

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Cloud Services und Supportleistungen

Nachfolgende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Cloud Services und Supportleistungen („**AGB Cloud Services**“) gelten für die Erbringung von Cloud Services einschließlich der Erbringung von zugehörigen Supportleistungen durch die LWsystems GmbH & Co. KG, Tegelerweg 11, 49186 Bad Iburg („**Anbieter**“) an den in der jeweiligen Einzelvereinbarung benannten Kunden („**Kunde**“). Vertragsbestandteile sind in der nachstehenden Rangfolge, wobei die zuerst genannten Bestimmungen bei Widersprüchen stets Vorrang vor den zuletzt genannten haben und Lücken durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt werden:

1. Auftragsverarbeitungsvertrag für die Erbringung von Cloud Services und Supportleistungen
2. Einzelvereinbarungen
3. AGB Cloud Services
4. Annexe zu den AGB Cloud Services
 - Annex A – SLA
 - Annex B – Partnerprogramm (sofern anwendbar)

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Anbieter ihrer Geltung ausdrücklich und in Textform zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an den Kunden vorbehaltlos beginnt.

1. Begriffsbestimmungen

Nachfolgende Begriffsbestimmungen gelten für das vertragliche Verhältnis zwischen den Parteien:

- „**Anbieterkennzeichen**“ bezeichnet sämtliche schutzrechtsfähige Kennzeichen des Anbieters wie Designs, Marken, Logos, Schriftarten, Tonfolgen oder die Firma des Anbieters.
- „**Autorisierter Dritter**“ hat die im Abschnitt „**Nutzung durch Autorisierte Dritte**“ festgelegte Bedeutung.

- „**Cloud Services**“ bezeichnet die Funktionalitäten der in der jeweiligen Einzelvereinbarung näher beschriebenen Cloud Services und wie von Zeit zu Zeit nach Maßgabe des Vertrages über Updates aktualisiert. Dies umfasst über eine Netzwerkumgebung des Kunden abrufbare Dienste (wie SaaS, PaaS und/oder IaaS).
- „**Cloud Reseller Partner**“ bezeichnet Kunden, die nach Maßgabe der jeweiligen Einzelvereinbarung und nach Maßgabe des Abschnitts „**Bestimmungen für Cloud Reseller Partner**“ Autorisierten Dritten Cloud Services zugänglich machen dürfen.
- „**Dienstgenerierte Daten**“ bezeichnet Daten oder Informationen über die Bereitstellung oder die Nutzung der Cloud Services einschließlich Aktivitätsprotokollen oder andere Daten oder Informationen über die Nutzung der Cloud Services durch den Kunden. Solche Daten oder Informationen können manuell durch den Anbieter oder automatisch durch die Cloud Services oder den damit verbundenen Dienste erzeugt oder abgeleitet werden.
- „**Dokumentation**“ bezeichnet die Dokumentation für die Cloud Services, die der Anbieter zur Verfügung stellt, um Kunden bei der Nutzung der Cloud Services zu unterstützen, einschließlich Wikis und Anwendungshandbücher.
- „**DSGVO**“ meint die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016.
- „**Einzelvereinbarung**“ meint eine zwischen den Vertragsparteien abgeschlossene auf diese AGB Cloud Services verweisende Einzelvereinbarung über die Erbringung von Cloud Services und Supportleistungen, zum Beispiel ein vom Anbieter bereitgestelltes und vom Kunden akzeptiertes Bestellformular, die Registrierung des Kunden als Partner oder eine Online-Buchung des Kunden über die Webseite oder das Reseller Portal.
- „**Höhere Gewalt**“ hat die im Abschnitt „**Höhere Gewalt**“ festgelegte Bedeutung.
- „**IaaS**“ bezeichnet einen Cloud Service, bei dem der Anbieter dem Kunden IT-Ressourcen wie zum Beispiel Rechenleistung, Speicherkapazitäten oder Kommunikationsressourcen zur Verfügung stellt.
- „**Kardinalpflichten**“ hat die im Abschnitt „**Beschränkte Haftung bei Verletzungen von Kardinalpflichten**“ festgelegte Bedeutung.

- **„Kundendaten“** bezeichnet sämtliche Daten, die durch den Kunden und/oder ein Verbundenes Unternehmen und/oder einen Autorisierten Dritten in die Cloud Services hochgeladen oder durch die vertragsgemäße Nutzung der Cloud Services durch den Kunden und/oder ein Verbundenes Unternehmen und/oder einen Autorisierten Dritten erzeugt werden, einschließlich sämtlicher Änderungen solcher Daten. Zur Klarstellung, Dienstgenerierte Daten stellen keine Kundendaten dar.
- **„Kundenkennzeichen“** bezeichnet sämtliche schutzrechtsfähige Kennzeichen des Kunden wie Designs, Marken, Logos, Schriftarten, Tonfolgen oder die Firma des Kunden.
- **„Open Source Software“** ist Software, die unter Einhaltung der jeweiligen lizenzrechtlichen Vorgaben (wie Vorhalten von Lizenzinformationen, Offenlegung von Veränderungen oder Mitlieferung des Quellcodes) von den jeweiligen Rechteinhabern an jedermann zur umfassenden, d.h. auch zum Zwecke der Bearbeitung und Weitergabe (auch in bearbeiteter Form), und lizenzgebührenfreien Nutzung lizenziert wird und deren Quellcode verfügbar ist.
- **„OSS“** hat die in der Definition von **„Open Source Software“** festgelegte Bedeutung.
- **„PaaS“** bezeichnet einen Cloud Service, bei dem der Anbieter dem Kunden eine Plattform (etwa eine Entwicklungsumgebung) in oben bezeichneter Form zur Verfügung stellt.
- **„Personenbezogene Daten“** meint personenbezogene Daten (a) nach Maßgabe der DSGVO.
- **„Reseller Portal“** hat die im Abschnitt **„Zugriff auf das Reseller Portal“** festgelegte Bedeutung.
- **„SaaS“** bezeichnet einen Cloud Service, bei dem der Anbieter dem Kunden in der oben bezeichneten Form Anwendungsprogramme zur Verfügung stellt.
- **„Supportleistungen“** bezeichnet die Erbringung von Supportleistungen und Updates in Hinblick auf die Cloud Services nach Maßgabe von Annex A – SLA.
- **„Verbundene Unternehmen“** sind die mit dem Anbieter oder Kunden im Sinne von §§ 15 ff. des Aktiengesetzes verbundene Unternehmen.

