Allgemeine Geschäftsbedingungen

Scanfabrik GmbH (SF)

Geschäftsbedingungen für Kauf, Wartung (Service)
und Softwareüberlassung

Stand: 22.07.2026

scanfabrik®

Scanfabrik GmbH
Langer Weg 7b
33332 Gütersloh

Geschäftsführender
Gesellschafter:
Erich Schemmann

+49 5241 22495 0
info@scanfabrik.de
www.scanfabrik.de

1 Geltungsbereich und Definitionen ... 3
2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang ... 3
3 Vertragsabschluss ... 3
4 Preise, Zahlungsbedingungen und Verzug ... 3
5 Lieferung, Eigentumsvorbehalt und Gefahrübergang ... 3
6 Gewährleistung, Haftung und Mängelrüge ... 4
7 Zahlungen, Aufrechnung, Abtretung ... 4
8 Datenschutz und Geheimhaltung ... 4
9 Wartung von Software- und Hardwareprodukten ... 4
9.1 Allgemeines ... 4
9.2 Software-Wartung ... 4
9.3 Vermittlung von Hardware-Wartungsverträgen ... 4
9.4 Rechnungsstellung und Forderungscharakter ... 5
9.5 Vertragslaufzeit und Kündigung ... 5
9.6 Mitwirkungspflichten und individuelle Regelungen ... 5
10 Schlussbestimmungen ... 5
11 Zusätzliche Bestimmungen für Finanzdienstleistungsunternehmen ... 5
11.1 Anwendungsbereich ... 5
11.2 IKT-Dienste und operationale Resilienz ... 5
11.3 Incident Management und Meldepflichten ... 6
11.4 Business Continuity und Disaster Recovery ... 6
11.5 Prüfrechte und Auskunftspflichten ... 7
11.6 Unterauftragsvergabe und Outsourcing-Kette ... 7
11.7 Datenschutz und Datenverarbeitung ... 8
11.8 Exit-Strategie und Datenherausgabe ... 8
11.9 Dokumentations- und Berichtspflichten ... 9
11.10 Vertragliche Kündigungsrechte bei Compliance-Verstößen ... 9
11.11 Versicherung ... 9
11.12 Weiterentwicklung regulatorischer Anforderungen ... 10

1 Geltungsbereich und Definitionen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der in der Scanfabrik GmbH mit Sitz in: 33332 Gütersloh, Langer Weg 7b (nachfolgend „Anbieter“ genannt) regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Kunden (nachfolgend „Kunde“ genannt), das den Erwerb und die Nutzung von Software, den Erwerb von Hardware sowie die Inanspruchnahme von Dienstleistungen zur Datenverarbeitung und -erfassung umfasst.

Software im Sinne dieser AGB sind alle vom Anbieter entwickelten Programme und die dazugehörige Dokumentation. Hardware bezeichnet alle vom Anbieter vertriebenen physischen Produkte. Dienstleistungen umfassen alle Tätigkeiten des Anbieters im Zusammenhang mit der Verarbeitung und Erfassung von Daten.

2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

Der Anbieter entwickelt und vertreibt lizenzpflichtige Software sowie Standard-Hardware. Darüber hinaus erbringt der Anbieter Dienstleistungen im Bereich der digitalen Datenverarbeitung, einschließlich der Digitalisierung von Dokumenten und der Verarbeitung von kundenseitig bereitgestellten Daten.

Die genauen Spezifikationen der Software, Hardware und Dienstleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung bzw. dem Dienstleistungskatalog des Anbieters.

3 Vertragsabschluss

Die Vertragsangebote des Anbieters sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung des Anbieters oder durch den Beginn der Vertragserfüllung zustande.

4 Preise, Zahlungsbedingungen und Verzug

Alle Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Preise für Hard- und Software beziehen sich auf die in der Auftragsbestätigung genannten Leistungen. Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand berechnet.

Rechnungen sind sofort nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen berechnet.

5 Lieferung, Eigentumsvorbehalt und Gefahrübergang

Der Anbieter liefert die Hardware sowie die Datenträger mit der Software an die vom Kunden angegebene Adresse. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters.

Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht mit der Übergabe auf den Kunden über.

6 Gewährleistung, Haftung und Mängelrüge

Der Anbieter gewährleistet, dass die Soft- und Hardware bei Übergabe den vereinbarten Spezifikationen entspricht. Mängel sind vom Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Entdeckung schriftlich zu rügen.

Bei Dienstleistungen wird der Anbieter bei nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung nach seiner Wahl nachbessern oder die Leistung neu erbringen.

Die Haftung des Anbieters ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit nicht Leben, Körper oder Gesundheit betroffen sind.

7 Zahlungen, Aufrechnung, Abtretung

Der Kunde erhält ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, die Software für den eigenen Geschäftsbetrieb zu nutzen. Eine Weitergabe der Software an Dritte ist ohne schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet.

Der Kunde stimmt einer Abtretung der Forderungen des Anbieters an Factoring-Gesellschaften ausdrücklich zu. Ein etwaiges vertragliches Abtretungsverbot des Kunden findet gegenüber dem Anbieter keine Anwendung. Im Falle einer Abtretung wird der Kunde unverzüglich über den neuen Gläubiger informiert und hat mit schuldbefreiender Wirkung ausschließlich an diesen zu leisten.

8 Datenschutz und Geheimhaltung

Der Anbieter verpflichtet sich, alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erhaltenen Daten gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu behandeln und nicht ohne Zustimmung des Kunden an Dritte weiterzugeben.

9 Wartung von Software- und Hardwareprodukten

9.1 Allgemeines

Der Anbieter bietet für alle verkauften Software- und Hardwareprodukte eine Standardwartung für die Dauer von 36 Monaten ab Vertragsabschluss an. Die Wartungsleistungen umfassen die Bereitstellung von Updates, Fehlerbehebung und technischen Support für Software sowie Wartung und Reparaturleistungen für Hardware, soweit in der Produktbeschreibung oder Auftragsbestätigung nichts anderes festgelegt ist.

9.2 Software-Wartung

Die Wartungsgebühren für Software werden jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind jeweils zu Beginn des Wartungsjahres fällig. Die Wartungsgebühren haben Vorauszahlungscharakter für zukünftige Leistungen. Die genauen Bedingungen und Preise der Wartungsleistungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

9.3 Vermittlung von Hardware-Wartungsverträgen

Für die Wartung von Hardware-Produkten, die nicht vom Anbieter selbst hergestellt werden, handelt der Anbieter ausschließlich als Vermittler. Der Wartungsvertrag kommt in diesen Fällen unmittelbar zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Hardware-Hersteller bzw. dessen autorisiertem Servicepartner zustande. Der Anbieter leitet die vom Kunden gezahlten Wartungsgebühren als durchlaufenden Posten an den Hardware-Hersteller weiter. Gewährleistungs- und Haftungsansprüche aus der Hardware-Wartung durch Dritthersteller richten sich ausschließlich gegen den Hardware-Hersteller.

9.4 Rechnungsstellung und Forderungscharakter

Sofern der Anbieter Softwarelizenzen gemeinsam mit Wartungsleistungen in Rechnung stellt, erfolgt eine separate Ausweisung der jeweiligen Positionen. Die einmalige Lizenzgebühr für die Softwareüberlassung stellt eine eigenständige, sofort fällige Forderung dar. Die Wartungsgebühren haben Vorauszahlungscharakter für zukünftige Leistungen und werden gesondert ausgewiesen.

9.5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Wartungsverträge verlängern sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn sie nicht vom Kunden oder vom Anbieter mit einer Frist von sechs Monaten zum Ablauf der ursprünglichen oder einer verlängerten Laufzeit schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

9.6 Mitwirkungspflichten und individuelle Regelungen

Der Anbieter verpflichtet sich, während der Laufzeit des Wartungsvertrages die Funktionsfähigkeit der Soft- und Hardware gemäß den jeweils gültigen Produkt- und Leistungsbeschreibungen sicherzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter bei der Fehlerdiagnose und -behebung durch angemessene Informationen und Zugang zu den betroffenen Produkten zu unterstützen.
Individuelle Regelungen, die von den Standardbedingungen für die Pflege abweichen, können in der Auftragsbestätigung vereinbart werden. Solche individuellen Regelungen gehen den allgemeinen Wartungsbedingungen dieser AGB vor.

