin ihre nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeräumten Rechte nötigenfalls unmittelbar geltend machen können. Die SERVISCOPE bleibt im Falle einer Weiterverlagerung weiterhin gegenüber dem Mandanten berichtspflichtig.

Der Mandant ist rechtzeitig vor dem Vollzug einer Weiterverlagerung auf Dritte zu informieren. Der Mandant hat das Recht, der Weiterverlagerung aus wichtigen Gründen zu widersprechen. Als wichtiger Grund gilt

insbesondere, wenn begründeter Anlass zu Zweifeln besteht, dass der Dritte die vereinbarte Leistung ordnungsgemäß – vor allem nach nötigen Standards – erbringt, die Geltendmachung der vorgenannten Rechte nicht sichergestellt ist oder wenn die BaFin die Zulässigkeit der konkreten Weiterverlagerung – gleich aus welchem Grund – verneint. Der Mandant wird der SERVISCOPE vorab Gelegenheit geben, Abhilfe hinsichtlich des angegebenen wichtigen Grundes zu schaffen.

Die zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz (s. Abschnitt 10) bleiben von den Regelungen dieser Ziffer unberührt.

5.6 Notfallplanung

Die SERVISCOPE verpflichtet sich, die ihr übertragenen Leistungen in ihre Notfallkonzepte einzubeziehen und eine angemessene Notfallvorsorge zur Einhaltung der vertraglich zugesicherten Verfügbarkeiten zu betreiben. Das diesbezügliche Notfallkonzept wie jede bedeutsame Änderung ist dem Auftraggeber zur Kenntnis zu geben.

5.7 Beendigungsunterstützung

Die SERVISCOPE wird den Mandanten bei Beendigung eines Vertrages (inkl. im Falle, dass die Beendigung im Zusammenhang mit Insolvenz, Abwicklung oder Einstellung der Geschäftstätigkeit der SERVISCOPE in Zusammenhang steht) im angemessenen und notwendigen Umfang dabei unterstützen, die an sie ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse an ein anderes Auslagerungsunternehmen zu übertragen oder die ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse zurück an den Mandanten zu integrieren nebst Übertragung der bzw. Zugriffsmöglichkeit auf die diesbezüglichen, für die Fortführung der zu übertragenden bzw. zurück zu integrierenden Auslagerungstätigkeit notwendigen Daten – jeweils, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

5.8 Fortwirkung von Rechten und Pflichten

Die nach Abschnitt 5.2 vereinbarten Rechte und Pflichten bestehen noch für die Dauer von 2 Geschäftsjahren nach Ablauf des Geschäftsjahres fort, in dem der jeweilige Vertrag – sei es durch Kündigung oder aus anderem Grund – seine Gültigkeit verliert. Geschäftsjahr im Sinne vorstehender Regelung ist das Geschäftsjahr des Mandanten.

Soweit bei dem Mandanten für alle oder Teile von Unterlagen und Datenbeständen bezüglich der ausgelagerten Aufgaben eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht (z.B. nach § 257 HGB, § 25a Abs. 1 KWG, § 147 AO) verpflichtet sich die SERVISCOPE, soweit vertraglich vereinbart, zur Aufbewahrung dieser Unterlagen und Datenbestände entsprechend dieser Pflichten (gemäß den Regelungen in Abschnitt 9) oder – auf Verlangen des Mandanten – zur Herausgabe dieser Unterlagen, jeweils auch nachdem der Vertrag im Übrigen seine Gültigkeit verliert (gemäß den Regelungen in Abschnitt 17).

Die SERVISCOPE wird dem Mandanten im Bedarfsfalle das uneingeschränkte Eigentum an den Unterlagen verschaffen.

5.9 Verschwiegenheitspflicht

Die SERVISCOPE ist gemäß den Regelungen in Abschnitt 16 zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sofern die Auslagerungstätigkeit die Verarbeitung von Daten natürlicher Personen betrifft, gelten zusätzlich die Regelungen in Abschnitt 10,

5.10 Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten

Der Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten sind die Standorte der SERVISCOPE in Deutschland. Über den Wechsel der Standorte ist rechtzeitig zu informieren.

5.11 Sonstige Sicherheitsanforderungen

Die SERVISCOPE ist verpflichtet, die Zugangsbestimmungen zu den Räumen und Gebäuden sowie Zugriffsberechtigungen auf Softwarelösungen zum Schutz personenbezogener Daten sowie wesentlicher Daten und Informationen, die in der Anlage „Technisch-organisatorische Datenschutzmaßnahmen und Sicherheit der Verarbeitung gemäß Artikel 32DSGVO“ zu dem mit dem Mandanten bestehenden Datenschutzrahmenvertrag festgelegt sind, einzuhalten. Auf Anforderung des Kunden sind diesbezüglich geeignete Nachweise oder Bestätigungen durch die SERVISCOPE zu erbringen.

