CrossCommerce – Allgemeine Geschäftsbedingungen 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 CrossCommerce GmbH, Nikolaus Kopernikus Straße 3, 55129 Mainz, („**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)
 - Annex C – Projektvertrag (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.
- **„Arbeitsergebnis“** hat die im Abschnitt **„Arbeitsergebnisse“** in Annex C – Projektvertrag festgelegte Bedeutung.
- **„Autorisierter Dritter“** hat die im Abschnitt **„Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte“** in Annex B - Partnerprogramm festgelegte Bedeutung.
- **„Beratungsleistung“** hat die im Abschnitt **„Beratungsleistungen“** in Annex C – Projektvertrag festgelegte Bedeutung.
- **„Cloud Services“** bezeichnet die Funktionalitäten der in der jeweiligen Einzelvereinbarung näher beschriebenen Cloud Services wie sie in dem jeweiligen Einzelvertrag näher beschrieben und von Zeit zu Zeit gemäß dem Vertrag durch Updates aktualisiert werden. Dies umfasst über eine Netzwerkumgebung des Kunden abrufbare Dienste und Software (wie SaaS, PaaS und/oder IaaS).
- **„Cloud Partner“** bezeichnet Kunden, die nach Maßgabe der jeweiligen Einzelvereinbarung und nach Maßgabe des Abschnitts **„Bestimmungen für Cloud Partner“** Autorisierten Dritten Cloud Services zugänglich machen dürfen.
- **„Entwicklungsprojekt“** hat die im Abschnitt **„Vertragsgegenstand“** in Annex C – Projektvertrag festgelegte Bedeutung.
- **„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.
- **„Kundenentwicklung“** hat die im Abschnitt **„Kunden-Plugin und Cloud Services“** in Annex C – Projektvertrag festgelegte Bedeutung.

- **„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“** in Annex B- Partnerprogramm festgelegte Bedeutung.
- **„SaaS“** bezeichnet einen Cloud Service, bei dem der Anbieter dem Kunden in der oben bezeichneten Form Anwendungsprogramme zur Verfügung stellt.
- **„Service Level“** hat die im Abschnitt **„Vertragsgegenstand und Supportzeiten“** in Annex A – SLA festgelegte Bedeutung.
- **„Supportleistungen“** bezeichnet die Erbringung von Supportleistungen und Updates in Hinblick auf die Cloud Services nach Maßgabe von Annex A – SLA.
- **„Supportzeiten“** hat die im Abschnitt **„Vertragsgegenstand und Supportzeiten“** in Annex A – SLA festgelegte Bedeutung.

- **„Ungeplante Ausfallzeit“** hat die im Abschnitt **„Kalkulation der Verfügbarkeit“** im Annex A – SLA festgelegte Bedeutung.
- **„Verbundene Unternehmen“** sind die mit dem Anbieter oder Kunden im Sinne von §§ 15 ff. des Aktiengesetzes verbundene Unternehmen.
- **„Vereinbarte Verfügbarkeit“** hat die im Abschnitt **„Vereinbarte Verfügbarkeitszeit“** im Annex A – SLA festgelegte Bedeutung.
- **„Verfügbarkeit“** hat die im Abschnitt **„Vertragsgegenstand und Supportzeiten“** im Annex A – SLA festgelegte Bedeutung.
- **„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 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.
- **„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 abgemahnt 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. Soweit nicht ausdrücklich in der Einzelvereinbarung vereinbart (etwa im Zusammenhang mit branchenspezifischen Pilot-Projekten), ist eine auf die konkreten Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Anpassung oder Erweiterung

der Cloud Services 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 Ausgang des Routers 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 solcher 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

Soweit der Anbieter dem Kunden Cloud Services kostenlos zur Nutzung überlässt, z.B. für einen befristeten Testzeitraum (Proof of Concept), gelten hierfür die nachfolgenden, abweichenden Regelungen zu Mängelansprüchen - und Haftung:

- a. 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.