- „**Vertrag**“ bezeichnet die Gesamtheit der oben genannten Vertragsbestandteile, namentlich den Auftragsverarbeitungsvertrag für die Erbringung von Cloud Services und Supportleistungen, dieser AGB Cloud Services, die Einzelvereinbarung(en), Annex A – SLA sowie, wenn nach Maßgabe des Abschnitts „**Bestimmungen für Cloud Reseller Partner**“ anwendbar, Annex B – Partnerprogramm.
- „**Vertragsbeginn**“ bezeichnet das Datum, an dem eine Einzelvereinbarung Wirksamkeit erlangt. Wenn nicht in der jeweiligen Einzelvereinbarung abweichend geregelt, ist dies das Datum der letzten Unterschrift auf der Einzelvereinbarung.
- „**Vertragsjahr**“ bedeutet jeden 12-monatigen Zeitraum während der Laufzeit einer Einzelvereinbarung, berechnet ab dem ersten Tag der Vertragslaufzeit.
- „**Vertrauliche Informationen**“ hat die im Abschnitt „**Vertrauliche Informationen**“ festgelegte Bedeutung.
- „**Wichtiger Grund**“ hat die im Abschnitt „**Kündigung**“ festgelegte Bedeutung.

2. Allgemeine Bestimmungen

- a. Einzelvereinbarungen mit dem Kunden kommen unter Einbeziehung dieser AGB Cloud Services zustande, wenn der Kunde die Annahme des Angebotes innerhalb der genannten Bindefrist schriftlich erklärt oder spätestens jedoch mit der Entgegennahme der vom Anbieter auf der Grundlage des dem Kunden unterbreiteten Angebotes erbrachten Leistungen.
- b. Soweit nicht ausdrücklich in der Einzelvereinbarung vereinbart, schuldet der Anbieter keine anderen Leistungen als die Erbringung der Cloud Services und Supportleistungen nach Maßgabe des Abschnitts „**Leistungserbringung durch den Anbieter**“, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zu den Cloud Services und Supportleistungen, zum Beispiel in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind nicht Bestandteil der vereinbarten Leistungen, sofern diese Angaben nicht ausdrücklich auch in der Einzelvereinbarung genannt werden.
- c. Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und in Textform als verbindlich vereinbart. Der Anbieter kommt mit einer Leistungspflicht erst dann in Verzug, wenn der Kunde den Anbieter zuvor in Textform ab-

gemahnt und erfolglos eine angemessene Frist zur Leistungserbringung gesetzt hat.

3. Leistungserbringung durch den Anbieter

3.1 Bereitstellung der Cloud Services

- a. Der Anbieter stellt dem Kunden die technische Möglichkeit und Berechtigung zur Verfügung, auf die in der Einzelvereinbarung beschriebenen Cloud Services für die Dauer der jeweiligen Einzelvereinbarung mittels Telekommunikationseinrichtungen zuzugreifen. Der Anwendungsbereich und der Funktionsumfang der Cloud Services sowie die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für dessen Nutzung (z.B. die erforderliche Bandbreite der Datenfernverbindung) sind in der Einzelvereinbarung näher definiert. Die Angaben der Einzelvereinbarung sind nicht als Garantie zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche bezeichnet werden.
- b. Eine auf die konkreten Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Anpassung oder Erweiterung der Cloud Services ist ebenso wenig geschuldet wie eine Beratung des Kunden bei der Einrichtung der Cloud Services. Sofern eine Beratung des Kunden bei der Einrichtung der Cloud Services ohne eine ausdrückliche Vergütungsregelung erfolgt, gilt die marktübliche Vergütung für IT-Beratungsleistungen.
- c. Der Anbieter stellt die Cloud Services in einem Rechenzentrum zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereit. Die Cloud Services gelten mit Mitteilung von funktionsfähigen Zugangsdaten an den Kunden als betriebsfähig bereitgestellt.
- d. Vorbehaltlich der wesentlichen Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden aus dem Vertrag, insbesondere seiner Zahlungsverpflichtungen, darf der Kunde auf die Cloud Services nach Maßgabe der in der Einzelvereinbarung spezifizierten vertragsgemäßen Nutzung zu eigenen internen Geschäftszwecken zugreifen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software, den zugehörigen IT-Services oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht.
- e. Vorbehaltlich der Abschnitte „**Zugriff auf Cloud Services durch Verbundene Unternehmen**“ und „**Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte**“

darf der Kunde die Cloud Services insbesondere nicht von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die Cloud Services zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

- f. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die Cloud Services ist der Routerausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, der Telekommunikationsnetze oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist der Anbieter nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an Telekommunikationsnetze, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des Vertrags und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.
- g. Vorbehaltlich des Abschnitts „**Personenbezogene Daten**“ ist der Anbieter berechtigt, Teile der Cloud Services ganz oder teilweise durch geeignete Unterauftragnehmer erbringen zu lassen. Soweit der Anbieter Unterauftragnehmer einsetzt und vom Kunden zur Nutzung der Leistungen des Unterauftragnehmers zusätzliche Bedingungen zu befolgen sind (z.B. Lizenz- oder sonstige Drittbedingungen), ist dies in der Einzelvereinbarung geregelt. Der Kunde verpflichtet sich, die in der Einzelvereinbarung geregelten zusätzlichen Bedingungen einzuhalten.
- h. Die im Zusammenhang mit den Cloud Services bereitgestellte oder kundenseitig ausgeführte Software enthält möglicherweise Open Source Software, für die die Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber sind gegenüber den im Vertrag eingeräumten Nutzungsrechten vorrangig; dies gilt auch für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der OSS-Lizenzbedingungen. Widersprechende Regelungen des Vertrages entfalten insoweit keine Geltung.

3.2 Zugriff auf Cloud Services durch Verbundene Unternehmen

Der Kunde darf seinen Verbundenen Unternehmen Zugriff auf die Cloud Services gewähren, vorausgesetzt, dass: (i) das Zugriffsrecht auf die in der Einzelvereinbarung spezifizierte vertragsgemäße Nutzung beschränkt ist, (ii) ein sol-

cher Zugriff ausschließlich zu eigenen internen Geschäftszwecken des betreffenden Verbundenen Unternehmens erfolgt, (iii) ein solcher Zugriff nicht dazu bestimmt sein darf, ganz oder teilweise, die Nutzungsbeschränkungen in diesen AGB Cloud Services oder der betreffenden Einzelvereinbarung zu umgehen und (iv) das Verbundene Unternehmen alle Nutzungseinschränkungen und Verpflichtungen einhält, die für den Kunden gelten.

