

V **Fast** **Cloud** **Communication** **VECODESK**

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für SOFTWARE-as-a-SERVICE (SaaS)

Stand 05.2017

(1) Sachlicher Geltungsbereich	3
(2) Vertragsschluss	3
(3) Vertragsgegenständliche Leistungen	3
(4) Art und Umfang der Leistungen	3
(5) Verfügbarkeit der Software	4
(6) Rechte zu Datenverarbeitung/Datensicherung	4
(7) Support	4
(8) Vergütung	5
(9) Mitwirkungspflichten des Kunden	5
(10) Gewährleistung	5
(11) Haftung und Schadensersatz	6
(12) Kundendaten und Freistellung von Ansprüchen Dritter	6
(13) Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags	7
(14) Vertraulichkeit	7
(15) Übertragung der Rechte und Pflichten	8
(16) Sonstiges	8

1. Sachlicher Geltungsbereich

Die vorliegenden Vertragsbedingungen von Dominik Malsch (nachfolgend Anbieter) regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Kunden zu den Standard-Softwareprogrammen (nachfolgend „Software“), die vom Anbieter hergestellt und als Software-as-a-Service-Dienst über das Internet bereitgestellt werden. Von diesen Vertragsbedingungen abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.

2. Vertragsschluss und Vertragsänderung

- 2.1 Der Vertragsabschluss und sonstige Vereinbarungen werden erst durch Schriftlichkeit verbindlich:
- Schriftliche Bestellung eines Kunden
 - Zahlungseingang bei dem Anbieter
 - Schriftliche Bestätigung vom Anbieter
- 2.2 Während der Vertragslaufzeit kann der Kunde die Auswahl der Funktionen und Module per Anfrage über das Ticketsystem ändern. Dadurch kann sich die zu zahlende Vergütung ändern. Die zu zahlende Vergütung wird dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1 Software-Nutzung
- Vertragsgegenstand ist die Nutzung der angebotenen Software mittels Fernzugriff über das Internet („Software-as-a-Service“) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von AS betrieben werden („Hosting“). Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrages, sondern obliegt im Rahmen der Nutzungsvoraussetzungen dem Verantwortungsbereich des Kunden. Individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software müssen separat vereinbart werden und sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs.
- 3.2 Betriebserhaltung
- Das SaaS-System ist grundsätzlich während 24 Stunden an 7 Tagen der Woche zugänglich. Davon ausgenommen ist der eingeschränkte oder unmögliche Zugriff infolge nicht funktionierender Software bzw. Hardware oder während der Wartungsarbeiten. Geplante Wartungsarbeiten werden vorgängig publiziert. Die Betriebswartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 16:00 Uhr bis 22:00 Uhr an Arbeitstagen. Ausgeschlossen sind gesetzliche Feiertage. Der Anbieter beseitigt Fehler und stellt im Rahmen dieser Wartung den Betrieb in angemessener Frist wieder her. Fehler im o.g. Sinne sind dokumentierte und reproduzierbare Störungen, die zur Folge haben, dass der Betrieb der Software nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, oder Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet oder von ihr erzeugt werden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Massnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. Insbesondere wird er notwendige Auskünfte erteilen.

4. Art und Umfang der Leistungen

Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.

5. Verfügbarkeit der Software

- 5.1 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen des Anbieters haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.
- 5.2 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich nach den Vereinbarungen im Auftragsblatt beim Anbieter anzuzeigen.

6. Rechte zu Datenverarbeitung/Datensicherung

- 6.1 Der Anbieter hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
- 6.2 Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.
- 6.3 Der Anbieter sichert die Daten des Kunden auf dem vom Anbieter verantworteten Server regelmäßig. Der Kunde kann diese Daten, soweit technisch möglich, jederzeit zu Sicherungszwecken exzerpieren und ist verpflichtet, dies in regelmäßigen üblichen Abständen zu tun.