5.12 Sonstige Informationspflichten

SERVISCOPE wird die vom Kunden zur aufsichtsrechtlich (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin in ihrer jeweiligen Fassung) vorgegebenen Führung eines Auslagerungsregisters benötigten Angaben zur Verfügung stellen und diesbezügliche Änderungen unverzüglich dem Kunden mitteilen.

Weiterhin wird SERVISCOPE dem Kunden die vom Kunden für die Durchführung von aufsichtsrechtlich (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin in ihrer jeweiligen Fassung) vorgegebenen Risikoanalysen benötigten Informationen bezüglich der Auslagerungstätigkeit einschließlich aller vom Auftragnehmer diesbezüglich beauftragte (Sub-)Unternehmen zur Verfügung stellen und diesbezügliche Änderungen unverzüglich dem Kunden mitteilen.

6 Leistungsänderungen/Änderung von Einzelverträgen

- (1) Die von der SERVISCOPE zu erbringenden Leistungen sind pro Produkt/Leistung in einem Leistungsschein festgelegt. Die dort festgelegten Leistungsmerkmale definieren den Umfang der jeweils geschuldeten Leistung.
- (2) Änderungen und/oder Ergänzungen der konkreten Ausführung der Leistungen auf der Ebene der Prozesse des jeweiligen Leistungsscheins sind mittels Change-Request-Verfahrens zu beantragen und zu vereinbaren.

- (3) Bei fortlaufend zu erbringenden Leistungen sind Änderungen des Einzelvertrags bei Vorliegen einer oder mehrerer der nachfolgend genannten Voraussetzungen einseitig durch die SERVISCOPE möglich:
- a) Die Änderung stellt eine redaktionelle oder sonstige Änderung des Vertragstextes ohne Auswirkung auf den vereinbarten Leistungsumfang dar.
 - b) Die Änderung dient der Umsetzung von gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen oder sonstigen Vorschriften, die für die jeweilige Leistung bestimmend sind.
 - c) Die Änderung dient der Fehlerbehebung, z.B. der Einhaltung der Pflicht der SERVISCOPE zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit der Leistung gemäß § 535 BGB.
 - d) Die Zurverfügungstellung der unveränderten Leistung ist aufgrund von Maßnahmen eines Dritten nicht mehr möglich, z.B. aufgrund Leistungsänderungen, Abkündigungen oder Wartungseinstellungen eines Lieferanten.

Die SERVISCOPE wird bei Leistungsänderungen stets die Interessen des Mandanten an der störungsfreien Aufrechterhaltung und Leistungsfähigkeit des Bankbetriebs berücksichtigen.

- (4) Die SERVISCOPE wird die der geänderten Leistung zugrundeliegenden Leistungsscheine oder sonstigen Beschreibungen entsprechend anpassen und dem Mandanten die angepasste Version zur Verfügung stellen, z.B. auf elektronischem Weg. Die Mitteilung der Änderung erfolgt mit einem Vorlauf von mindestens 3 Monaten. Der Mandant ist im Fall einer Leistungsänderung berechtigt, die betroffene Leistung mit einer Frist von 2 Monaten zum Inkrafttreten der Leistungsänderung zu kündigen.
- (5) Änderungen der Dokumentationen und sonstiger mitgeltender Unterlagen stellen keine Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs dar, sondern dokumentieren lediglich die Anpassung der konkreten Ausgestaltung und Nutzung der von der SERVISCOPE zur Verfügung gestellten Leistungen. Änderungen dieser Beschreibungen sind daher jederzeit einseitig durch die SERVISCOPE möglich. Diese stellen keine Leistungsänderungen im Sinne dieser Regelung dar. Sie werden dem Mandanten bekannt gegeben, z.B. auf elektronischem Weg.

7 Mitwirkungspflichten des Mandanten

- (1) Kommt es im Rahmen der Leistungserbringung zu Reklamationen durch Kunden des Mandanten, so hat der Mandant dies der SERVISCOPE je Reklamationsfall innerhalb einer Frist von 10 Bankarbeitstagen ab Kenntnis der Reklamation mitzuteilen. Wird diese Frist überschritten, kann der Mandant keine Ansprüche gegen die SERVISCOPE geltend machen, sofern und soweit die Entstehung dieser Ansprüche durch die rechtzeitige Reklamation hätte vermieden werden können.
- (2) Die von der SERVISCOPE entwickelten Vorgänge im Mandantensystem (agree21 o.ä.) darf der Mandant für die Bearbeitung von Geschäftsvorfällen nur zur Zusammenarbeit mit der SERVISCOPE nutzen. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht zulässig.