10 Schlussbestimmungen

Änderungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Für Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.

11 Zusätzliche Bestimmungen für Finanzdienstleistungsunternehmen

11.1 Anwendungsbereich

Diese zusätzlichen Bestimmungen gelten ausschließlich für Kunden, die Finanzunternehmen im Sinne der Verordnung (EU) 2022/2554 über die digitale operationale Resilienz im Finanzsektor (DORA) sind oder vergleichbaren regulatorischen Anforderungen unterliegen.

Der Anbieter ist selbst kein Finanzunternehmen im Sinne der DORA, verpflichtet sich jedoch gegenüber regulierten Kunden zur Einhaltung der nachfolgenden Bestimmungen, soweit diese für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen relevant sind.

11.2 IKT-Dienste und operationale Resilienz

11.2.1 IKT-Risikomanagement

Der Anbieter betreibt ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS), das den Anforderungen der ISO/IEC 27001:2022 entspricht. Die IT-Infrastruktur und Datenhaltung erfolgt in zertifizierten Microsoft Azure Rechenzentren

in Deutschland, die über eine umfassende ISO/IEC 27001:2022 Zertifizierung verfügen. Der Anbieter dokumentiert und aktualisiert regelmäßig:

- Sicherheitsrichtlinien und -verfahren
- Zugriffs- und Berechtigungskonzepte
- Verschlüsselungsstandards (AES-256)
- Backup- und Recovery-Prozesse

11.2.2 Physische und logische Sicherheit

Für die Verarbeitung physischer Dokumente gelten folgende Sicherheitsmaßnahmen:

- Gesicherter Zugang zu Verarbeitungsbereichen mit Zutrittskontrollen
- Zertifizierte Vernichtung nach ISO/IEC 21964-1, DIN 66399 Teil 1 und ISO/IEC 21964-3, DIN SPEC 66399 Teil 3
- Tracking-System für alle physischen Dokumente
- Protokollierung aller Verarbeitungsschritte

11.3 Incident Management und Meldepflichten

11.3.1 Definition wesentlicher Vorfälle

Als wesentliche IKT-Sicherheitsvorfälle gelten:

- Unbefugter Zugriff auf Kundendaten
- Datenverlust oder -beschädigung
- Ausfall von kritischen Systemen über 4 Stunden
- Datenschutzverletzungen gemäß Art. 33 DSGVO
- Sicherheitsvorfälle bei der physischen Dokumentenverarbeitung

11.3.2 Meldepflichten

Bei wesentlichen IKT-Sicherheitsvorfällen verpflichtet sich der Anbieter zur unverzüglichen Meldung an den Kunden:

- **Erstmeldung:** Innerhalb von 4 Stunden nach Kenntnisnahme per E-Mail und Telefon
- **Zwischenmeldung:** Innerhalb von 24 Stunden mit Ursachenanalyse und geplanten Maßnahmen
- **Abschlussbericht:** Innerhalb von 5 Werktagen mit vollständiger Dokumentation, Root-Cause-Analyse und Präventivmaßnahmen

Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Erfüllung eigener Meldepflichten gegenüber Aufsichtsbehörden.

11.4 Business Continuity und Disaster Recovery

11.4.1 Datensicherung

Der Anbieter gewährleistet die Datensicherung gemäß dem dokumentierten Datensicherungskonzept:

- Tägliche inkrementelle Backups
- Wöchentliche Vollbackups
- Geografisch getrennte Speicherung der Backups
- Redundante Speicherung auf mehreren Systemen
- Verschlüsselte Datenübertragung und -speicherung

11.4.2 Notfallwiederherstellung

Der Anbieter verfügt über einen Notfallwiederherstellungsplan (Disaster Recovery Plan) mit:

- Recovery Time Objective (RTO): 24 Stunden für kritische Systeme

- Recovery Point Objective (RPO): Maximaler Datenverlust 24 Stunden
- Regelmäßige Tests der Wiederherstellungsprozesse
- Dokumentierte Eskalationswege

11.4.3 Verfügbarkeit

Die angestrebte Verfügbarkeit der digitalen Systeme beträgt 99,5% pro Kalenderjahr, ausgenommen geplante Wartungsfenster, die mindestens 5 Werktage im Voraus angekündigt werden.

