

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Cloud-Service

**Der CM Systemhaus GmbH (Provider)**

**Halkettstraße 31**

**30165 Hannover**

## **Anwendungsbereich/Vertragszweck**

Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse Standardsoftwareanwendungen und Speicherplatz zum Ablegen der erzeugten Anwendungsdaten.

Der Provider bietet dem Kunden die zeitweise Nutzung solcher Softwareanwendungen auf seinen Rechnern zum Zugriff über eine Telekommunikationsverbindung sowie Speicherplatz zur Ablage von Anwendungsdaten des Kunden gegen Entgelt an (Cloud-Service).

Soweit vereinbart, bietet der Provider zusätzlich Service und Wartung der IT-Infrastruktur des Kunden zu gesonderten Bedingungen an.

## **§ 1 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung der im AUFTRAG vereinbarten Softwareanwendungen aus Eigen- Fremd- und Kundensoftware (im Folgenden „CLOUDWARE“ genannt) zur Nutzung ihrer Funktionalitäten, die technische Ermöglichung der Nutzung der CLOUDWARE und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der CLOUDWARE durch den Provider gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.

## **§ 2 Bereitstellung der CLOUDWARE und Speicherplatz für Anwendungsdaten**

(1) Der Provider hält ab dem im AUFTRAG vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden „SERVER“ genannt) die im AUFTRAG vereinbarte CLOUDWARE in der bei Vertragsschluss aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

(2) Der Provider haftet dafür, dass die bereit gestellte CLOUDWARE

> insbesondere frei von Viren und ähnlichen Beschädigungen ist, welche die Tauglichkeit der CLOUDWARE zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben.

(3) Der Provider übermittelt dem Kunden die im AUFTRAG vereinbarte Anzahl von Benutzernamen und Benutzerpasswörtern. Sämtliche Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Kennwörter zu ändern.

(4) Soweit der Provider die CLOUDWARE von Dritten bezieht, ist er berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die letzte allgemein am Markt verfügbare Version der jeweiligen CLOUDWARE ab herstellereitiger allgemeiner Marktfreigabe zur Nutzung durch den Kunden einzuführen. Soweit der Provider eine CLOUDWARE selbst herstellt, sorgt er dafür, dass die vom ihm hergestellte CLOUDWARE stets der aktuellen erprobten Version entspricht.

(5) Der Provider wird dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einen Versionswechsel ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Der Provider wird dem Kunden bei jeder Ankündigung von Versionswechseln auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen. Widerspricht der Kunde dem Versionswechsel, kann der Provider den Mehraufwand für die Bereitstellung veralteter Versionen ab dem Datum des geplanten Versionswechsels zusätzlich in Rechnung stellen.

(6) Der Provider hält auf dem SERVER, ab dem im AUFTRAG vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung, für die vom Kunden durch Nutzung der CLOUDWARE erzeugten oder erforderlichen Daten (im Folgenden „ANWENDUNGSDATEN“ genannt) Speicherplatz in im AUFTRAG vereinbarten Umfang bereit. Der Provider schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. Ihn treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

(7) Die CLOUDWARE und die ANWENDUNGSDATEN werden auf dem SERVER regelmäßig, mindestens täglich, gesichert. Weitere Einzelheiten können im AUFTRAG vereinbart sein.

(8) Übergabepunkt für die CLOUDWARE und die ANWENDUNGSDATEN ist der Routerausgang des vom Provider eingesetzten Rechenzentrums.

(9) Die Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden sind der Website <http://systemanforderung.maja.cloud> des Providers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zu entnehmen und gelten als vereinbart. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Provider bis zum Übergabepunkt ist der Provider nicht verantwortlich soweit nichts Anderes vereinbart ist.

### **§ 3 Technische Verfügbarkeit der CLOUDWARE und des Zugriffs auf die ANWENDUNGSDATEN, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

(1) Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der von ihm bereitgestellten CLOUDWARE von 99 %. Diese Verfügbarkeit kann für vom Kunden beigestellte CLOUDWARE nicht garantiert werden. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der CLOUDWARE und der ANWENDUNGSDATEN am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden.

(2) Über sämtliche Einzelheiten zu der Verfügbarkeit gibt die Website des Providers <http://status.maja.cloud> verbindlich Auskunft.

(3) Der Provider trägt dafür Sorge, dass innerhalb einer von der Störungsklasse abhängigen, in der nachstehenden Tabelle vereinbarten Zeit ab Zugang einer Meldung einer technischen Störung des Kunden (Telefax, Telefon, Email) oder ab maschineller Fehlermeldung durch den SERVER oder durch das beim Provider installierte System selbst, die Störungsbeseitigung eingeleitet und der Kunde hierüber informiert wird (Reaktionszeit). Der Provider trägt ferner dafür Sorge, telefonisch gemeldete bzw. bemerkte technische Störung ab Eingang der Störungsmeldung gemäß den nachfolgend beschriebenen Zeiträumen zu beseitigen (Wiederherstellungszeit).