- (3) Technische Inkompatibilitäten, die im Zuge eines Releasewechsels des Mandantensystems die Leistungserbringung durch die SERVISCOPE im Sinne der geltenden Verträge und Vereinbarungen unmöglich machen, liegen sofern die Ankündigungsfrist nicht beachtet wurde, im Verantwortungsbereich des Mandanten.

8 Laufende Zusammenarbeit

- (1) Der Mandant wird der SERVISCOPE einen Ansprechpartner nennen, der für Fragen zur Leistungserbringung, -beauftragung, -abrechnung, bei Reklamationen oder zum Informationsaustausch während der bundesweiten Arbeitstage zur Verfügung steht.
- (2) Der Mandant hat dafür Sorge zu tragen, dass alle für eine ordnungsgemäße Leistungserstellung des Mandanten gegenüber seinen Kunden erforderlichen Prozessschritte in der Nachbearbeitung und in seinem Einflussbereich sorgfältig ausgeführt werden.
- (3) Der Mandant richtet die für die Bearbeitung der beauftragten Services erforderlichen Zugänge, Zugriffsrechte und Kompetenzen für die Mitarbeiter der SERVISCOPE ein, bzw. genehmigt und/oder veranlasst die Umsetzung.
- (4) Der Mandant verpflichtet sich, der SERVISCOPE sämtliche für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Daten und Informationen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Der Mandant ist verpflichtet, der SERVISCOPE sämtliche Änderungen dieser Daten und Informationen unverzüglich mitzuteilen.
- (5) Mandant und SERVISCOPE sorgen für eine adäquate Vertretungsregelung, falls der Ansprechpartner länger als 2 Arbeitstage in Folge nicht verfügbar ist (z.B. Urlaub, Krankheit).
- (6) Der Mandant gewährleistet, dass die für den Zugang zu den DV-Systemen benötigten Schnittstellen über den für den Mandanten zuständigen IT-Dienstleister hergestellt und aufrechterhalten werden und trägt die damit verbundenen Kosten. Abweichend hierzu trägt die SERVISCOPE die Kosten für den – sofern erforderlich - eigenen Zugriff auf das Mandantensystem. Die SERVISCOPE behält sich vor, bei Preisanpassungen oder der Einführung neuer Preiskomponenten durch den IT-Dienstleister oder eines Tochterunternehmens des IT-Dienstleisters die dadurch entstehenden - ggf. zusätzlichen - Kosten dem Mandanten teilweise oder vollständig in Rechnung zu stellen.
- (7) Der Mandant stellt sicher, dass der SERVISCOPE – sofern erforderlich - das Bankverfahren zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen nach Maßgabe der folgenden Regelungen zur Nutzung zur Verfügung steht.
 - a) Ist zur Leistungserbringung ein Zugriff auf das Mandantensystem erforderlich, so ist die SERVISCOPE nur verpflichtet, das aktuelle Release und maximal das Vorgängerrelease zu unterstützen. Eine Pflicht zur Unterstützung besteht nicht, wenn das Vorgängerrelease aus der Herstellerwartung fällt.

- b) Der Mandant informiert die SERVISCOPE frühestmöglich über bevorstehende Releasewechsel in seinem Hause. Damit erhält die SERVISCOPE die Möglichkeit, eventuell aus dem Releasewechsel entstehende technische Implikationen frühzeitig zu erkennen.
 - c) Der Mandant richtet - sofern für die Leistungserbringung erforderlich - im Mandantensystem die ihm von der SERVISCOPE genannten User ein und stattet diese mit den notwendigen Berechtigungen und Kompetenzen aus, um die für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Schritte im Bankverfahren durchzuführen.
 - d) Die Anzahl der mit entsprechenden Berechtigungen auszustattenden User der SERVISCOPE richtet sich nach den betrieblichen Bedürfnissen der SERVISCOPE.
- (8) Die SERVISCOPE wird den Mandanten rechtzeitig darüber informieren, wenn an den Mandanten gemeldete Mitarbeiter aus dem Unternehmen ausscheiden bzw. im Auftragsverhältnis nicht mehr für den Mandanten tätig sind, damit eine Anpassung der Berechtigungen erfolgen kann. Ebenso ist der Mandant in den vorgenannten Fällen von Namensänderungen zu unterrichten.
- (9) Sofern die SERVISCOPE für den Mandanten SCHUFA-Anfragen stellt oder SCHUFA-Meldungen vornimmt, sorgt der Mandant für die erforderliche Einbindung der SCHUFA in die verwendeten Systeme.
- (10) Der Mandant bevollmächtigt die SERVISCOPE - sofern zur Leistungserbringung erforderlich - im Rahmen der Abarbeitung der ausgelagerten Prozesse, Mandantenverträge und allgemeinen Schriftverkehr mit Kunden auf der Basis abgestimmter Briefvorlagen mit Wirkung für den Mandanten zu unterzeichnen. Mitarbeiter der SERVISCOPE unterzeichnen in diesen Fällen mit dem Zusatz „i.A.“.
- (11) Für Mailanfragen stellt die SERVISCOPE Maildatenbanken zur Verfügung. Anfragen von Endkunden sowie Serviceaufträge können auf diese Adressen weitergeleitet werden.