11.5 Prüfrechte und Auskunftspflichten

11.5.1 Prüfrechte des Kunden

Finanzdienstleistungskunden haben das Recht:

- Einmal jährlich eine Vor-Ort-Prüfung der relevanten Sicherheitsmaßnahmen durchzuführen (nach vorheriger Abstimmung mit 4 Wochen Vorlauf)
- Einsicht in relevante Sicherheitsdokumentationen und Zertifikate zu nehmen
- Audit-Reports von Drittprüfern (z.B. ISO 27001-Zertifizierung) anzufordern

11.5.2 Prüfrechte von Aufsichtsbehörden

Der Anbieter gewährt zuständigen Aufsichtsbehörden (z.B. BaFin, EZB) auf begründete Anfrage:

- Zugang zu relevanten Geschäftsräumen
- Einsicht in Dokumentationen und Aufzeichnungen
- Auskunft über Prozesse und Sicherheitsmaßnahmen
- Solche Prüfungen werden nach Möglichkeit mit angemessener Vorankündigung und in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.

11.5.3 Auskunftspflichten

Der Anbieter verpflichtet sich zur vollständigen und rechtzeitigen Auskunft über:

- Eingesetzte Technologien und Infrastruktur
- Sicherheitsarchitektur und -maßnahmen
- Subunternehmer und deren Standorte
- Änderungen an kritischen Systemen oder Prozessen

11.6 Unterauftragsvergabe und Outsourcing-Kette

11.6.1 Mitteilungspflicht

Der Anbieter informiert den Kunden über alle wesentlichen Unterauftragnehmer für IKT-Dienstleistungen. Aktuell werden folgende kritische Dienste durch Dritte erbracht:

Cloud-Infrastruktur:

- Microsoft Azure (Rechenzentren in Deutschland)
- ISO/IEC 27001:2022 zertifiziert
- Standorte: Frankfurt, Berlin (Azure Germany)

Vernichtungsdienstleister:

- PreZero Service Westfalen GmbH & Co. KG
- Zertifizierung: ISO/IEC 21964-1, DIN 66399 Teil 1
- Standort: Rheda-Wiedenbrück

11.6.2 Zustimmungsvorbehalt

Bei beabsichtigter Beauftragung neuer kritischer Unterauftragnehmer für IKT-Dienstleistungen informiert der Anbieter Finanzdienstleistungskunden mindestens 30 Tage im Voraus. Der Kunde kann binnen 14 Tagen widersprechen, wenn berechtigte Bedenken hinsichtlich der Informationssicherheit bestehen.

11.6.3 Durchgriffsrechte

Die Prüf- und Auskunftsrechte des Kunden und der Aufsichtsbehörden erstrecken sich auch auf die vom Anbieter eingesetzten Unterauftragnehmer, soweit diese kritische IKT-Dienstleistungen erbringen.

11.7 Datenschutz und Datenverarbeitung

11.7.1 Auftragsverarbeitung

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird ein separater Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen.

11.7.2 Datenverarbeitung in Deutschland/EU

Alle Datenverarbeitung und -speicherung erfolgt ausschließlich in Rechenzentren innerhalb Deutschlands bzw. der Europäischen Union. Eine Übermittlung in Drittländer außerhalb der EU erfolgt nicht.

11.7.3 Vertraulichkeit

Der Anbieter verpflichtet alle Mitarbeiter auf Vertraulichkeit und führt regelmäßige Schulungen zu Datenschutz und Informationssicherheit durch.

