

# STANDARD-VERTRAGSBEDINGUNGEN IAAS- UND CLOUDSOFTWARE

## 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für sämtliche - auch künftigen - Leistungen der frechekoepfe GmbH, Alter Schlachthof 39 E 3, 76131 Karlsruhe (im Folgenden "AGENTUR" genannt) gegenüber Ihren Kunden (im Folgenden "Nutzer" genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Erbringung von IaaS-Lösungen und dem damit zusammenhängenden Service. Die AGENTUR und Nutzer werden nachfolgend auch „Parteien“ genannt.
- 1.2. Die Mitarbeiter der AGENTUR sind nicht berechtigt, von diesen Bedingungen abweichende Vereinbarungen, Nebenabreden, individuelle Garantiezusagen oder Zusicherungen zu treffen, es sei denn, sie sind hierzu ausdrücklich bevollmächtigt oder kraft ihrer Organstellung, Prokura oder allgemeiner Handlungsvollmacht berechtigt.
- 1.3. Das Waren- und Dienstleistungsangebot der AGENTUR nach diesen Bestimmungen richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, d. h. natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei der Bestellung in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit handeln. Nur diese sind Nutzer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen. Die AGENTUR lehnt insoweit unter Geltung dieser Bestimmungen den Vertragsschluss mit einem Verbraucher ab. Der Nutzer erklärt bei Abschluss des Vertrags, dass er den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
- 1.4. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers haben nur Gültigkeit, sofern die AGENTUR diese gesondert schriftlich anerkannt hat. Jedenfalls gilt unter den einzelnen Vereinbarungen folgende Hierarchie der Festlegungen:
  - Änderungen entsprechend Ziffer 1.2.
  - diese Bedingungen
  - Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des NutzersDie zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen oder Unklarheiten stets Vorrang vor den nachfolgend genannten Bestimmungen.

## 2. Leistungen

- 2.1. Leistungsgegenstand ist das Computerprogramm, das in der Leistungsbeschreibung von der AGENTUR (vgl. Anlage 1) im Detail beschrieben wird sowie die Nutzungsmöglichkeit von Datenspeichern (im Folgenden „Dienst“ oder „Software“

genannt). Der Dienst wird als „Application Service Provider“-Leistung zur Nutzung über das Internet angeboten.

- 2.2. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Leistungen der AGENTUR sind die Leistungsbeschreibung der AGENTUR (Anlage 1) und dieser Vertrag.
- 2.3. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Dokumentationen und vergleichbare Unterlagen sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung der AGENTUR.
- 2.4. Der Nutzer hat vor Vertragsabschluss überprüft, ob die Spezifikationen des Dienstes seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen bekannt.
- 2.5. Die Leistungen von der AGENTUR bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von der AGENTUR betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Nutzer bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist der AGENTUR nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher nicht geschuldet. Die Internetverbindung selbst ist nicht Leistungsgegenstand von der AGENTUR. Der Nutzer kann den Dienst nur nutzen, wenn er über eine ausreichend leistungsfähige Internetverbindung verfügt. Die erforderliche Bandbreite hängt von der Intensität der Nutzung und der Datenmenge des Nutzers ab.
- 2.6. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die Software selbst zu konfigurieren. Er erhält selbst aber keinen unmittelbaren Zugriff auf den Server.
- 2.7. Grundsätzlich schuldet der AGENTUR keine Datensicherung. Vereinbaren die Parteien dennoch, dass die AGENTUR für eine Datensicherung zu sorgen hat, dann gilt folgendes:

Die Inhalte des für den Nutzer bestimmten Speicherplatzes werden von der AGENTUR täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten von Dritten, z.B. anderen Nutzern. Der Nutzer hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich einen Anspruch auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

- 2.9. Als Dokumentation liefert die AGENTUR eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet die AGENTUR nicht.
- 2.10. Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software, insbesondere die Abkündigung einzelner Teile der Software, sind bei neuen Programmversionen im Rahmen einer allgemeinen Produktpolitik von AGENTUR erlaubt. Ist mit den Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software auch eine Abweichung von der Leistungsbeschreibung verbunden, so gilt Ziffer 10 entsprechend.

