

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verträge über cloudbasierte Softwaredienstleistungen und Rechenzentrumsdienstleistungen

§ 1 Allgemeines und Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) gelten für alle Verträge über cloudbasierte Softwaredienstleistungen und Rechenzentrumsdienstleistungen zwischen der M·SOFT Organisationsberatung GmbH, Große Straße 10, 49201 Dissen a.T.W, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Osnabrück unter HRB 110608 ("**Provider**") und dem Kunden (Provider und Kunde einzeln jeweils auch „**Partei**“ und gemeinsam „**Parteien**“).
- 1.2 Alle zwischen dem Kunden und dem Provider im Zusammenhang mit dem Vertrag getroffenen Vereinbarungen ergeben sich insbesondere aus den Vertragsunterlagen und diesen AGB.
- 1.3 Maßgebend ist die jeweils bei Vertragsschluss gültige Fassung der AGB.
- 1.4 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden akzeptieren wir nicht. Dies gilt auch, wenn wir etwaigen Bedingungen des Kunden nicht widersprechen.

§ 2 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der in den Vertragsunterlagen bezeichneten Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen gemäß den nachfolgenden Bedingungen im Unternehmen des Kunden über das Internet.

§ 3 Leistungen des Providers; Software und Speicherplatz

- 3.1 Der Provider gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der Software für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser, eine speziell entwickelte App oder per Remote-Zugriff. Der Kunde hat die Möglichkeit, auf einem Server Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Software zugreifen kann (Cloud-Leistungen).
- 3.2 Der Kunde kann nach gemeinsamer Abstimmung die Anzahl der berechtigten Nutzer der Software bzw. der Rechenzentrumsdienstleistungen nach den in den Vertragsunterlagen genannten Konditionen erhöhen oder reduzieren. Der Provider übermittelt dem Kunden nach Vertragsschluss in elektronischer Form Zugangsdaten für die entsprechende Anzahl an berechtigten Nutzern.
- 3.3 Der Provider bzw. der Subunternehmer können die Software bzw. die Rechenzentrumsdienstleistungen jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen.
- 3.4 Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Provider nicht, es sei denn die Parteien haben Abweichendes vereinbart.

- 3.5 Der Provider bzw. der Subunternehmer wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Den Provider treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.
- 3.6 Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern des Providers abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

§ 4 Nutzungsumfang und -rechte

- 4.1 Die Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen werden dem Kunden nicht in physischer Form überlassen.
- 4.2 Der Kunde erhält in Bezug auf die jeweils aktuelle Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software mittels Zugriffs über einen Browser, eine speziell entwickelte App oder per Remote-Zugriff nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen zu nutzen.
- 4.3 Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet. Ebenso sind körperliche oder unkörperliche Nutzungen der Software wie z.B. Vervielfältigung, Verbreitung oder die öffentliche Zugänglichmachung der Software nicht gestattet. Vorhandene Schutzmechanismen der Software, die gegen unberechtigte Nutzung angebracht wurden, dürfen weder entfernt noch anderweitig umgangen werden. Urheber- und sonstige Schutzrechtsvermerke innerhalb der überlassenen Software dürfen weder entfernt noch verändert werden.

§ 5 Support-Service

- 5.1 Der Provider richtet für Anfragen des Kunden zur Softwareanwendung oder rechenzentrumsdienstleistungsbezogenen Anwendungen und zur Fehlerbehebung einen Support-Service ein. Support-Leistungen werden, sofern die Parteien nichts Abweichendes vereinbaren, gesondert in Rechnung gestellt.
- 5.2 Anfragen können über die in den Vertragsunterlagen genannte Support-Hotline sowie an die dort angegebene E-Mail-Adresse gestellt werden. Die Support-Hotline steht dem Kunden mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Providers von Montag bis Donnerstag zwischen 8 Uhr und 17 Uhr und Freitag zwischen 8 Uhr und 15 Uhr („**Servicezeiten**“) zur Verfügung. In diesem Zeitfenster wird der Provider auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten.
- 5.3 Der Provider beantwortet die Anfragen in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs.

§ 6 Einrichtung, Inbetriebnahme und Schulung/On-boarding

Auf Wunsch des Kunden wird der Provider dem Kunden die Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen einrichten und ihn bei der Inbetriebnahme unterstützen. Darüber hinaus bietet der Provider ergänzende Schulungen für die Mitarbeiter des Kunden, die auf die Produkte des Providers zugreifen sollen. Derartige Leistungen werden, soweit die Parteien nicht etwas Abweichendes vereinbaren, gesondert abgerechnet.

§ 7 Service Levels, Störungsbehebung

- 7.1 Der Provider gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 95 % im Jahresmittel am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Subunternehmers.
- 7.2 Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen zu nutzen. Wartungszeiten, vom Kunden verursachte Unterbrechungen sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Subunternehmers im Rechenzentrum maßgeblich.
- 7.3 Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die in den Vertragsunterlagen genannten Kontaktdaten zu melden. Der Provider gewährleistet eine Störungsmeldung innerhalb der in Ziffer 5.2 genannten Servicezeiten.