3.3 Verantwortlichkeit des Kunden für Verbundene Unternehmen und Autorisierte Dritte

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Verbundenen Unternehmen des Kunden oder Autorisierte Dritte die Bestimmungen dieses Vertrages bei der Verwendung der Cloud Services einhalten. Der Kunde hat ein Verschulden seiner Verbundenen Unternehmen und Autorisierter Dritter in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

3.4 Einschränkungen

Dem Kunde ist die vertragswidrige Nutzung der Cloud Services untersagt, insbesondere der Nutzung der Cloud Services für folgende Zwecke: (i) Vornahme von Tests, Reverse Engineering und Dekompilieren des zugrunde liegenden Quellcodes, (ii) Zugriff auf oder Nutzung der Cloud Services auf eine Weise, die darauf abzielt, anfallendes Nutzungsentgelt zu vermeiden oder die Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Einzelvereinbarung zu umgehen, (iii) jedes unerlaubte öffentliche Zugänglichmachen der Cloud Services, der Dokumentation oder von Anbieterkennzeichen, (iv) Überwachung des Datenverkehrs bei Nutzung der Cloud Services ohne die vorherige dokumentierte Einwilligung des Anbieters.

3.5 Zugriff auf kostenlose Cloud Services

- a. Soweit der Anbieter dem Kunden Cloud Services kostenlos zur Nutzung überlässt, z.B. für einen befristeten Testzeitraum, gelten hierfür die nachfolgenden, abweichenden Regelungen zu Mängelansprüchen - und Haftung:
- b. Der Anbieter haftet bei Sachmängeln für unmittelbare Mangelschäden, die dem Kunden entstehen, weil dem Kunden ein Sachmangel der Cloud Services arglistig verschwiegen wurde und bei Mangelfolgeschäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Anbieters beruhen. Eine darüberhinausgehende Haftung für Sachmängel ist ausgeschlossen.

- c. Der Anbieter haftet bei Rechtsmängeln nur für Schäden, die dem Kunden entstehen, weil dem Kunden ein Rechtsmangel der Cloud Services arglistig verschwiegen wurde. Eine darüberhinausgehende Haftung für Rechtsmängel ist ausgeschlossen.
- d. Der Anbieter haftet im Übrigen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt jedoch unberührt.

3.6 Recht zur Sperrung des Zugriffs

- a. Der Anbieter ist berechtigt, den Zugriff auf die Cloud Services sowie die Supportleistungen durch den Kunden und/oder mit dem Kunden Verbundene Unternehmen und/oder Autorisierte Dritten – vorübergehend oder dauerhaft – mit sofortiger Wirkung sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für (i) eine Verletzung des Abschnitts „**Verhinderung unberechtigten Zugriffs**“, (ii) eine Verletzung anwendbaren Rechts oder (iii) eine Verletzung des Abschnitts „**Einschränkungen**“ oder (iv) eine wesentliche Verletzung der Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden und/oder Verbundene Unternehmen und/oder Autorisierte Dritte vorliegen oder der Anbieter ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat.
- b. Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird der Anbieter die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf in Textform androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung des Anbieters vorgenommen werden, um die vom Anbieter mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen nicht erforderlich ist.
- c. Die Sperrung des Zugangs zu den Cloud Services gilt nicht zugleich als Kündigung der betreffenden Einzelvereinbarung. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten.
- d. Der Anspruch des Anbieters auf Zahlung der Vergütung für die Cloud Services bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen An-

spruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3.7 Backups

Wenn nicht in einer Einzelvereinbarung abweichend vereinbart, erstellen die Cloud Services keine regelmäßigen Backups der Kundendaten. Daher ist der Kunde allein dafür verantwortlich, regelmäßige und ausreichende Backups aller Kundendaten auf einer anderen Umgebung vorzunehmen.

3.8 Supportleistungen

Der Anbieter erbringt dem Kunden und/oder seinen Verbundenen Unternehmen während der Vertragslaufzeit der jeweiligen Einzelvereinbarung Supportleistungen nach Maßgabe von Annex A – SLA.

4. Updates und Funktionseinstellungen

4.1 Updates der Cloud Services

- a. Vorbehaltlich der Abschnitte „**Updates der Cloud Services**“, „**Recht auf Abschaltung von Funktionen**“ und „**Dienstbeschränkungen**“ darf der Anbieter die Cloud Services nach Abschluss einer Einzelvereinbarung an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anpassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten verändern.
- b. Soweit eine solche Anpassung die Cloud Services aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der der Einzelvereinbarung spezifizierte Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, wird der Anbieter den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch sechs (6) Wochen im Voraus über die betreffenden Anpassung der Cloud Services in Textform benachrichtigen, es sei denn, eine kurzfristige Anpassung der Cloud Services ist erforderlich, um Sicherheitsprobleme zu beheben oder regulatorische Änderungen oder Gesetzesänderungen umzusetzen.

- c. Sofern der Anbieter wesentliche neue Funktionen oder Upgrades des Softwareprodukts zur Verfügung gestellt hat, darf der Anbieter diese dem Kunden im eigenen Ermessen unter Mitteilung des damit verbundenen zusätzlichen Entgelts anbieten.
- d. Die Bestimmungen dieser AGB Cloud Services gelten entsprechend für die Bereitstellung von Updates und Upgrades sowie Patches zur Behebung von Leistungsmängeln.

4.2 Recht auf Abschaltung von Funktionen

Der Anbieter darf jederzeit im eigenen Ermessen Funktionen der Cloud Services abschalten. Der Anbieter wird den Kunden mindestens drei Monate vor der Abschaltung einer Funktion der Cloud Services in Textform über die jeweilige Abschaltung benachrichtigen, es sei denn, (i) eine frühere Abschaltung ist aufgrund gesetzlicher Anforderungen oder Anforderungen aus einer Vereinbarung mit einem Dritten erforderlich oder (ii) eine fortgesetzte Bereitstellung der betreffenden Funktion begründet ein Sicherheitsrisiko für den Anbieter oder seine Kunden oder stellt eine wesentliche wirtschaftliche oder technische Belastung des Anbieters dar.