11.8 Exit-Strategie und Datenherausgabe

11.8.1 Vertragsbeendigung

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet sich der Anbieter:

- Alle Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (PDF/A, TIFF, CSV, JSON) zur Verfügung zu stellen
- Eine Übergangsphase von bis zu 60 Tagen für die geordnete Migration zu gewähren
- Auf Wunsch Unterstützung bei der Migration zu einem Nachfolgeanbieter zu leisten (gegen Vergütung nach Aufwand)
- Nach vollständiger Datenübergabe alle Kundendaten sicher und unwiederbringlich zu löschen

11.8.2 Löschbestätigung

Der Anbieter stellt auf Anforderung eine schriftliche Bestätigung über die vollständige Löschung aller Kundendaten aus, einschließlich aller Backup-Systeme.

11.8.3 Physische Dokumente

Bei Vertragsbeendigung werden physische Dokumente:
Auf Wunsch an den Kunden zurückgeliefert, oder
Nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden zertifiziert vernichtet

11.9 Dokumentations- und Berichtspflichten

11.9.1 Laufende Dokumentation

Der Anbieter stellt auf Anfrage folgende Dokumentationen zur Verfügung:

- Aktuelle ISO 27001-Zertifizierungen
- Vernichtungsnachweise (bei Aktenvernichtung)
- Übersicht über Sicherheitsmaßnahmen
- Liste der Unterauftragnehmer
- Disaster Recovery Plan (nicht-vertrauliche Teile)

11.9.2 Quartalsberichte

Auf Wunsch des Kunden erstellt der Anbieter quartalsweise einen Bericht über:

- Status der Systemverfügbarkeit
- Sicherheitsvorfälle (falls vorhanden)
- Durchgeführte Wartungsarbeiten
- Änderungen an Unterauftragnehmern oder kritischen Systemen

11.9.3 Änderungsmeldungen

Wesentliche Änderungen an folgenden Punkten werden dem Kunden unverzüglich mitgeteilt:

- Sicherheitsarchitektur
- Standorte der Datenverarbeitung
- Kritische Unterauftragnehmer
- Zertifizierungsstatus

11.10 Vertragliche Kündigungsrechte bei Compliance-Verstößen

11.10.1 Außerordentliches Kündigungsrecht

Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, wenn:

- Der Anbieter wesentliche Sicherheitsverpflichtungen verletzt
- Der Anbieter Meldepflichten nicht nachkommt
- Aufsichtsbehörden die Zusammenarbeit untersagen
- Prüfrechte nicht gewährt werden

11.10.2 Schadenersatz

Abweichend von Ziffer 6 der AGB haftet der Anbieter gegenüber Finanzdienstleistungskunden für Schäden aus Verletzung der in diesem Abschnitt 11 geregelten Pflichten auch bei leichter Fahrlässigkeit bis zu einer Höhe von € 500.000 pro Schadensfall, maximal € 1.000.000 pro Kalenderjahr.
Dies gilt nicht für Schäden aus höherer Gewalt, soweit diese nicht vom Anbieter zu vertreten sind.

11.11 Versicherung

Der Anbieter unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung mit angemessener Deckungssumme, die auch Cyber-Risiken und Datenschutzverletzungen abdeckt. Ein Nachweis wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

11.12 Weiterentwicklung regulatorischer Anforderungen

Der Anbieter beobachtet kontinuierlich die Entwicklung regulatorischer Anforderungen (DORA, BAIT, VAIT, MaRisk) und passt seine Prozesse und Dienstleistungen entsprechend an, um die Compliance seiner Finanzdienstleistungskunden zu unterstützen.
Änderungen dieser besonderen Bestimmungen werden dem Kunden mindestens 60 Tage vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

11.13 Rangfolge bei Widersprüchen

Im Falle von Widersprüchen zwischen den allgemeinen AGB (Ziffer 1-10) und diesen besonderen Bestimmungen für Finanzdienstleistungsunternehmen (Ziffer 11) gehen die Regelungen in Ziffer 11 vor.
Individuelle vertragliche Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen AGB.

Kontakt für regulatorische Anfragen
Scanfabrik GmbH
Compliance & Informationssicherheit
Langer Weg 7b
33332 Gütersloh
E-Mail: compliance@scanfabrik.de
Telefon: +49 5241 224950

Stand: 19.01.2026
Geschäftsführung Scanfabrik GmbH
Erich Schemmann