9 Daten des Mandanten

- (1) Damit die SERVISCOPE ihre Leistungen erbringen kann, räumt der Mandant ihr das zeitlich auf die Dauer des jeweiligen Vertragsverhältnisses begrenzte, nicht ausschließliche, unentgeltliche Nutzungsrecht im Sinne des Urheberrechtsgesetzes ein, die von ihm auf den IT-Systemen der SERVISCOPE abgelegten, verarbeiteten und erstellten Daten (ggf. einschließlich Endkundendaten), Datenbanken und sonstigen Inhalte im Rahmen des Vertragszwecks in erforderlichem Umfang zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht besteht, soweit dies für die Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen (insbesondere im Rahmen von Leistungsscheinen) angemessen oder notwendig ist. Der Mandant wird im Verhältnis zu Dritten sicherstellen, dass er befugt ist, diese Rechte einzuräumen.

10 Schutz von personenbezogenen Daten

- (1) Soweit die SERVISCOPE bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen personenbezogene oder personenbeziehbare Daten des Mandanten verarbeitet, erfolgt dies im Auftrag und nach entsprechenden erteilten Weisungen des Mandanten.
- (2) Die zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz finden auf sämtliche Auftragsverarbeitungen gemäß Absatz (1) Anwendung.

11 Schutzrechte

Vorbehaltlich ergänzender und/oder abweichender Regelungen in den Einzelverträgen gilt für den Umgang mit Schutzrechten das Folgende:

- (1) Das gesamte geistige Eigentum der SERVISCOPE bzw. ihrer Lizenzgeber verbleibt in der alleinigen Inhaberschaft der SERVISCOPE bzw. ihrer Lizenzgeber. Dies gilt insbesondere für das geistige Eigentum der SERVISCOPE bzw. ihrer Lizenzgeber an überlassener oder eingesetzter Software, an Konzepten, Beschreibungen und Dokumentationen. Das gesamte geistige Eigentum des Mandanten bzw. dessen Lizenzgebers verbleibt in der alleinigen Inhaberschaft des Mandanten bzw. dessen Lizenzgebers.
- (2) Das geistige Eigentum an im Rahmen der Vertragsdurchführung erstellten Arbeitsergebnissen liegt ausschließlich bei der SERVISCOPE.
- (3) Unter „geistigem Eigentum“ sind alle derzeitigen und zukünftigen (i) Markenrechte, Urheber- und verwandten Schutzrechte, Geschmacksmuster-, Gebrauchsmuster- und Patentrechte, eingetragene Designs sowie vergleichbare Schutzrechte sowie (ii) Nutzungs- und Verwertungsrechte an solchen Schutzrechten zu verstehen.

Die Vertragspartner räumen einander mit Abschluss des jeweiligen Leistungsscheins das einfache, widerrufliche und zeitlich auf die jeweilige vereinbarte Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein, das geistige Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners zu nutzen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages bzw. für den bestimmungsgemäßen Gebrauch entsprechend dem jeweiligen Vertragszweck erforderlich ist.

12 Vergütung

12.1 Grundsätze der Vergütung

Die Preise für die einzelnen Leistungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SERVISCOPE sowie aus den jeweiligen Anlagen zu diesem Vertrag. Vorbehaltlich abweichender Regelungen in den Anlagen gilt folgendes:

- (1) Änderungen von Schriftstücken, Systemeinstellungen, Schnittstellen, Reports sowie sonstige, durch den Mandanten angeforderte Änderungen, werden nach Aufwand entsprechend Detailnachweis abgerechnet.
- (2) Unterstützungsleistungen für durch den Mandanten veranlasste Prüfungen und deren Vorbereitung sowie Unterstützungsleistungen beim Beschwerdemanagement des Mandanten durch die SERVISCOPE werden nach Aufwand entsprechend Detailnachweis abgerechnet.
- (3) Anfallende Portokosten werden von der SERVISCOPE zunächst verauslagt und dem Mandanten weiterberechnet.
- (4) Werden sonstige externe Kosten und Gebühren (z.B. für Adressenrecherche, Schufa, Gutachterausschüsse, Notare, Sachverständige, Amtsgerichte, Sicherheitenversand) der SERVISCOPE in Rechnung gestellt, sind diese von dem Mandanten zu zahlen bzw. von dem Mandanten für den Kunden des Mandanten zu verauslagen.
- (5) Für Serviceleistungen wie Beratungen oder Projektleistungen, die nicht in diesem Vertrag oder den Anlagen zu diesem Vertrag geregelt sind, wird die SERVISCOPE auf Anfrage ein gesondertes Angebot abgeben.
- (6) Die in den jeweiligen Anlagen vereinbarten Leistungsvergütungen, Bereitstellungspreise sowie ggf. Mindestumsätze oder Mindestabnahmen werden monatlich am ersten Arbeitstag des Folgemonats abgerechnet.
- (7) Für den Monat der Produktionsaufnahme werden die erbrachten Leistungen anteilig fakturiert.
- (8) Werden vereinbarte Mindestumsätze oder -abnahmen nicht erreicht, verfallen diese Kontingente am jeweiligen Monatsende und sind nicht in Folgemonate übertragbar. Eine Rückvergütung ist ausgeschlossen.
- (9) Sämtliche Rechnungen sind ohne Abzug sofort fällig. Die Abrechnung von Leistungen erfolgt durch die SERVISCOPE im Lastschriftinzugsverfahren. Der Mandant erteilt hierfür ein widerrufliches SEPA-Mandat.
- (10) Für den Verzugsfall sowie die Berechnung von Verzugszinsen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Die Parteien vereinbaren einen Verzugszins von 4 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB.
- (11) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