4.3 Dienstbeschränkungen

Der Anbieter darf unter folgenden Voraussetzungen einschränkende Änderungen der Cloud Services vornehmen und den Annex 1 – Leistungsbeschreibung sowie die Dokumentation und Einzelvereinbarung entsprechend anpassen: (i) ein ungewöhnlich niedriger Anteil der Endnutzer verwenden die betreffende Funktion, (ii) der Fortbetrieb der betreffenden Funktion für den betreffenden Anteil der Endnutzer für den Anbieter unverhältnismäßig ist und (iii) die betreffenden Funktionen keinen wesentlichen Bestandteil der Cloud Services darstellt.

5. Mitwirkungspflichten und weitere Verpflichtungen des Kunden

5.1 Mitwirkungspflichten

- a. Unentgeltliche Mitwirkung. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Bereitstellung der Cloud Services und Supportleistungen erforderlichen Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Anbieter unentgeltlich erbracht werden.

- b. Autorisierter Ansprechpartner. Der Kunde wird dem Anbieter in Textform einen autorisierten Ansprechpartner benennen. Einen Wechsel des Ansprechpartners wird der Kunde dem Anbieter in Textform und rechtzeitig mitteilen. Der benannte Ansprechpartner gilt als bevollmächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Kunden abzugeben oder entgegenzunehmen sowie für den Kunden bindende Entscheidungen zu treffen.
- c. Verfügbarkeit und Kenntnisse. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass Mitarbeiter des Kunden, die den Anbieter bei der Leistungserbringung unterstützen, insbesondere die Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen erbringen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeiter die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.
- d. Technische Infrastruktur und Störungsmeldungen. Zu den Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Cloud Services und Supportleistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere (i) die Anbindung an Telekommunikationsnetze, (ii) die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie (iii) die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden für die Nutzung der Cloud Services erforderlichen IT-Infrastruktur (Hard- und Software, inklusive notwendiger Softwarelizenzen für Drittsoftware) sicherstellen; (iv) die in der Einzelvereinbarung festgelegten technischen Nutzungsvoraussetzungen bereitstellen; (v) Störungen bei der Nutzung der Cloud Services unverzüglich nach Entdeckung an den Anbieter melden; (vi) bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Programmfunktionalität sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und dem Anbieter eine Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Anwender, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen schriftlich (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) melden; (vii) den Anbieter bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit dem Anbieter anhalten.
- e. Solange Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist der Anbieter von der betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie der Anbieter auf die jeweilige Mitwirkung

und/oder Beistellung angewiesen ist. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungs- und Beistelleistungen durch den Kunden entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen entstehender Mehraufwand des Anbieters kann von dem Anbieter gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Etwaige weitergehende Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

5.2 Verhinderung unberechtigten Zugriffs

Der Kunde wird die ihm bzw. seinen Anwendern zugeordnete Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter unverzüglich hiervon zu informieren.

5.3 Keine Speicherung rechtswidriger Inhalte

Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Inhalte zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verstößt. Der Kunde verpflichtet sich des Weiteren, seine Daten und Informationen vor deren Ablage in den Cloud Services auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu überprüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen wie Firewalls oder Virenschutzprogramme einzusetzen.

6. Geistiges Eigentum

6.1 Rechteeinräumung

Soweit dies in den AGB Cloud Services oder einer Einzelvereinbarung nicht ausdrücklich anders geregelt ist, erhält der Kunde keine Nutzungsrechte am geistigen Eigentum des Anbieters. Alle Rechte, die in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich gewährt werden, bleiben dem Anbieter vorbehalten. Der Anbieter behält sich alle Rechte an Arbeitsergebnissen, Marken, Know-how und sonstigen gewerblichen Schutzrechten vor, die für die Cloud Services bestehen bzw. die im Zusammenhang mit der Nutzung der Cloud Services entstehen. Ohne ausdrückliche Zustimmung des Anbieters in Textform ist der Kunde nicht be-

rechtigt, den Anbieter und den Einsatz der Cloud Services öffentlich zu nennen und/oder Arbeitsergebnisse, die unter Nutzung der Cloud Services erstellt wurden, an Dritte weiterzugeben.

6.2 Kundendaten

Wenn nicht im Vertrag abweichend geregelt, stehen dem Kunden sämtliche Rechte an allen Kundendaten zu und er trägt die alleinige Verantwortung für die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Pflege der Kundendaten. Unbeschadet des Vorstehenden wird der Kunde dem Anbieter die erforderlichen Nutzungsrechte einräumen, um die Verarbeitung der Kundendaten für die Erbringung der Cloud Services sowie der Supportleistungen durch den Anbieter und dessen Erfüllungsgehilfen nach den Bestimmungen des Vertrages zu ermöglichen.

6.3 Dienstgenerierte Daten

Der Anbieter darf Dienstgenerierte Daten aggregieren, speichern und auswerten. Der Anbieter darf während und nach Ende der Vertragslaufzeit (i) Dienstgenerierte Daten verwenden, um die Cloud Services sowie seine Supportleistungen weiterzuentwickeln und zu verbessern sowie für andere interne geschäftliche Zwecke, und (ii) Dienstgenerierte Daten ausschließlich in anonymisierter Form offenlegen.

6.4 Personenbezogene Daten

- a. Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der Cloud Services verantwortlich.
- b. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Anbieter bei der Erbringung der Cloud Services und der Supportleistungen im Auftrag des Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlichen ist im Auftragsverarbeitungsvertrag für die Erbringung von Cloud Services und Supportleistungen geregelt.

6.5 Feedback

Der Kunde gewährt dem Anbieter ein unwiderrufliches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an seinen Empfehlungen, Berichtigungen oder sonstigem Feedback zur Verwendung und Einbindung in die Cloud Services, in die Dokumentation und zur sonstigen uneingeschränkten wirtschaftlichen Ver-

wertung zu eigenen oder fremden Geschäftszwecken

6.6 Kundenkennzeichen und Referenzen

Der Anbieter ist berechtigt, auf die Vertragsbeziehung zum Kunden in geeigneter Form in Broschüren und Publikationen (bspw. Referenzlisten) hinzuweisen und in diesem Zusammenhang Kundenkennzeichen zu verwenden. Sollte der Kunde damit nicht einverstanden sein, wird er den Anbieter entsprechend darauf in Textform hinweisen.