Störungsklasse	Reaktionszeit (in [Stunden/Tagen])	Wiederherstellungszeit (in [Stunden/Tagen])
1	4 Std.	12 Std
2	48 Std.	72 Std.
3	72 Std.	14 Werktage

Die Störungsklassen werden dabei wie folgt definiert:

Klasse 1 (schwere bzw. den Betrieb verhindernde Störungen): *[Bsp.: sämtliche oder wesentliche in der Leistungsbeschreibung bezeichneten Funktionalitäten der CLOUDWARE oder Dienste sind vollständig nicht verfügbar; eine Umgehungslösung existiert nicht]*

Klasse 2 (bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen): *Bsp.: mindestens 3 der in Klasse 1 angesprochenen Funktionalitäten oder Dienste sind wesentlich beeinträchtigt, ohne dass eine Umgehungslösung zur Verfügung steht]*

Klasse 3 (minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigende Störungen): *[Bsp.: CLOUDWARE ist fehlerhaft, ohne dass dies zu Fehlbedienungen durch den Endanwender führt]*

#### **§ 4 Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten**

(1) Kommt der Provider den in §§ 2 bis 3 vereinbarten Verpflichtungen nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen.

(2) Gerät der Provider mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der CLOUDWARE in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 13. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Provider eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die vereinbarte Funktionalität der CLOUDWARE zur Verfügung stellt.

(3) Kommt der Provider nach betriebsfähiger Bereitstellung einer CLOUDWARE und/oder der ANWENDUNGSDATEN den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungspauschale nach § 8 Abs. 2 anteilig für die Zeit, in der die CLOUDWARE und/oder die ANWENDUNGSDATEN dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen.

(6) Der Kunde hat dem Provider den Leistungsausfall anzuzeigen. Die vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten des Providers sowie eine Minderung der Vergütung beginnen erst ab dem Zeitpunkt der Anzeige beim Provider zu laufen, es sei denn, dass der Provider anderweitig Kenntnis davon erlangt hat.

#### **§ 5 Sonstige Leistungen des Providers**

(1) Der Provider übersendet dem Kunden auf dessen Wunsch am Ende der Vertragslaufzeit eine vollständige Kopie sämtlicher ANWENDUNGSDATEN in den vorliegenden Formaten auf üblichen Datenträgern (Backup). Eine Konvertierung der ANWENDUNGSDATEN in andere Formate erfolgt nicht.

(2) Der Provider stellt dem Kunden ab Vertragsbeginn online Hilfe/FAQ - Informationen für jede CLOUDWARE zur Verfügung. Sofern eine Aktualisierung der CLOUDWARE nach § 2 Abs. 4 erfolgt, werden die Informationen entsprechend angepasst.

(3) Sofern der Provider Software Dritter als CLOUDWARE bereitstellt, stellt der Provider dem Kunden das ihm überlassene Benutzerhandbuch bzw. die ihm überlassene Dokumentation zur Verfügung.

(4) Der Kunde ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Dokumentation unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Im Übrigen gelten die unter § 6 für die CLOUDWARE vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Dokumentation entsprechend.

#### **§ 6 Nutzungsrechte an der CLOUDWARE, Rechte des Providers bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse**

(1) Nutzungsrechte an der CLOUDWARE

(a) Der Kunde erhält an der CLOUDWARE einfache nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

(b) Eine Überlassung der CLOUDWARE an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die CLOUDWARE nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen.

(c) Der Kunde nutzt die CLOUDWARE nur für die im AUFTRAG angegebene Anzahl von Anwendern (Unique Users). Will der Kunde CLOUDWARE durch mehr als der vereinbarten Anzahl an Unique Users nutzen, muss und kann er weitere Nutzungslizenzen abschließen.

(d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der CLOUDWARE vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern der Provider sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

(e) Sofern der Provider während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die CLOUDWARE vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

(f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die CLOUDWARE über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die CLOUDWARE Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die CLOUDWARE zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(g) Stellt der Kunde dem Provider selbst beschaffte CLOUDWARE zur Einspielung in das System zur Verfügung, sichert er zu, dass er über die erforderlichen Rechte auch für den Betrieb der CLOUDWARE auf fremden Servern verfügt.

## (2) Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

(a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der CLOUDWARE durch Unbefugte zu verhindern. Hierbei wird er insbesondere die Regelungen des § 9 berücksichtigen.

(b) Der Kunde haftet dafür, dass die CLOUDWARE nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere ANWENDUNGSDATEN, erstellt und/oder auf dem SERVER gespeichert werden.