12.2 Preisanpassungen

- (1) Die SERVISCOPE ist berechtigt, die Vergütung für Leistungen einseitig in angemessenem Umfang anzupassen, wenn sich ihre Kosten für die Erbringung dieser Leistungen ändern.
- (2) Zu Kostenerhöhungen und damit Preiserhöhungen können insbesondere führen:
 - a) Steigerung von Wartungs- und Pflegeaufwänden
 - b) Lohnsteigerungen

- c) Steigerung der Kosten für die Anschaffung, den Betrieb und die Wartung eingesetzter Hard- und/oder Software
 - d) Steigerung von Einkaufspreisen
- (3) Preisanpassungen werden 3 Monate vor ihrer Wirksamkeit von der SERVISCOPE in Textform angekündigt. Der Mandant ist berechtigt, das von der Preisanpassung betroffene Produkt innerhalb eines Zeitraums von 2 Monaten ab Ankündigung der Preisanpassung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Anpassung schriftlich zu kündigen.

13 Sach- und Rechtsmängel (Gewährleistung)

- (1) Mängelansprüche des Mandanten verjähren nach 12 Monaten ab dem jeweiligen Beginn der Verjährungsfrist.
- (1) Die Mängelhaftung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern oder hierdurch entstandenen Mehraufwand, die durch äußere Einflüsse, Bedienungsfehler und nicht von der SERVISCOPE durchgeführte Änderungen oder An- und Einbauten verursacht wurden.
- (2) Die SERVISCOPE trägt keine Verantwortung dafür, dass die von ihr erbrachten Leistungen bestimmte Erwartungen des Mandanten erfüllen oder sich für bestimmte Zwecke des Mandanten eignen, es sei denn, diese sind im jeweiligen Leistungsschein zwischen den Parteien vereinbart.
- (3) Die Abtretung von Mängelansprüchen an Dritte ist ausgeschlossen.
- (4) Soweit in diesen Geschäftsbedingungen oder einzelvertraglich nichts Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart wurde, gelten für die Leistungen der SERVISCOPE im Übrigen die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.

14 Höhere Gewalt

- (1) Ereignisse höherer Gewalt, die die SERVISCOPE ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtung hindern, entbinden die SERVISCOPE bis zum Wegfall des verhindernden Umstands von der Erfüllung des jeweiligen Vertrags. Hierunter fallen insbesondere witterungsbedingte Gründe oder sonstige nicht von der SERVISCOPE zu vertretende Ereignisse. Die SERVISCOPE wird den Mandanten unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Sobald abzusehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung erbracht werden kann, wird dies dem Mandanten mitgeteilt. Die SERVISCOPE wird die Leistung zum nächstmöglichen, mit dem Mandanten abgestimmten Termin erbringen.

15 Haftung

- (1) Die SERVISCOPE haftet unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der SERVISCOPE,

eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der SERVISCOPE, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen.