7. Vergütung

7.1 Nutzungsentgelt und Steuern

- a. Der Kunde ist verpflichtet, für den Zugriff auf die Cloud Services das in der Einzelvereinbarung vereinbarte Nutzungsentgelt zu zahlen.
- b. Ist für die Bereitstellung der Cloud Services eine nutzungsunabhängige pauschale Vergütung pro Zeiteinheit (z.B. Monat, Quartal, Jahr) vereinbart, ist diese für die Mindestlaufzeit und für jeden Verlängerungszeitraum jeweils quartalsweise im Voraus zur Zahlung fällig. Eine nutzungsabhängige Vergütung wird nachträglich abgerechnet.
- c. Alle genannten Vergütungen verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Kunde hat die Vergütung ohne Abzug von Quellensteuern oder ähnlichen Abgaben an den Anbieter zu zahlen.
- d. Die Vergütung wird mittels SEPA-Lastschriftmandats innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum beim Kunden eingezogen.

7.2 Verzug und Rechnungsstellung

Wenn nicht anders in der jeweiligen Einzelvereinbarung vereinbart, stellt der Anbieter dem Kunden die Nutzungsentgelte monatlich für den jeweiligen Vormonat in Rechnung. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen.

7.3 Änderungen des Nutzungsentgelts

Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist der Anbieter berechtigt, die Vergütung für die Cloud Services anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss der Einzelvereinbarung und nur einmal jährlich zulässig. Der Anbieter wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, ist sowohl der Anbieter wie der Kunde berechtigt, die Einzelvereinbarung im Ganzen mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als drei Prozent (3 %) der bisherigen Vergütung ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

7.4 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

- a. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.
- b. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber dem Anbieter nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen den Anbieter gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

7.5 Auskunftsanspruch und Audits

- a. Der Kunden muss dem Anbieter auf dessen Aufforderung hin nachfolgende Informationen in dokumentierter Form bereitstellen: (i) Umfang der Nutzung der Cloud Services, einschließlich der notwendigen Informationen zur Überprüfung der in der Einzelvereinbarung spezifizierten vertragsgemäßen Nutzung und (ii) Umfang der Nutzung der Cloud Services durch Verbundene Unternehmen und/oder Autorisierte Dritte, einschließlich der notwendigen Informationen zur Überprüfung der Vorgaben in den Abschnitten **„Zugriff auf Cloud Services durch Verbundene Unternehmen“**, **„Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte“** und **„Verantwortlichkeit des Kunden für Verbundene Unternehmen und Autorisierte Dritten“** Der Kunde muss dem Anbieter die Informationen innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach schriftlicher Anforderung zur Verfügung stellen.

- b. Sollte der Kunde die Auskunft im obigen Sinne verzögern oder nicht erfüllen, darf der Anbieter oder ein vom Anbieter ausgewählter Auditor, auf Kosten des Anbieters und frühestens nach fünf (5) Tagen Vorankündigung in dokumentierter Form während der normalen Geschäftszeiten des Kunden, die Dokumentation des Kunden in Bezug auf die oben dargelegten Verpflichtungen prüfen. Sollte bei einem solchen Audit festgestellt werden, dass der Kunde, Verbundene Unternehmen oder Autorisierte Dritte auf die Cloud Services außerhalb der in der Einzelvereinbarung spezifizierten vertragsgemäßen Nutzung zugreifen, trägt der Kunde alle angemessenen Kosten für den betreffenden Audit zusätzlich zu seiner Nachzahlungsverpflichtung in Hinblick auf die vertragswidrige Nutzung der Cloud Services. Der Anbieter wird wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen unternehmen, Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs des Kunden während eines solchen Audits zu reduzieren.

8. Vertraulichkeit

8.1 Grundsätzliches

Die Vertragsparteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieser AGB Cloud Services oder einer Einzelvereinbarung aufgrund dieser AGB Cloud Services zur Kenntnis gelangten geschützten oder vertraulichen Informationen und Daten, insbesondere der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, der jeweils anderen Vertragspartei Stillschweigen zu bewahren. Insbesondere werden die geschützten oder vertraulichen Informationen vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt und nicht ohne vorherige Zustimmung des offenbarenden Vertragspartners Dritten mittelbar oder unmittelbar zugänglich gemacht. Als Dritte in diesem Sinne gelten nicht die mit den Vertragsparteien gem. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen. Die Vertragsparteien verpflichten sich darüber hinaus, die ihnen überlassenen geschützten oder vertraulichen Informationen ausschließlich zu dem vereinbarten Zweck zu nutzen.

8.2 Vertrauliche Informationen

Geschützte oder vertrauliche Informationen im Sinne dieser AGB Cloud Services oder einer Einzelvereinbarung aufgrund dieser AGB Cloud Services sind sämtliche Informationen, die

- a. zu den nach § 2 Nr. 1 GeschGehG geschützten Informationen gehören;

- b. seitens einer Vertragspartei ausdrücklich und schriftlich als vertraulich bezeichnet wurden;
- c. durch gewerbliche und andere Schutzrechte geschützt sind, z.B. Entwurfsmaterial für Software (vgl. § 69a Abs. 1 UrhG);
- d. persönliche oder sachliche Verhältnisse der Kunden des Auftraggebers umfassen und unter das Bankgeheimnis oder den Datenschutz oder eine ähnliche Geheimhaltungspflicht fallen oder von ähnlicher Natur wie die durch Bankgeheimnis oder Datenschutz geschützten Daten sind; oder
- e. bei denen sich das Geheimhaltungsinteresse der offenbarenden Vertragspartei aus der Natur der Information ergibt, namentlich Konzepte, Geschäftspläne, Muster, Verfahren, Formeln, Quellcode, Produktionstechniken und Ideen, Produkt- und Programmspezifikationen, Zeichnungen, Verkaufs- und Marketingdaten bzw. Marketingpläne, Informationen über Preisgestaltung und Kosten, Informationen über Lieferanten und Geschäftsbeziehungen sowie sonstige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.

8.3 Ausnahmen

Die Einbeziehung unter die geschützten oder vertraulichen Informationen endet, wenn in Bezug auf die geschützten oder vertraulichen Informationen ganz oder zum Teil nachweislich Folgendes gilt:

- a. Sie waren der sie empfangenden Vertragspartei vor der Übermittlung bereits bekannt oder
- b. sie waren vor der Mitteilung bereits öffentlich bekannt oder
- c. sie wurden nach Mitteilung ohne Mitwirkung der empfangenden Vertragspartei sowie unabhängig von einem etwaigen Versäumnis der empfangenden Vertragspartei öffentlich bekannt oder
- d. sie sind der empfangenden Vertragspartei durch einen Dritten bekannt gemacht worden, der keiner direkten oder indirekten Geheimhaltungspflicht gegenüber der jeweils anderen Vertragspartei unterliegt.