## (3) Verletzung der Bestimmungen nach Abschnitt (1) und (2) durch den Kunden

(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Abschnitt (1) oder (2) aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Provider nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die CLOUDWARE oder die ANWENDUNGSDATEN sperren, wenn die Verletzung hierdurch abgestellt werden kann.

(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Abschnitt (2) lit. (b), ist der Provider berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. ANWENDUNGSDATEN zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Provider auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Providers weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abschnitt (1) oder (2), und hat er dies zu vertreten, so kann der Provider den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

## **§ 7 Haftung für Rechte Dritter**

(1) Der Provider wird den Kunden für die vom Provider bereitgestellte CLOUDWARE von Rechten Dritter und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die ANWENDUNGSDATEN ermöglichen.

(2) Der Kunde ist, sofern und soweit die oben genannten Rechte Dritter ihn im Gebrauch beeinträchtigen, nicht zur Vergütung verpflichtet.

(3) Der Provider haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch vom Kunden beige-stellte CLOUDWARE oder durch den Kunden selbst, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten oder zugesicherten Nutzungsrechte oder aus der Art oder dem Umgang mit den ANWENDUNGSDATEN ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde den Provider frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

## **§ 8 Entgelt**

(1) Die Vergütungen für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der CLOUDWARE und der Zurverfügungstellung von Speicherplatz einschließlich der Datensicherung richtet sich nach der dem jeweiligen Angebot zugrunde liegenden Preisliste.

(2) Soweit nicht anders Vereinbart fallen die vereinbarten Vergütungen für jeden angefangenen Kalendermonat ab betriebsfähiger Bereitstellung an. Sie werden am drittletzten Werktag des jeweils vorangehenden Kalendermonats im Voraus fällig.

(3) Der Provider ist berechtigt, die Vergütungen nach Abs. 1 erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von 6 Wochen zum darauf folgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages anfallenden Kosten erhöht haben.

Der Kunde hat das Recht, der Erhöhung der Vergütung durch den Provider innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Ankündigung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde der Erhöhung, kann der Provider das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Quartals schriftlich kündigen. Macht der Provider von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet.

(4) Sonstige Leistungen werden vom Provider nach Aufwand erbracht (Zeit & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen des Providers.

(5) Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

## **§ 9 Pflichten und Obliegenheit des Kunden**

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere

1. sichere Passwörter verwenden. Diese werden spätestens jede 90 Tage manuell durch den Kunden oder sonst nach 90 Tagen automatisiert durch den Provider geändert;
1. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten und die Zugangsdaten und/oder Kennwörter unverzüglich ändern;
2. die technischen ausreichenden Zugangs- und Systemvoraussetzungen bis zum Übergabepunkt schaffen, welche beim Provider zu erfragen sind;

3. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach § 6 einhalten, insbesondere
  - a. keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von dem Provider betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Providers unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
  - b. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der CLOUDWARE möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
  - c. den Provider von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der CLOUDWARE durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der CLOUDWARE verbunden sind;
  - d. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten;
4. dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den SERVER des Providers) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet;
5. nach § 10 Abs. 2 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der CLOUDWARE personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
6. vor dem Empfang und der Versendung von Daten und Informationen an den Provider diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
7. Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Leistungen nach §§ 2 bis 3 und 5, dem Provider unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit der Provider infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die Vergütung nach § 8 Abs. 2 des Vertrages ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat;
8. die nach § 8 vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlen;
9. wenn er zur Erzeugung von ANWENDUNGSDATEN mit Hilfe der CLOUDWARE dem Provider Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;

## **§ 10 Datensicherheit, Datenschutz**

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach den jeweils aktuellen, deutschen gesetzlichen Regelungen verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Provider von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und der Provider wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und

Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.

(3) Der Provider trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu § 9 BDSG. Der Provider schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme sowie die vom Kunden oder den Kunden betreffenden, auf dem SERVER gespeicherten ANWENDUNGSDATEN und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe – sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff – durch Mitarbeiter des Providers oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. Er ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme, sowie sonstige Sicherung seiner Einrichtung einschließlich des Schutzes gegen Einbruch.

(5) Der Provider wird kundenbezogene Daten in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Dies beinhaltet auch die Protokollierung der Zugriffe des Kunden auf die SERVER zum Zwecke der Lastoptimierung, Störungsbeseitigung, Fehlerrecherche und des Datenschutzes. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

(6) Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bis 4 bestehen, so lange ANWENDUNGSDATEN im Einflussbereich des Providers liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

## **§ 11 Geheimhaltung**

(1) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einverständnis der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch den Provider vertraulich zu behandeln sind insbesondere die ANWENDUNGSDATEN, sollte er von diesen Kenntnis erlangen.

(3) Der Provider ist befugt Angaben über Art und Umfang der Zusammenarbeit für eigene Zwecke als Referenz zu nutzen.