- (2) Bei Übernahme einer Garantie haftet die SERVISCOPE im Rahmen dieser Garantie.
- (3) Die SERVISCOPE haftet für „sonstige Schäden“ gemäß Absatz (1), 2. Halbsatz, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht werden nur in den Fällen der Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Mandant regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). In diesen Fällen ist die Haftung beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren typischen Schaden.
- (4) Im Falle einer Haftung der SERVISCOPE gemäß Absatz (3) ist die Haftung der SERVISCOPE pro Schadensfall auf einen Maximalbetrag in Höhe von 250.000,00 Euro begrenzt, für alle Schäden pro Kalenderjahr auf einen Maximalbetrag in Höhe von 500.000,00 Euro.
- (5) Bei Datenverlust haftet die SERVISCOPE nur für denjenigen Aufwand, der bei vertragsgemäßer Datensicherung durch den Mandanten für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit diese mit ausgeschlossenen oder beschränkten vertraglichen Ansprüchen konkurrieren.
- (7) Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder aufgrund Arglist der SERVISCOPE bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.
- (8) Von der SERVISCOPE an den Mandanten zu leistender Schadenersatz reduziert sich um einen eventuellen Mitverschuldensanteil des Mandanten nach den näheren Voraussetzungen des § 254 BGB. Als Mitverschulden im Sinne dieser Vorschrift gilt insbesondere, wenn der Mandant erkannte Mängel der Leistungserbringung nicht unverzüglich an die SERVISCOPE meldet oder der Mandant Handlungsempfehlungen und Hinweisen der SERVISCOPE nicht folgt und daher erkennbare Mängel der Leistungen nicht unverzüglich der SERVISCOPE meldet. Die Haftung der SERVISCOPE reduziert sich in dem Umfang, in welchem die unterlassene Meldung von erkannten oder - bei Einhaltung der Handlungsempfehlungen und Hinweisen – erkennbaren Mängeln der Leistung mitursächlich für den entstandenen Schaden war.

16 Vertraulichkeit

- (1) Im Rahmen der Zusammenarbeit legen der Mandant und die SERVISCOPE einander Informationen, Unterlagen und Kenntnisse, im Folgenden „vertrauliche Informationen“ genannt, offen. Vertrauliche Informationen sind dabei ohne Einschränkung alle Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Parteien sowie die sonstigen geheimhaltungsbedürftigen geschäftlichen, finanziellen, technischen oder sonstigen Informationen unabhängig davon, ob sie schriftlich, mündlich oder in anderer Form mitgeteilt werden. Als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich für die empfangende Partei aus den Umständen

ergibt. Die Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten, siehe Abschnitt 10, bleiben von den Regelungen in dieser Ziffer unberührt.

- (2) Insbesondere fallen darunter
 - a) Informationen über Erfindungen, Verfahren, Software, Spezifikationen und sonstiges Know-how unabhängig davon, ob diese schutzrechtsfähig sind,
 - a) Dokumentationen, Prozessbeschreibungen, Anwendungshandbücher, Schulungsunterlagen, Organisationsbeschreibungen,
 - b) Methoden, Vorgehensweisen oder Tools, die sich auf in diesem Absatz (2) lit. a) oder lit. b) beschriebenen Informationen beziehen,
 - c) Informationen über Finanzierungen, Wirtschaftspläne, Zulieferer, Mandanten, Vertragspartner, Produkte, Geschäftsprozesse, Verkaufsgeheimnisse,
 - d) Bankdaten und Daten des Endkunden sowie sonstige dem Bankgeheimnis unterliegende Informationen.
- (3) Nicht als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen, die nachweislich
 - a) zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits öffentlich zugänglich waren oder zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verletzung der Regelungen in dieser Ziffer öffentlich zugänglich wurden,
 - b) die empfangende Partei von Dritten, die keine Geheimhaltungspflicht gegenüber der offenlegenden Partei verletzt haben, erhalten hat oder
 - c) von der empfangenden Partei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei selbständig entwickelt wurden.
- (4) Jede Partei darf vertrauliche Informationen weitergeben, wenn und soweit sie dazu durch Gesetz, Verordnung, rechtskräftiges Urteil oder bestandskräftige behördliche Entscheidung verpflichtet ist, sofern sie – vorbehaltlich der rechtlichen Zulässigkeit –
 - a) die andere Partei unverzüglich über die Verpflichtung zur Weitergabe informiert und
 - b) der anderen Partei in angemessener Weise die Möglichkeit gegeben hat, die oben aufgeführten hoheitlichen Maßnahmen anzugreifen und ihr bei einer Verhinderung der Weitergabe der vertraulichen Informationen in angemessener Weise beigestanden hat.

Darüber hinaus ist die SERVISCOPE berechtigt, vertrauliche Informationen an deutsche Sicherheits- und Strafverfolgungsbehörden zu Präventionszwecken weiterzugeben, soweit sich die Informationen nicht auf personenbezogene Daten und nicht auf einzelne Mandanten der SERVISCOPE beziehen und die anfragende Behörde ihr berechtigtes Interesse an den Informationen in nachvollziehbarer Weise begründet und den Mandanten hieraus kein Nachteil entsteht.

- (5) Die Parteien verpflichten sich, über die erhaltenen vertraulichen Informationen strikte Vertraulichkeit zu wahren und diese nur zur Vertragsdurchführung zu verwenden. Die SERVISCOPE verpflichtet sich

insbesondere, diese Vertraulichkeit durch besondere technische, personelle und organisatorische Maßnahmen auch im Verhältnis zwischen verschiedenen Mandanten zu wahren.