Der Nachweis des Vorliegens einer dieser Ausnahmen ist von derjenigen Vertragspartei zu führen, die sich auf die Ausnahme beruft.

8.4 Umgang mit vertraulichen Informationen

Die von einer Vertragspartei erhaltenen geschützten oder vertraulichen Informationen dürfen von der anderen Vertragspartei nur denjenigen Mitarbeitern,

Beratern, Subunternehmern oder sonstigen Dritten zugänglich gemacht werden, die von ihnen Kenntnis nehmen müssen („Sachlich begrenzter Personenkreis“), um die in diesen AGB Cloud Services oder einer Einzelvereinbarung aufgeführten oder sich daraus ergebenden Pflichten zu erfüllen. Sämtliche Mitglieder des Sachlich begrenzten Personenkreises, die im Rahmen der Zusammenarbeit mit den geschützten oder vertraulichen Informationen in Berührung kommen, müssen vor der Weitergabe dieser Informationen an diesen Personenkreis zu Bedingungen zur Geheimhaltung verpflichtet werden, die mindestens denen diesen AGB Cloud Services entsprechen, und zwar auch über eine eventuelle Beendigung des jeweiligen Vertrags- bzw. Arbeitsverhältnisses mit dem jeweiligen Mitglied des Personenkreis hinaus.

8.5 Geltungsdauer

Die Geheimhaltungsverpflichtung in diesem Abschnitt gilt auch für drei (3) Jahre über die Beendigung des Vertrags hinaus, und zwar unabhängig davon, ob die Einzelvereinbarung durch Kündigung, Rücktritt oder auf andere Weise beendet werden sollte.

8.6 Herausgabe und Löschung

Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit die andere Vertragspartei kein berechtigtes Interesse an diesen Unterlagen geltend machen kann. Kopien von Unterlagen, die im Rahmen regelmäßiger Datensicherungsmaßnahmen angefertigt werden, sind von dieser Herausgabepflicht befreit, sofern die ansonsten zur Herausgabe verpflichtete Partei sicherstellt, dass die Regelungen diesem Abschnitt weiterhin Anwendung finden und die Unterlagen für keine sonstigen, über die reine Datensicherung hinausgehenden Zwecke verwendet werden können.

9. Freistellung bei Drittrechtsverletzungen

9.1 Freistellung durch den Anbieter

- a. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Urheberrechten, Patenten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten durch den Anbieter oder durch die von dem Anbieter erbrachten, vom Kunden vertragsgemäß genutzten Cloud Services gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, und die Nutzung der Cloud Services dem Kunden ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird,

haftet der Anbieter gegenüber dem Kunden wie folgt, wenn und soweit dem Anbieter diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist.

- b. Der Anbieter wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung der Cloud Services verschaffen, oder (ii) die Cloud Services so ändern, dass das Schutzrecht des Dritten nicht verletzt wird, die Cloud Services aber im Wesentlichen dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen, oder (iii) die entrichtete Vergütung für die Cloud Services für den Zeitraum zurückerstatten, für den diese nicht mehr vertragsgemäß genutzt werden können. Darüber hinaus stellt der Anbieter den Kunden von rechtskräftig festgestellten Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten aufgrund einer vertragsgemäßen Nutzung der Cloud Services sowie von den hierdurch verursachten Kosten der Rechtsverteidigung in den Grenzen der in diesen AGB Cloud Services vereinbarten Haftungsbeschränkungen frei.
- c. Der Kunde wird den Anbieter bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen. Die Verpflichtungen des Anbieters zur Freistellung bestehen nur, soweit der Kunde den Anbieter von der Geltendmachung oder Androhung solcher Ansprüche unverzüglich in Textform benachrichtigt, alle außergerichtlichen und gerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen dem Anbieter vorbehalten bleiben oder nur im dokumentierten Einvernehmen mit dem Anbieter geführt werden, der Kunde jede von dem Anbieter für die Beurteilung der Lage oder Abwehr der Ansprüche gewünschte Information unverzüglich zugänglich macht und angemessene Unterstützung gewährt. Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch Vorgaben des Kunden, durch eine von dem Anbieter nicht voraussehbare Nutzung der Cloud Services oder dadurch verursacht wird, dass die Cloud Services vom Kunden oder von durch den Kunden beauftragte Dritte verändert oder zusammen mit nicht von dem Anbieter gelieferten Produkten eingesetzt wird, es sei denn, dass eine derartige Schutzrechtsverletzung auch ohne eine solche Nutzung, Änderung oder einen solchen Einsatz verursacht worden wäre.

9.2 Freistellung durch den Kunden

- a. Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen Dritter oder behördlichen Bußgeldern wegen Verletzungen der Verpflichtungen im Abschnitt „**Kundendaten**“, im Abschnitt „**Verpflichtung zur Datenmigration und Recht zur Datenlöschung**“ oder bei gesetzeswidrigen Weisungen auf Grundlage des Auftragsver-

arbeitsvertrages für die Erbringung von Cloud Services und Supportleistungen auf erstes Anfordern hin freistellen und auf dessen Anfordern die Rechtsverteidigung gegen die Ansprüche Dritter und/oder gegen behördliche Anordnungen übernehmen oder die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung für den Anbieter übernehmen, vorausgesetzt dass dem Kunden diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist.

- b. Der Anbieter wird den Kunden bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen. Die Verpflichtungen des Kunden zur Freistellung bestehen nur, soweit der Anbieter den Kunden von der Geltendmachung oder Androhung solcher Ansprüche unverzüglich in Textform benachrichtigt, alle außergerichtlichen und gerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen dem Kunden vorbehalten bleiben oder nur im dokumentierten Einvernehmen mit dem Kunden geführt werden, der Anbieter jede von dem Kunden für die Beurteilung der Lage oder Abwehr der Ansprüche gewünschte Information unverzüglich zugänglich macht und angemessene Unterstützung gewährt.