## **§ 12 Ansprechpartner und Eskalationsstufe**

(1) Die Parteien benennen, außerhalb der Regelungen für den reibungslosen Geschäftsbetrieb, einander schriftlich zu Zwecken der Kanalisierung der – insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen – Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von 6 Werktagen, nachdem ihm der Hauptansprechpartner der anderen Partei einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitgeteilt hat, herbeiführen kann.

(2) Ist eine Abstimmung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von 12 Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, ist der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Parteien oder der von diesen benannten Vertretern zur Entscheidung vorzulegen. Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren 12 Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen.

(3) Die vorstehend vorgegebenen Eskalationsfristen führen nicht zur Hemmung von in diesem Vertrag einschließlich Anhängen vereinbarten Reaktions-, Ausführungs-, Wiederherstellungs- oder sonstigen Fristen. Vor Durchlaufen des Eskalationsverfahrens ist jedoch in aller Regel eine außerordentliche Kündigung unwirksam, sofern und soweit die Kündigung auf einer Meinungsverschiedenheit der Parteien zur Leistungserfüllung beruhen soll.

### **§ 13 Haftung,**

- (1) Der Provider haftet nicht für Mängel der von Dritten bezogenen CLOUDSOFTWARE auf die er keinen Einfluss hat.
- (2) Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (3) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- (4) Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.
- (5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

### **§ 14 Laufzeit, Kündigung**

- (1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Annahme durch den Provider (BESTÄTIGUNG) des Angebots des Kunden auf Abschluss des Vertrages (AUFTRAG). Soweit nicht anders vereinbart wird der Vertrag für eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten geschlossen und verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn er nicht von einem Vertragspartner mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt ab dem in AUFTRAG vereinbarten Zeitpunkt.
- (2) Leistungen, welche in Erweiterung des Grundvertrages zu einem späteren Zeitpunkt zu diesem Hinzugebucht werden, können soweit nicht anders vereinbart mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden.
- (3) Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist außer in den Fällen der §§ 6 Abs. 1, 2 b; 9 Nr. 3 a, b nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 10 Werktagen und nach Durchlaufen des vereinbarten Eskalationsverfahren möglich.  
Hat der Kündigungsberechtigte länger als 10 Werktage Kenntnis von den die außerordentliche Kündigung rechtfertigenden Umständen, kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.
- (4) Ungeachtet der Regelung in Abs. 3 kann der Provider den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht in Verzug ist. Der Provider kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen Vergütung verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

### **§ 15 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags**

- (1) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Provider verpflichtet, dem Kunden die von ihm gespeicherten ANWENDUNGSDATEN in dem gespeicherten Format für einen Zeitraum von einem Monat nach Vertragsende zum Download zur Verfügung zu stellen. Ein Backup der ANWENDUNGSDATEN gemäß § 5 Abs. 1 kann der Provider in Rechnung stellen.

### **§ 16 Höhere Gewalt**

Der Provider ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Falle und für die Dauer höherer Gewalt nicht verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in

diesem Sinne anzusehen:

- > von der Vertragspartei nicht zu vertretende(s) Feuer, Explosion, Überschwemmung,
- > Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- > über 6 Wochen andauernder und von der Partei nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- > nicht von einer Partei beeinflussbare technische Probleme des Internets;

Jede Vertragspartei hat die andere über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

## **§ 17 Änderungsvorbehalt**

(1) Der Provider ist unter den nachstehenden Bedingungen zu Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibung oder der Preise berechtigt. Der Anbieter wird diese Änderungen nur begründet durchführen. Änderungsgründe sind, insbesondere neue technische Entwicklungen, veränderte Marktbedingungen, veränderte Beschaffungskosten, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstige gleichwertige Gründe.

(2) Der Provider wird dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden die geplante Änderung in Textform ankündigen und begründen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht in Textform innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Der Provider wird den Kunden bei jeder Ankündigung auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit aufmerksam machen. Widerspricht der Kunde der Änderung, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weitergeführt. In diesem Fall steht dem Provider ein Sonderkündigungsrecht zu, welches bei seiner Ausübung den Vertrag mit einer Restlaufzeit von 6 Monaten zum Monatsende beendet.

## **§ 18 Schlussbestimmungen**

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

(2) Ist der Vertragspartner Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als ausschließlicher Gerichtsstand das für den Geschäftssitz des Providers zuständige Landgericht für alle Ansprüche, die sich aus oder aufgrund des Vertrages ergeben, vereinbart. Gleiches gilt gegenüber Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben oder Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort außerhalb von Deutschland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

(3) Nebenbestimmungen außerhalb des Vertrages bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

(4) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

(5) Ergeben sich in der praktischen Anwendung des Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung i.S. von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese

Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

Stand: Januar 2018