Im Rahmen der Verwendung von vertraulichen Informationen zur Vertragsdurchführung kann eine Übermittlung dieser Informationen an Dritte erforderlich sein. Der Mandant willigt daher ein, dass vertrauliche Informationen durch die SERVISCOPE an in die Vertragsdurchführung einbezogene Dritte (bspw. Dienstleister, Lieferanten) und mit Beratungsleistungen Beauftragte sowie an verbundene Unternehmen i. S. d. §§ 15ff AktG weitergegeben werden.

- (6) Die Übermittlung von vertraulichen Daten an Dritte bedarf im Übrigen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der offenlegenden Partei.
- (7) Jegliche Übermittlung setzt weiterhin voraus, dass die Dritten entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet werden (was der offenlegenden Partei auf Anforderung nachzuweisen ist) und dass bei der Übermittlung die einschlägigen aufsichts- und datenschutzrechtlichen Vorgaben eingehalten werden.
- (8) Die Parteien werden die eigenen Mitarbeiter, an die vertrauliche Informationen und/oder Informationen übergeben werden, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichten sowie - sofern es sich um Informationen handelt, die dem Bankgeheimnis unterliegen - zur Einhaltung des Bankgeheimnisses verpflichten.
- (9) Die Pflicht zur Vertraulichkeit nach diesem Abschnitt 16 gilt zeitlich unbegrenzt.
- (10) Alle vertraulichen Informationen verbleiben unabhängig von ihrer Verkörperung im Eigentum der offenlegenden Partei; diese behält sich insofern alle Rechte hieran (z.B. Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte), gleich welcher Art, vor. Dies gilt auch für sämtliche angefertigten Vervielfältigungen der vertraulichen Informationen.
- (11) Soweit es sich bei den vertraulichen Informationen um personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutzgesetze handelt, gelten hierfür zusätzlich die Regelungen in Abschnitt 110.

17 Vertragslaufzeit/ Beendigungsunterstützung

- (1) Das Inkrafttreten, die Kündigungsfristen sowie gegebenenfalls vereinbarte Mindestvertragslaufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein bzw. Servicevertrag. Sofern in dem Vertrag keine Kündigungsfristen und keine festen Laufzeiten vereinbart wurden, kann dieser mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.
- (2) Eine außerordentliche Kündigung des Mandanten mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende (Exit-Lösung) ist unter folgenden Bedingungen für das betreffende Geschäftsfeld möglich, wenn an 3 aufeinander folgenden Monaten die im monatlichen Servicebericht oder vierteljährlichen Qualitäts- und Risikoreport ausgewiesenen Zielgrößen für berechtigte Beschwerden oder Schadensfälle oder SLA-Verstöße um mehr als 50% verfehlt werden.
- (3) Der Mandant und der Auftragnehmer sind nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses verpflichtet, im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassene Systeme und sonstige Gegenstände, die

sich im Eigentum der jeweils anderen Parteien befinden, nach näherer Absprache an diese herauszugeben.

- (4) Der Auftragnehmer unterstützt den Kunden dabei, die von der Vertragsbeendigung betroffenen Leistungen selbst zu erbringen oder durch einen Dritten erbringen zu lassen.
- (5) Die Details der im Rahmen der Beendigungsunterstützung zu erbringenden Leistungen legen die Parteien in einer gesonderten Vereinbarung für das zu beendende Geschäftsfeld fest. Diese gesonderte Vereinbarung regelt insbesondere die im Einzelnen zu erbringenden Leistungen, die Termine und die Vergütung der Beendigungsunterstützung.
- (6) Erfolgt keine gesonderte Vereinbarung, stellt der Auftragnehmer auf Wunsch des Mandanten folgende Leistungen zur Beendigungsunterstützung zur Verfügung: Der Auftragnehmer steht für die Abstimmung der Übergabe der Leistungen mit dem Mandanten oder dessen beauftragten Dritten an bis zu fünf Projekttagen zur Verfügung. Pro Projekttag wird der jeweils gültige Tagessatz in Rechnung gestellt.
- (7) Mit Wirksamwerden der Kündigung des Servicevertrages werden automatisch alle weiteren getroffenen Vereinbarungen und Vertragsanlagen beendet. Dies gilt nicht, soweit einzelne in diesem Vertrag vereinbarten Pflichten über das Vertragsende hinaus bestehen.
- (8) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung von Verträgen aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SERVISCOPE insbesondere vor, wenn der Mandant gegen nicht nur unwesentliche Vertragsbedingungen verstößt und er diese Verstöße auch nach einem Hinweis durch die SERVISCOPE und dem Ablauf einer angemessenen Frist zur Abhilfe nicht unterlässt.
- (9) In Bezug auf personenbezogene Daten gelten zusätzlich die Regelungen aus Abschnitt 10. Im Fall von Widersprüchen hat Abschnitt 10 und die Vereinbarungen dazu Anwendungsvorrang zu sonstigen Regelungen in den Geschäftsbedingungen. Im Übrigen bleibt insoweit Abschnitt 2 (5) der Geschäftsbedingungen unberührt.