### **3. Nutzungsrechte**

- 3.1. Der Nutzer erwirbt mit Vertragsschluss an der Software ein zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes Nutzungsrecht, wobei sich dies Recht allein darauf beschränkt, die Software als Application-Service über das Internet auf dem von der AGENTUR zur Verfügung gestellten Servern zu nutzen. Die AGENTUR ist lediglich verpflichtet, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, für den Nutzer einen Useraccount anzulegen.
- 3.2. Die AGENTUR wird neue Programmversionen der Software für den Nutzer auf dem Server bereitstellen und diese neuen Programmversionen dann dem Nutzer zur Nutzung überlassen. Eine Installation der neuen Programmversion erfolgt durch die AGENTUR.
- 3.3. Ein Recht des Nutzers auf Einsichtnahme in den Quelltext der Software besteht nicht. Die AGENTUR kann insbesondere auch die Einsichtnahme durch Dritte, z.B. Sachverständige im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens, verwehren, wenn die Gefahr besteht, dass hierdurch berechnigte Interessen von der AGENTUR verletzt werden, insoweit insbesondere die Verletzung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen droht.

### **4. Sach- und Rechtsmängelhaftung**

- 4.1. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Software richtet sich nach der Beschreibung in der Leistungsbeschreibung. Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.
- 4.2. Die AGENTUR wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zur Verfügung stellen und sie in diesem Zustand erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte

Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie etwa die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

## **5. Support**

- 5.1. Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz des Nutzers, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.
- 5.2. Der Support von der AGENTUR erfolgt zu den in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) genannten Zeiten. Eine Zusatzvereinbarung über erweiterte Supportzeiten kann zwischen den Vertragsparteien zu besonderen Konditionen vereinbart werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.
- 5.3. Nicht erfasst vom Support von der AGENTUR werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Nutzers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:
  - Fehlerhafte Konfiguration der Software,
  - Veränderung oder Beschädigung der Software,
  - Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),
  - Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
  - Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software
- 5.4. Sofern die AGENTUR Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass die Softwareprobleme durch die unter Ziffer 5.3. dieses Vertrages aufgeführten Handlungen des Nutzers oder eines Dritten, dessen Verhalten sich der Nutzer zurechnen lassen muss, verursacht wurden, ist die AGENTUR berechtigt, diese Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen gemäß Preisliste (Anlage 1) abzurechnen.

## **6. Fehlerbeseitigung, Fehlerklassen und Anzeigepflicht des Nutzers**

- 6.1. Die AGENTUR wird mit der Behebung von Fehlern der Software binnen der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) aufgeführten Reaktionszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf die AGENTUR dem Nutzer den Beginn der Beseitigungstätigkeiten berichtet haben muss) beginnen und die Fehler binnen der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) angegebenen Beseitigungszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf die