- b. 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.
- c. 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 zu 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 Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3.7. Backups

Die Cloud Services erstellen automatisch regelmäßige und ausreichende Backups der Kundendaten. Wenn nicht in einer Einzelvereinbarung abweichend vereinbart, ist darüber hinaus der Kunde allein dafür verantwortlich, zusätzliche 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 in 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 betreffende Anpassung der Cloud Services in Textform benachrichtigen, es sei denn, eine kurzfristigere 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 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 zugewiesenen 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 berechtigt, 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 Auftragsvertragsvertrag 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 Verwertung 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. Der Kunde räumt dem Anbieter die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte ein. 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. Ergänzend richtet sich die Höhe des durch den Kunden zu entrichtenden Nutzungsentgelts nach der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters.
- 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 Geheimhaltungsverpflichtung 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 Auftragsverarbeitungsvertrages 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 unstreitig 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 Beschaffenheitsgarantie;
- 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 einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von wesentlichen Vertragspflichten des Anbieters nach Maßgabe des Abschnitts „**Beschränkte Haftung bei Verletzungen von Kardinalpflichten**“ her, gilt der im Abschnitt „**Typischerweise beim Vertragsschluss 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 Schadenersatz 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.

11.7. Versicherungen

Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass er im Zusammenhang mit der Erbringung der AGB Cloud Services marktübliche Versicherungen mit etablierten Versicherungsunternehmen abgeschlossen hat und unterhält. Detaillierte Informationen stellt der Anbieter dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

12. Vertragslaufzeit und Kündigung

12.1. Vertragslaufzeit von Einzelvereinbarungen

Soweit in der Einzelvereinbarung nicht abweichend vereinbart, hat die jeweilige Einzelvereinbarung eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten ab Vertragsbeginn.

Danach verlängert sich die Einzelvereinbarung um jeweils weitere zwölf (12) weitere Monate, sofern sie nicht mit einer Frist von sechs (6) Monaten 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 Abwägung 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 Partner

Wenn der Kunde nach der jeweiligen Einzelvereinbarung ausdrücklich am Partnerprogramm des Anbieters teilnimmt, wird er Cloud Partner und es gelten die Bestimmungen des Annex B – Partnerprogramm.

14. Besondere Bestimmungen für ergänzende Entwicklung

Wenn die Vertragsparteien nach der jeweiligen Einzelvereinbarung ausdrücklich die Durchführung eines Softwareentwicklungsprojekt zur Anpassung der Cloud Services an die branchenspezifischen Anforderungen des Kunden vereinbaren, gelten ergänzend die besonderen Bestimmungen des Annex C – Projektvertrag.

15. Schlussbestimmungen

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

Annex A – SLA

1. Vertragsgegenstand und Supportzeiten

- a. Gegenstand dieses Annex A – SLA ist die Definition von Leistungsparametern ("**Service Level**") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach der Einzelvereinbarung zu erbringenden Cloud Services sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.
- b. Sofern Begriffe in diesem Annex A – SLA nicht definiert sind, folgt ihre Bedeutung aus dem Abschnitt „**Definitionen**“ in den AGB Cloud Services.
- c. Die Vertragsparteien verständigen sich auf folgende Supportzeiten des Anbieters: Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr, ausschließlich der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Rheinland-Pfalz („**Supportzeiten**“).
- d. Der Anbieter gewährleistet die im Abschnitt „**Verfügbarkeit**“ normierte Verfügbarkeitszusage und bearbeitet Support-Tickets in Hinblick auf Störungen der Cloud Services nach Maßgabe des Abschnitts „**Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen**“ innerhalb der Supportzeiten.
- e. Die Supportleistungen des Anbieters sind in folgenden Fällen ausgeschlossen:
 - (i) soweit sich der Kunde mit der Zahlung fälliger Entgelte in Verzug befindet;
 - (ii) im Zusammenhang mit der Einrichtung der Cloud Services beim Kunden sowie der Durchführung von Schulungen; und
 - (iii) bei Vertragspflichtverletzungen des Kunden, die die Erbringung der Supportleistungen wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

2. Verfügbarkeit

2.1. Verfügbarkeitszusage und -quote

Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der in der Einzelvereinbarung vereinbarten Cloud Services von 99,5 % ("**Verfügbarkeit**") im Monat. Die Cloud Services sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit})}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

2.2. Vereinbarte Verfügbarkeitszeit

Der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die geschuldeten Cloud Services anbietet, beträgt Montag bis Sonntag von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr ("**Vereinbarte Verfügbarkeitszeit**").