18 Aufrechnung und Zurückbehaltung, (Nicht-)Abtretung von Ansprüchen

- (1) Der Mandant ist zur Aufrechnung gegen Ansprüche der SERVISCOPE oder Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur berechtigt, wenn und soweit seine Forderung unbestritten oder sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt ist.
- (2) Der Mandant ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der SERVISCOPE nicht berechtigt, Forderungen, die ihm gegen die SERVISCOPE zustehen oder das Vertragsverhältnis im Ganzen, an einen Dritten abzutreten.

19 Gesellschaftsrechtliche Veränderungen

- (1) Der Mandant wird die SERVISCOPE über anstehende gesellschaftsrechtliche Veränderungen, insbesondere Umfirmierungen und geplante Verschmelzungen sowie Wechsel der Zugehörigkeit zu einem Bankenverband rechtzeitig vorab unterrichten.
- (2) Im Falle einer Verschmelzung mit einem Institut, das ebenfalls Mandant der SERVISCOPE ist, bleiben die bestehenden Verträge der verschmelzenden Institute mit der SERVISCOPE bestehen. Die Parteien werden einvernehmlich die Modalitäten der Zusammenführung der Verträge vereinbaren. Über die Durchführung eines Projekts zur technischen Zusammenführung der Institute werden die Parteien einen Vertrag schließen, der insbesondere die Inhalte des Projekts, den Zeitplan und die Vergütung regelt.

20 Schlussbestimmungen

- (1) Erklärungen der Parteien in Zusammenhang mit dem Abschluss von Verträgen, Kündigungen oder sonstige Erklärungen mit rechtsverbindlichem Inhalt bedürfen für ihre Wirksamkeit der Textform oder einer strengeren Form. Diese Anforderungen erfüllen sämtliche Erklärungen, die den Anforderungen der §§ 126, 126a und 126b BGB genügen, insbesondere durch Namensunterschrift eigenhändig unterzeichnete Erklärungen, Briefe oder sonstige dauerhaft wiedergebbare Dokumente ohne Unterschrift oder mit Faksimile-Unterschrift, E-Mails, Telefaxe oder Computerfaxe sowie innerhalb der zur Verfügung gestellten Portale (bspw. Webshop) abgegebene Erklärungen. Weiterhin wird diese Form gewahrt durch Veröffentlichungen der SERVISCOPE auf elektronischem Weg. Der Zugang von Erklärungen, die auf elektronischem Weg bekannt gegeben werden, gilt mit Veröffentlichung durch die SERVISCOPE als erfolgt. Bei Veröffentlichung außerhalb der üblichen Bankarbeitszeiten gilt der Zugang mit Beginn des nächsten Bankarbeitstags als erfolgt.

Ist in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einzelvertraglich „Schriftform“ oder der „schriftliche“ Abschluss vereinbart, gilt im Zweifel die in diesem Abschnitt 20 (1) festgelegte Form als vereinbart. Ist ausdrücklich eine strengere Form vereinbart, gilt diese.

- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder diese Geschäftsbedingungen Lücken aufweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien werden die unwirksamen, nichtigen oder fehlenden Bestimmungen einvernehmlich durch rechtswirksame, dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrags entsprechende Bestimmungen ersetzen bzw. ergänzen.
- (3) Erfüllungsort für die von der SERVISCOPE zu erbringenden Leistungen ist der jeweilige Standort der SERVISCOPE, sofern im Einzelfall nichts Abweichendes geregelt ist.
- (4) Sämtliche Verträge der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den

internationalen Warenkauf (CISG). Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Karlsruhe.

Definitionen/Glossar

Leistungsschein:

Vertrag der Parteien, über den einzelne Leistungen oder Produkte der SERVISCOPE durch den Mandanten bestellt oder beauftragt werden einschließlich sämtlicher im Vertragsdokument einbezogener Leistungsscheine, sonstiger ergänzender Produktbeschreibungen oder sonstiger Vertragsdokumente

Servicevertrag:

Einzelvertrag der Parteien, der sämtliche zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Servicevertrags beauftragten Leistungen beinhaltet

Dritte:

Dritte im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind alle Unternehmen, die nicht Partei des jeweiligen Vertrags sind, z.B. auch verbundene Unternehmen der Vertragsparteien.

Mandant:

Ein Unternehmen, welches als Auftraggeber die Dienstleistungen der SERVISCOPE in Anspruch nimmt

Endkunde:

Kunde des Mandanten