- AGENTUR den Mangel behoben haben muss) beheben. Die Reaktions- und Beseitigungszeiten bemessen sich für jeden Fehler getrennt.
- 6.2. Bei betriebsverhindernden Fehlern (Fehlerklasse 1: Der Fehler verhindert die Nutzung des Vertragsgegenstands oder wesentlicher Teile des Vertragsgegenstands) wird die AGENTUR binnen der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) enthaltenen Zeitspanne mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.
  - 6.3. Bei betriebsbehindernden Fehlern (Fehlerklasse 2: Der Fehler behindert die Nutzung des Vertragsgegenstands schwerwiegend, d.h. die Nutzung des Vertragsgegenstands ist nur mit erheblichem Aufwand möglich oder die Nutzung des Vertragsgegenstands stellt ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion anderer Systeme des Lizenznehmers da) wird die AGENTUR binnen der in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) enthaltenen Zeitspanne mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.
  - 6.4. Bei Sonstigen Fehlern (= Fehlerklasse 3: Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt) wird AGENTUR binnen angemessener Frist mit deren Beseitigung beginnen und diese beheben, sobald interne Prozesse bei der AGENTUR (z.B. das nächste Update der AGENTUR-Software) eine effiziente Beseitigung ermöglichen.
  - 6.5. Ein Fehler kann nach teilweiser Nachbesserung oder nach Aufzeigen einer Umgehungslösung von der AGENTUR in eine niedrigere Kategorie eingeordnet werden.
  - 6.6. Die Mängelrüge des Nutzers kann zunächst auch (fern-)mündlich erfolgen. Sie ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform zu wiederholen und hat den als Fehler gerügten Tatbestand so detailliert wie möglich und auch möglichst reproduzierbar zu beschreiben (Fehlermeldung). Die AGENTUR kann den Nutzer verpflichten, für die Mängelrüge eine von der AGENTUR vorgegebene Kundensupportsoftware zu nutzen.
  - 6.7. Der Nutzer hat AGENTUR bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen (z.B. durch das Abschalten einzelner Maschine bzw. deren Trennung von der Software) und Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die Mängelbeseitigung nicht bzw. nicht fristgerecht durchgeführt werden kann.
  - 6.8. Der Nutzer ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich gegenüber AGENTUR anzuzeigen.

## **7. Vertragslaufzeit / Folgen der Vertragsbeendigung**

- 7.1. Die Mindestvertragslaufzeit des Vertrags richtet sich nach dem jeweiligen Paket, das der Nutzer bucht. Die Mindestvertragslaufzeit der jeweiligen Pakete kann der Leistungsbeschreibung in Anlage 1 entnommen werden.
- 7.2. Alle Verträge verlängern sich automatisch nach Laufzeitende um ein Jahr, sofern nicht 3 Monate vor Laufzeitende eine Kündigung erfolgt. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang der Erklärung bei dem Vertragspartner.
- 7.3. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 7.4. Bei Ablauf des Vertrags ist die AGENTUR berechtigt, die Einstellungen des Nutzers und auch alle Backups unwiderruflich zu löschen.
- 7.5. Hat der Nutzer mit der AGENTUR einen Nonprofitvertrag abgeschlossen, so ist die AGENTUR berechtigt, den Vertrag mit dem Nutzer mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen, wenn die Voraussetzungen weggefallen sind, aufgrund dessen der Nutzer mit AGENTUR einen Nonprofitvertrag abschließen konnte (z.B. Wegfall der Gemeinnützigkeit bei einem Verein).

## **8. Untervermietung**

- 8.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von der AGENTUR und im Falle der Zustimmung nur zu den von der AGENTUR dabei bekannt gegebenen oder von ihr mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen eine Untervermietung der Software an Dritte vornehmen. Eine solche Untervermietung ist nur dann anzunehmen, wenn der Dritte keine selbstständigen Gebrauchsrechte der Software erhält, was jedenfalls dann nicht der Fall ist, wenn der Dritte Arbeitnehmer des Nutzers ist oder der Dritte die Nutzungsberechtigung nur erhält, um Leistungen des Nutzers in Anspruch zu nehmen, bei denen sich die Nutzungsmöglichkeit der Software als reine Nebenleistung darstellt. Die Zustimmung durch die AGENTUR ist im Übrigen zu erteilen, wenn berechtigte Belange von der AGENTUR durch die Untervermietung/Gebrauchsüberlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden.
- 8.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.
- 8.3. Der Nutzer hat die AGENTUR eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag zu zahlenden Entgelt (zeitanteilig) übersteigt, erhält die AGENTUR den übersteigenden Betrag.