7. Support

- 7.1 Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt.
- 7.2 Störungsmeldungen werden Montags – freitags 16 – 22 Uhr angenommen. Ausgenommen Feiertage und Urlaub.
- 7.3 Die Meldung von Störungen in Bezug auf die Software erfolgt per
- Email an support@vecodesk.com
 - Meldung über <http://vecodesk.freshdesk.com>
 - Nutzung des im System verbauten Meldungs-Systems
- 7.4 Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.
- 7.5 Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen.

8. Vergütung

- 8.1 Die Vergütung ergibt sich aus den bei Vertragsabschluss gemachten Angaben und/oder aus der konkreten Nutzung. Eine Kostenübersicht und Berechnungsgrundlage wird dem Nutzer vor Vertragsabschluss bereitgestellt.
- 8.2 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als vier Wochen, ist der Anbieter nach 4 vorheriger Mahnung mit Fristsetzung und Ablauf der Frist zur Sperrung des Zugangs zur Software berechtigt. Der Vergütungsanspruch des Anbieters bleibt von der Sperrung unberührt. Der Zugang zur Software wird nach Begleichung der Rückstände unverzüglich wieder freigeschaltet. Das Recht zur Zugangssperrung besteht als milderer Mittel auch dann, wenn der Anbieter ein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 13.2 hat.
- 8.3 Der Provider ist berechtigt, die vereinbarten Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen sowie sich aus der Entwicklung der Software ergebenden Verbesserungen angemessen zu erhöhen. Der Provider wird diese Preiserhöhungen dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bekannt geben und durch Einstellen einer aktualisierten Preisliste auf seiner Webseite veröffentlichen; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume, für die Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des bisherigen Preises, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines Halbjahres zu kündigen; macht er von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die nicht erhöhten Preise berechnet.
- 8.4 Die Vergütung sonstiger Leistungen richtet sich nach dem jeweils gültigen Preisblatt des Anbieters.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.
- 9.2 Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für dem Anbieter im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.
- 9.3 Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Produktbeschreibung bzw. dem Auftragsblatt ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.
- 9.4 Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun. Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde

10. Gewährleistung

Es gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung. Die §§ 536b (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Mieter) BGB finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

11. Haftung und Schadensersatz

- 11.1 Der Anbieter haftet für Schäden des Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (so genannte Kardinalpflichten) beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.2 Kardinalpflichten sind solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.
- 11.3 Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung – soweit der Schaden lediglich auf leichter Fahrlässigkeit beruht – beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software typischerweise gerechnet werden muss.
- 11.4 Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.
- 11.5 Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde wird eine regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

12. Kundendaten und Freistellung von Ansprüchen Dritter

- 12.1 Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen. Der Kunde bleibt im Hinblick auf personenbezogene Daten verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten über die Nutzung der Software von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.
- 12.2 Der Kunde ist für sämtliche von verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt von Inhalten des Kunden keine Kenntnis und prüft die vom Kunden mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.
- 12.3 Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.
- 12.4 Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

13. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

- 13.1 Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrages. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt ab dem mit der Auftragsbestätigung vereinbarten oder gesondert nach Annahme mitgeteilten Zeitpunkt. Der Vertrag wird, falls nichts anderes vereinbart ist, mit einer Laufzeit von 12 Monaten geschlossen. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit der Mindestlaufzeit, höchstens aber um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von einer Vertragspartei gekündigt wird.
- 13.2 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vereinbarte Vergütung abzüglich von vom Anbieter ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.
- 13.3 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung.
- 13.4 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder –rechte bestehen.

14. Vertraulichkeit

- 14.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden: „vertrauliche Informationen“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.
- 14.2 Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne dieser Ziffer 12, wenn sie
- der anderen Partei zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen ohne das die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten
 - allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt werden
 - der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden
- 14.3 Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 12 überdauern das Ende dieser Vereinbarung

15. Übertragung der Rechte und Pflichten

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

16. Sonstiges

- 16.1 Diese Vereinbarung und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.
- 16.2 Der Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 16.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.