§ 8 Pflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde ist für die Bereithaltung der für den Einsatz der Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen erforderlichen Infrastruktur (Hard- und Software) sowie für die Telekommunikationsverbindung verantwortlich. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus den Vertragsunterlagen.
- 8.2 Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist dem Provider unverzüglich mitzuteilen.
- 8.3 Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern des Subunternehmers abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch den Provider, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird den Provider von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.
- 8.4 Der Provider ist berechtigt, den Zugang zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.
- 8.5 Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
- 8.6 Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.
- 8.7 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem

Provider hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

§ 9 Vergütungs- und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Das von dem Kunden für die Nutzung der Software an den Provider zu zahlende Entgelt geht aus den Vertragsunterlagen hervor.
- 9.2 Das Entgelt ist quartalsweise im Voraus zu zahlen. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den jeweiligen Vertragsgegenständen, für die sich der Kunde entscheidet, und wird bei Änderungen der Anzahl der Nutzer oder Rechenzentrumsdienstleistungen angepasst.
- 9.3 Alle Entgelte verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 9.4 Die Rechnungsstellung erfolgt quartalsweise im Voraus. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Werktagen zur Zahlung fällig. Die Bezahlung erfolgt per Bankeinzug (SEPA-Basislastschriftverfahren).
- 9.5 Der Provider behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zu sperren, wenn fällige Zahlungen aus diesem Vertrag nicht geleistet wurden. Eine solche Sperrung befreit den Kunden nicht von seinen Zahlungspflichten.
- 9.6 Der Provider ist berechtigt, nach Vertragsbeginn und ggf. je nach Preisanpassungen von Subunternehmern die vereinbarte Vergütung für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen. Der Provider wird diese Vergütungserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben. Beträgt die Vergütungserhöhung mehr als 10% der bisherigen Vergütung, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Quartals zu kündigen; macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhte Vergütung berechnet.

§ 10 Vertragslaufzeit und Beendigung

- 10.1 Dieser Vertrag tritt an dem in den Vertragsunterlagen genannten Datum in Kraft und wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 10.2 Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, kann dieser Vertrag von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Quartalsende gekündigt werden.
- 10.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 10.4 Der Provider wird dem Kunden auf Kosten des Kunden nach Beendigung des Vertrags angemessen bei der Rückübertragung oder Sicherung der Daten unterstützen.
- 10.5 Der Provider wird sämtliche auf seinen Servern verbleibenden Daten des Kunden 30 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrechte an den Daten zugunsten des Providers bestehen nicht.

§ 11 Gewährleistung

- 11.1 Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen des Providers, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben der Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen.
- 11.2 Der Kunde hat dem Provider jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.
- 11.3 Der Provider haftet nicht für Mängel, die auf einem vertragswidrigen Einsatz der Software bzw. Rechenzentrumsdienstleistungen oder unbefugten Änderungen durch den Kunden oder Dritte beruhen.
- 11.4 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
- 11.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider bei der Mangelfeststellung und -beseitigung zu unterstützen, und wird dem Provider insbesondere unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

§ 12 Haftung

- 12.1 Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 12.2 Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß § 12.1 haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 12.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommene Garantien.
- 12.4 Bei Ausfällen von Software oder Diensten haftet der Provider nicht für Folgeschäden, die aufgrund des Ausfalls entstehen. Der Provider übernimmt keine Haftung für die Kompatibilität der Software oder Dienste mit Daten, Programmen, Konfigurationen etc. des Kunden. Insbesondere werden vom Provider keine Kosten, Vergütungen, Aufwendungen oder Verwendungen für die Integration oder fehlgeschlagene Integration von Software oder Diensten übernommen. Dies umfasst insbesondere - aber nicht ausschließlich - auch den Zeitaufwand des Kunden und/oder seiner Beauftragten, z.B. Firewalls zu konfigurieren etc.
- 12.5 § 12 gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

§ 13 Datenschutz, Geheimhaltung

- 13.1 Die Parteien werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.
- 13.2 Sofern und soweit der Provider im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, werden die Parteien vor Beginn der

Verarbeitung einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen und diesem Vertrag als Anlage beifügen. In diesem Fall wird der Provider die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach diesen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

- 13.3 Der Provider verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnisse), die er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit der Provider gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist. Der Provider verpflichtet sich, mit allen Mitarbeitern und Subunternehmern eine den vorstehenden Absatz inhaltgleiche Regelung zu vereinbaren.

§ 14 Änderung der Vertragsbedingungen

- 14.1 Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist der Provider berechtigt, diese Vertragsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies aus triftigen Gründen, insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Änderungen oder Weiterentwicklungen oder aus anderen gleichwertigen Gründen erforderlich ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt. Der Provider wird dem namentlich benannten Hauptbenutzer des Kunden die Änderungen oder Ergänzungen mit einer Frist, die mindestens drei Monate zum Monatsende beträgt, vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen.
- 14.2 Ist der vom Kunden namentlich benannte Hauptnutzer nicht gleichzeitig zeichnungsberechtigt, hat dieser die Anzeige der geänderten Vertragsbedingungen an den Zeichnungs-/Unterschriftsberechtigten weiterzuleiten.
- 14.3 Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform.
- 14.4 Widerspricht der Kunde nicht (= Schweigen), so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Der Provider wird dem Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Schweigens besonders hinweisen.

§ 15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.

- 15.2 Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform, sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich eine andere Form vorgesehen ist.
- 15.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980 (UN-Kaufrecht).
- 15.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Dissen a.T.W.