- 8.4. Jeglicher Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

## **9. Entgelt/Übertragbarkeit/Fälligkeit/Zahlungsverzug**

- 9.1. Die Höhe und die Fälligkeit der Vergütung für die Leistungen von der AGENTUR ergeben sich aus der in Anlage 1 enthaltenen Leistungsbeschreibung.
- 9.2. Zahlungen des Nutzers erfolgen 14 Tage nach Rechnungsdatum oder durch Lastschriftinzug zu Beginn des auf den Abrechnungsmonat folgenden Monats. Sollen die Zahlungen per Lastschriftinzug erfolgen, so ermächtigt der Nutzer AGENTUR, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Die Ermächtigung gilt auch für vom Nutzer mitgeteilte neue Bankverbindungen. Der Nutzer ist verpflichtet, für ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen.
- 9.3. Die AGENTUR erstellt zu jedem Zahlungsvorgang eine elektronische Rechnung entweder per E-Mail-Versand an die angegebene Nutzer-E-Mail oder im jeweiligen Kundenservicebereich bereit. Aktuelle und frühere Rechnungen können vom Nutzer im PDF-Format eingesehen und heruntergeladen bzw. per E-Mail neu angefordert werden. Ein Rechnungsversand per E-Mail bzw. Download ist kostenlos. Verlangt der Nutzer die postalische Zusendung einer Rechnung, kann die AGENTUR hierfür ein Entgelt von 2,50 € je Rechnung verlangen.
- 9.4. Alle Preise verstehen sich netto in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt.
- 9.5. Erteilte Aufträge oder Bestellungen des Nutzers sind nicht übertragbar und können nur vom intendierten Leistungsempfänger innerhalb des Auftragszeitraums genutzt werden. Der intendierte Leistungsempfänger ist der Nutzer bzw. das Unternehmen, der die Bestellung tätigt. Soll ein abweichender Leistungsempfänger bestimmt werden, so kann dies mit dem Auftrag entsprechend vermerkt werden.
- 9.6. Geldforderungen des Nutzers gegen die AGENTUR kann der Nutzer an Dritte nur abtreten, soweit das jeweils zugrunde liegende Rechtsgeschäft für beide Teile ein Handelsgeschäft ist.

## **10. Änderung der Vertragsbedingungen**

- 10.1. Die AGENTUR ist berechtigt, die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Preise anzupassen und/oder die Bedingungen dieses Vertragsverhältnisses zu verändern, wenn
- die Änderungen erst zwei Monate nach Zugang einer entsprechenden Erklärung beim Nutzer wirksam werden sollen,

- die AGENTUR die Änderungen dem Nutzer in Textform unter Hinweis auf die Möglichkeit eines Widerspruchs sowie unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung mitteilt und
- der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.

10.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 10.1., wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

## **11. Haftung von AGENTUR**

- 11.1. Die AGENTUR haftet gegenüber dem Nutzer nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Pflichten des Vertrags durch die AGENTUR verletzt werden. Wesentlichen Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- 11.2. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von der AGENTUR bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden sowie entgangenen Gewinns ausgeschlossen.
- 11.3. Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung von der AGENTUR - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehafteung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von der AGENTUR bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 11.4. Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse nach Ziffern 11.1. bis 11.3. gelten auch für persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Angestellten, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von der AGENTUR, soweit diese unmittelbar in Anspruch genommen werden.
- 11.5. Die verschuldensunabhängige Haftung der AGENTUR für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler nach § 536 a Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## **12. Pflichten des Nutzers**

- 12.1. Der Nutzer darf den Dienst nur im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen und den gesetzlichen Bestimmungen nutzen.
- 12.2. Die Nutzung des Dienstes durch den Nutzer, insbesondere die Inhalte, die der Nutzer einstellt, verlinkt, einbettet oder auf andere Weise zugänglich macht, liegt im



alleinigen Verantwortungsbereich des Nutzers. Der Nutzer gewährleistet, dass alle von ihm eingestellten Inhalte („Inhalte des Nutzers“) nicht gegen die einschlägigen inländischen und ausländischen gesetzlichen Regelungen, insbesondere des Verbraucherschutzes, des Urheberrechts, des Wettbewerbsrechts und des Datenschutzrechts, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstoßen. Die Einstellung von Inhalten des Nutzers, die