10. Gewährleistung durch den Anbieter

10.1 Leistungsmängel

- a. Ein Mangel der Cloud Services liegt dann vor, wenn diese nicht im Wesentlichen den Vorgaben in der Einzelvereinbarung entsprechen.
- b. Der Kunde hat dem Anbieter Mängel der Cloud Services unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden; für den Inhalt der Meldung gelten die Anforderungen an die Störungsmeldung gemäß dem Abschnitt „**Technische Infrastruktur und Störungsmeldungen**“ entsprechend. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

10.2 Mangelgewährleistung

- a. Der Anbieter wird nach Maßgabe des Annex A – SLA auf eigene Kosten die Ursache eines Mangels ermitteln und den Kunden über den Stand informieren. Führt die Ursachenermittlung zu dem Ergebnis, dass eine Störung der Cloud Services nicht auf einen vom Anbieter zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, muss der Anbieter die Störung nur beseitigen, wenn der Kunde sich bereit erklärt, die damit verbundenen Kosten zu übernehmen.

- b. Der Anbieter kann Leistungsmängel nach eigenem Ermessen durch Beseitigung, Umgehung oder Ersatzverschaffung beheben. Die Mangelbeseitigung erfolgt nach Aufforderung des Kunden in Textform nach Maßgabe von Annex A – SLA.
- c. Die Haftung für bei Vertragsschluss vorhandener Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- d. § 536a Abs. 2 BGB ist ausgeschlossen.
- e. Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die Cloud Services ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstrittig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.
- f. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der Cloud Services sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung des Anbieters Änderungen an den Cloud Services vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für den Anbieter unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- g. Erbringt der Anbieter Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann der Anbieter eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

10.3 Höhere Gewalt

Wird die Bereitstellung der Cloud Services durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für den Anbieter auch unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Epidemie, Pandemie, Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), ein nicht vom Anbieter zu vertretender Netzwerkausfall) (nachfolgend „**höhere Gewalt**“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. Der Anbieter wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich in Textform informieren.

Besteht die höhere Gewalt über einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als neunzig (90) Tagen, steht dem Kunden das Recht zu, die Einzelvereinbarung mit sofortiger Wirkung ohne Einhaltung einer Frist in Textform zu kündigen. In diesem Fall wird der Kunde dem Anbieter die vereinbarte Vergütung für die bereits erbrachten Cloud Services bezahlen; weitergehende gesetzliche Ansprüche des Anbieters gegen den Kunden bleiben vorbehalten.

11. Haftung

11.1 Unbeschränkte Haftung

Die Vertragsparteien haften nach den gesetzlichen Regelungen und ohne Beschränkung für:

- a. Die Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf das Verschulden einer der Parteien oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind;
- b. Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit;
- c. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz;
- d. Verletzung einer von der jeweiligen Vertragspartei gegebenen Beschaffungsgarantie;
- e. Betrug oder arglistige Täuschung;
- f. Verstöße gegen das Mindestlohngesetz; oder
- g. Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertrag.

11.2 Beschränkte Haftung bei Verletzungen von Kardinalpflichten

In Fällen einfacher Fahrlässigkeit haften die Vertragsparteien nur, wenn eine Pflicht verletzt wurde, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist („**Kardinalpflicht**“). Unter dem Begriff der Kardinalpflicht sind solche Pflichten zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen. Kardinalpflichten sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Bereitstellung der Cloud Services, der Freiheit von Rechtsmängeln der Cloud Services sowie solchen Sachmängeln, die die Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung der Cloud Services ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken. Im Falle der Verletzung einer Kardinalpflicht ist

die Haftung auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden pro Schadensfall begrenzt.

11.3 Typischerweise beim Vertragsschluss vorhersehbare Schäden

Als typischerweise beim Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden im Sinne des Abschnitts „**Haftung bei Verletzungen von Kardinalpflichten**“ definieren die Vertragsparteien den nachfolgenden Betrag:

den Gesamtbetrag der Gebühren, die der Kunde im Rahmen einer Einzelvereinbarung für die betreffenden Leistungen in den vergangenen zwölf (12) Kalendermonaten bezahlt hat.

11.4 Weitere Haftungsbeschränkungen

Vorbehaltlich des Abschnitts „**Unbeschränkte Haftung**“ haftet keine der Vertragsparteien für die folgenden Schäden:

- a. Verlust von erwarteten Einsparungen;
- b. Verlust von Gewinnerwartungen;
- c. Schäden des Rufs oder Reduktion des Firmenwerts;
- d. Mangelfolgeschäden oder Weiterfresserschäden;
- e. verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB wegen Mängeln der Cloud Services, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, soweit sich der Mangel nicht auf eine vom Anbieter zugesicherte Eigenschaft bzw. Garantie bezieht;
- f. bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet der Anbieter im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

11.5 Ausschluss weiterer Haftung

Jede weitere Haftung der Vertragsparteien ist ausgeschlossen.

11.6 Weitere Haftungsregelungen

- a. Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem Vertrag Ansprüche aus einer einfachen fahrlässigen Pflichtverletzung von wesentlichen Vertragspflichten des Anbieters

nach Maßgabe des Abschnitts „**Beschränkte Haftung bei Verletzungen von Kardinalpflichten**“ her, gilt der im Abschnitt „**Typischerweise beim Vertragsabschluss vorhersehbare Schäden**“ bestimmte Haftungshöchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt. Der Haftungshöchstbetrag steht dem Kunden und den anderen Anspruchstellern nur gemeinschaftlich und einmalig zur Verfügung (Gesamtgläubiger im Sinne von § 428 BGB).

- b. Einreden und Einwendungen aus dem Vertrag stehen dem Anbieter auch gegenüber Dritten zu.
- c. Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Anbieters.
- d. Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadensersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer zugesicherten Eigenschaft bzw. einer Garantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhen.

12. Vertragslaufzeit und Kündigung

12.1 Vertragslaufzeit von Einzelvereinbarungen

Soweit in der Einzelvereinbarung nicht abweichend vereinbart, hat die jeweilige Einzelvereinbarung eine Mindestlaufzeit bis zum Ende des auf den Vertragsabschluss folgenden Monats. Danach verlängert sich die Einzelvereinbarung um jeweils einen (1) weiteren Monat, sofern sie nicht mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit bzw. der jeweiligen Verlängerung von einer Vertragspartei in Textform gekündigt wird.