- a) diskriminierender, rassistischer, gewaltverherrlichender oder menschenverachtender Art sind,
  - b) zu Straftaten aufrufen oder diese gutheißen,
  - c) Pornographie beinhalten oder gegen das Jugendschutzrecht verstoßen oder
  - d) Persönlichkeitsrechte und/oder Urheberrechte Dritter verletzen,
- ist unzulässig.

12.3. Der Nutzer darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren des Dienstes ändern, erweitern oder gefährden. Insbesondere darf der Nutzer nicht versuchen, mit anderen als den vorgesehenen technischen Mitteln auf den Dienst zuzugreifen.

12.4. Der Nutzer behandelt Zugangsdaten zu dem Dienst streng vertraulich. Er darf Zugangsdaten nur denjenigen eigenen Mitarbeitern zugänglich machen, die den Dienst im Rahmen ihrer Dienstaufgaben gemäß den vereinbarten Beschränkungen nutzen dürfen. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Systeme und Programme so einzurichten (z.B. ausreichende Schutzeinrichtung gegen Computerviren, insbesondere deren Verbreitung), dass weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Systeme, die der Anbieter zur Erbringung seiner Dienste einsetzt, beeinträchtigt werden.

12.5. Hat der Nutzer den Verdacht, dass seine Zugangsdaten einem Dritten bekannt geworden sind oder dass ein Dritter unbefugt den Zugang des Nutzers zu dem Dienst nutzt, so ist der Nutzer verpflichtet, die AGENTUR unverzüglich hierüber zu informieren.

12.6. Hat die AGENTUR konkrete Anhaltspunkte dafür, dass der Nutzer den Dienst entgegen den Bestimmungen dieses Vertrags oder den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen der Vertragspartner nutzt oder ein unberechtigter Dritter mit den Zugangsdaten des Nutzers unbefugt auf den Dienst zugreift, so ist die AGENTUR berechtigt, den Zugang des Nutzers zu dem Dienst bis zur Klärung der Angelegenheit zu sperren. Außer bei Gefahr im Verzug wird die AGENTUR dem Nutzer vor einer solchen Maßnahme Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Der Nutzer bleibt während der Zeit der Sperrung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet, es sei denn, er hatte die Umstände, die zu der Sperrung geführt haben, nicht zu vertreten.

- 12.7. Der Nutzer stellt die AGENTUR von allen Ansprüchen Dritter frei und ersetzt der AGENTUR alle Schäden, die die AGENTUR durch eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung des Dienstes entstehen, es sei denn, der Nutzer weist nach, dass er die jeweilige Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat. Zu den erstattungsfähigen Schäden zählen auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung, die der AGENTUR bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen sollten. Die AGENTUR wird den Nutzer jedoch unverzüglich von vorzunehmenden Maßnahmen der Rechtsverteidigung informieren. Die AGENTUR darf bei solchen Auseinandersetzungen mit Dritten Vergleiche nur nach Rücksprache mit dem Nutzer schließen. Andernfalls trägt die AGENTUR sämtliche Kosten der Auseinandersetzung selbst.

### **13. Geheimhaltung, Datenschutz**

- 13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner bekanntwerdenden Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragspartners vertraulich zu behandeln. Auch vereinbaren die Parteien, über den Inhalt dieses Vertrags Stillschweigen zu bewahren.
- 13.2. Soweit der Nutzer mit Hilfe des Dienstes von der AGENTUR Daten verarbeitet, die einer bestimmten oder bestimmbar Person zuzuordnen sind, so ist der Nutzer allein dafür verantwortlich, dass der jeweils Betroffene in diese Verarbeitung seiner Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt. Der Nutzer bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets die verantwortliche Stelle. Der Nutzer stellt AGENTUR von allen Ansprüchen des Betroffenen frei und ersetzt der AGENTUR alle Schäden, die der AGENTUR durch eine datenschutzrechtswidrige Nutzung von personenbezogenen Daten entstehen, es sei denn, der Nutzer weist nach, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- 13.3. Auf schriftliches Verlangen des Nutzers oder von der AGENTUR schließen die Vertragspartner eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung nach § 28 DSGVO, soweit dies nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist. Die AGENTUR wird in diesen Fällen einen Vorschlag für eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung unterbreiten.

### **14. Leistung und Fakturierung durch Dritte**

- 14.1. Die AGENTUR ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, insbesondere durch mit ihm verbundene Unternehmen, zu erbringen.
- 14.2. Die AGENTUR ist berechtigt, jegliche Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte, insbesondere mit der AGENTUR verbundene Unternehmen, abzutreten oder Dritte zur Geltendmachung im eigenen Namen zu ermächtigen.

- 14.3. Der Nutzer darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Nutzer kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Nutzer nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

## **15. Allgemeines**

- 15.1. Änderungen, Kündigungen und Ergänzungen dieses Vertrags und der Leistungsbeschreibung (e) bedürfen der Textform (z.B. Fax, E-Mail); dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Textformerfordernisses.
- 15.2. Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 15.3. Ist der Nutzer ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als ausschließlicher Gerichtsstand der Geschäftssitz von der AGENTUR für alle Ansprüche, die sich aus oder aufgrund dieses 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.
- 15.4. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

# Anlage 1

## Leistungsbeschreibung zu den Standard- Vertragsbedingungen bei IAAS- und Cloudsoftwareverträgen

### 1. Technische Daten

#### 1.1. Gesamtverfügbarkeit und Wartungen

- 1.1.1. Die AGENTUR erbringt die in den Ziffern 2.1. bis 2.6. genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 97,9 % im Jahresmittel.
- 1.1.2. Die AGENTUR ist berechtigt, für 4 Stunden im Quartal in der Zeit von 24.00 – 2.00 Uhr (MEZ / MESZ) Wartungsarbeiten durchzuführen.

#### 1.2. Support & Fehlerbeseitigung

- 1.2.1 Die AGENTUR wird mit der Behebung von Fehlern der Software während der Geschäftszeiten der Agentur bearbeiten. Diese sind werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr. Eine Notfallsupportanfrage wird mit einmalig 200 € netto als Handlungspauschale und für 35 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet, sofern ein Mitarbeiter tätig wird. Dabei beträgt die Reaktionszeit für Fehler der Fehlerklasse 1 eine Stunde nach Eingang der Fehlermeldung und für Fehler der Fehlerklasse vier Stunden nach Eingang der Fehlermeldung. Die Agentur bestätigt dem Kunden schriftlich per E-Mail den Erhalt einer Fehlermeldung.
- 1.2.2 Die Agentur wird den Kunden schriftlich über die erfolgte Behebung informieren.
- 1.2.3 Sofern sich während der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass das Fehlerbild auf Basis von § 5.4 eingetreten ist, ist die Agentur berechtigt, für die erbrachten Arbeitsstunden 150€ exkl. MwSt. zu berechnen. Die Arbeitsstunden werden dabei je angefangener Viertelstunde berechnet.

#### 1.3. Weitere technische Daten

- 1.3.1 Der genauen technischen Daten und Spezifikationen sind dem Angebot zu entnehmen, welche als Grundlage für jede Zusammenarbeit vorab jedem Kunden individuell zukommen gelassen werden. Diese technischen Daten und Spezifikationen werden Bestandteil dieses Vertrages.

#### **1.4. Mindestvertragslaufzeit**

1.4.1. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.