12.2 Kündigung

- a. Kündigung aus wichtigem Grund. Jede Partei ist berechtigt, Einzelvereinbarungen jederzeit nach § 314 BGB aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwä-

gung der Interessen der anderen Partei die Fortsetzung einer Einzelvereinbarung nicht mehr zugemutet werden kann („**Wichtiger Grund**“). Besteht der Wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist. Ein Wichtiger Grund, den Anbieter zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn (i) der Kunde sich mit der Zahlung der Vergütung in Verzug befindet und trotz Mahnung keine Zahlung leistet, oder (ii) die Erbringung der Cloud Services gegen gesetzliche oder regulatorische Vorgaben verstößt.

- b. Verpflichtung zur Datenmigration und Recht zur Datenlöschung. Nach Zugang einer Kündigung des Anbieters oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass seine mit den Cloud Services verwalteten Daten spätestens bei Beendigung der Einzelvereinbarung gesichert und auf ein System des Kunden migriert werden. Ein nach Beendigung der Einzelvereinbarung für den Kunden notwendiger Übergangszeitraums, um die mit den Cloud Services verwalteten Daten zu migrieren, bedarf einer gesonderten Vereinbarung mit dem Anbieter in Textform. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt der Anbieter den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des vereinbarten Übergangszeitraums wird der Anbieter die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.

13. Besondere Bestimmungen für Cloud Reseller Partner

Wenn der jeweilige Kunde nach der jeweiligen Einzelvereinbarung explizit am LWsystems-Partnerprogramm teilnimmt, gelten die Bestimmungen dieses Abschnitts.

13.1 Vermarktung der Cloud Services

Der Kunde ist verpflichtet, die Cloud Services gegenüber Dritten auf Webseiten, Katalogen und anderen Marketingkanälen in prominenter Form zu vermarkten. Der Kunde darf die oben genannten Marketingaktivitäten nach eigenem Ermessen gestalten, vorausgesetzt, dass die betreffende Marketingaktivität nicht den guten Ruf des Anbieters gefährden.

- a. Der Kunde ist berechtigt, das vom Anbieter bereitgestellte Partner-Logo gemäß seiner Partnerstufe zu führen und sich als Cloud Reseller Partner des Anbieters gegenüber Kunden darzustellen und aufzutreten.

- b. Der Kunde ist berechtigt, vom Anbieter für die Weitergabe an Dritte bereitgestellte Informationen/Unterlagen zu Marketing und Vertriebszwecken zu nutzen sowie an Interessenten weiterzugeben.
- c. Der Anbieter nennt den Kunden als Bezugsquelle für Cloud Services auf der Website www.benno-mailarchiv.de/partner zusammen mit seiner jeweiligen Partnerstufe, vorausgesetzt, dass der Kunde seinerseits das Produktlogo der Cloud Services oder das seiner jeweiligen Partnerstufe auf seiner Webseite in Zusammenhang mit einem werblichen Text für die Cloud Services integriert und auf die Produktseite www.benno-mailarchiv.de verlinkt.

13.2 Zugriff auf das Reseller Portal

Der Anbieter gewährt dem Kunden Zugriff auf das Reseller Portal, um diesem den Abschluss von Einzelvereinbarungen in Hinblick auf Autorisierte Dritte zu ermöglichen. Das Reseller Portal ist über die dem Kunden in der betreffenden Einzelvereinbarung mitgeteilte Webseite zugänglich. Der Kunde muss beim Zugriff auf das Reseller Portal die Verpflichtungen in den Abschnitten „**Verhinderung unberechtigten Zugriffs**“ und „**Keine Speicherung rechtswidriger Inhalte**“ einhalten.

13.3 Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte

Vorbehaltlich der Vorgaben im Abschnitt „**Leistungserbringung durch den Anbieter**“ darf der Kunde in einer Einzelvereinbarung genannten Dritten („**Autorisierte Dritte**“) Zugriff auf die Cloud Services gewähren, vorausgesetzt, dass: (i) das Zugriffsrecht auf die in der Einzelvereinbarung spezifizierte vertragsgemäße Nutzung beschränkt ist, (ii) ein solcher Zugriff ausschließlich zu eigenen internen Geschäftszwecken des betreffenden Autorisierten Dritten erfolgt, (iii) ein solcher Zugriff nicht dazu bestimmt sein darf, ganz oder teilweise, die Nutzungsbeschränkungen in diesen AGB Cloud Services oder der betreffenden Einzelvereinbarung zu umgehen und (iv) der Autorisierte Dritte alle Nutzungseinschränkungen und Verpflichtungen einhält, die für den Kunden gelten, insbesondere die Bestimmungen im Abschnitt „**Verpflichtung zur Datenmigration und Recht zur Datenlöschung**“.

13.4 Supportverpflichtungen des Cloud Reseller Partners

Für den Fall der Zugänglichmachung der Cloud Services an Autorisierte Dritte nach Maßgabe des Abschnitts „**Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte**“ erbringt ausschließlich der Kunde Supportleistungen an die jeweiligen

Autorisierten Dritten.

13.5 Vergütung für den Cloud Reseller Partner

Die Vergütung für die Zugänglichmachung von Cloud Services an Autorisierte Dritte durch den Kunden ergibt sich aus der jeweils geltenden und vom Kunden bei der Einzelvereinbarung in Hinblick auf den jeweiligen Autorisierten Dritten akzeptierten Preisliste. Die übrigen Bestimmungen des Abschnitts „**Vergütung**“ gelten entsprechend.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Änderungsrecht

- a. Für den Fall von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den vom Anbieter an den Kunden weiterzugebenden Bedingungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse behält sich der Anbieter vor, den Vertrag nach Maßgabe der folgenden Regelung in Bezug auf die Einzelvereinbarung mit dem Kunden zu ändern, sofern dadurch nicht für das Äquivalenzverhältnis zwischen den Parteien wesentliche Inhalte der Einzelvereinbarung geändert werden und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.
- b. Der Anbieter wird die Änderung dem Kunden in Textform mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber dem Anbieter der Änderung nicht in Textform binnen sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und es ist für die zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehende Einzelvereinbarung ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung des Vertrags maßgeblich. Auf diese Folge wird der Anbieter den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen. Für den Fall, dass der Kunde die Änderung nicht akzeptiert, sind sowohl der Anbieter als auch der Kunde dazu berechtigt, die Einzelvereinbarung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu kündigen.
- c. Änderungen und Ergänzungen der Einzelvereinbarung sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit der Einzelvereinbarung, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Kündigungen), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

14.2 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

14.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- a. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- b. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag ist Hamburg, Deutschland.