2.3. Kalkulation der Verfügbarkeit

- a. Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Cloud Services innerhalb der Vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als "**Ungeplante Ausfallzeit**" definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die
- der Anbieter nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf (i) Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters beruhen, insbesondere Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht werden (dies gilt nicht, wenn der Anbieter zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben); (ii) Ausfälle, die

durch unsachgemäße Benutzung oder Veränderung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind (etwa bei Nichtbeachtung von Dokumentationen oder technischen Voraussetzungen); (iii) Ausfälle, die durch Vorgaben des Software-Herstellers (z.B. Einspielen von Security Patches) entstanden sind; und

- mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, vom Anbieter nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.
- b. Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Cloud Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle zu überwachen und dem Ansprechpartner des Anbieters unverzüglich mitzuteilen.

3. Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen

3.1. Störungskategorien

Während der Laufzeit des Vertrages auftretende Störungen der Cloud Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird der Anbieter auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

- a. Auftretende Störungen werden durch den Anbieter nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:
- Störungen der Kategorie 1 sind Störungen, die einen Ausfall der Cloud Services oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine unverzügliche Abhilfe unerlässlich ist.
 - Störungen der Kategorie 2 sind Störungen, welche die Verwendung der Cloud Services derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Verwendung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

- Störung der Kategorie 3 sind sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 begründen.

3.2. Meldung von Störungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Der Kunde meldet Störungen der Cloud Services über ein durch den Anbieter bereitgestelltes Ticketsystem. Bei Meldung einer Störung durch den Kunden wird ein Support-Ticket im Ticketsystem angelegt. Etwaige Kommunikation in Hinblick auf die betreffende Störung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt stets unter Bezugnahme auf das eröffnete Support-Ticket.
- b. Der Kunde übermittelt dem Anbieter in seiner Meldung alle für die Bearbeitung der Störungsmeldung erforderlichen, dem Kunden vorliegenden diagnostischen und technischen Informationen und unterstützt den Anbieter bei der Beseitigung der Störung, soweit dies erforderlich und zumutbar ist.
- c. Der Anbieter benötigt für die Bearbeitung von Support-Tickets mit Ausnahme der E-Mail-Adresse der die Meldung übersendenden Person keine personenbezogenen Daten. Der Kunde hat bei der Bereitstellung von Informationen in Support-Tickets sicherzustellen, dass in Dokumenten enthaltene personenbezogene Daten vor dem Hochladen in das Support-Ticket anonymisiert oder entfernt werden.

3.3. Reaktionsfristen

- a. Der Anbieter reagiert auf die Meldung einer Störung der Kategorie 1 durch den Kunden innerhalb der Supportzeiten innerhalb von acht (8) Stunden und auf die Meldung einer Störung der Kategorie 2 oder 3 bis zum Ende des übernächsten Werktags.

Annex B – Partnerprogramm

1. Allgemein

- a. Das Partnerprogramm des Anbieters hat zum Ziel, die Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter und dem Cloud Partner zu fördern und den Vertrieb der Produkte und Dienstleistungen des Anbieters zu optimieren.
- b. Die Bestimmungen dieses Annex B – Partnerprogramm legen zu den AGB Cloud Services ergänzende Regelungen fest, um eine erfolgreiche und für beide Vertragsparteien vorteilhafte Partnerschaft sicherzustellen.
- c. Sofern Begriffe in diesen Annex B – Partnerprogramm nicht definiert sind, folgt ihre Bedeutung aus dem Abschnitt „**Definitionen**“ in den AGB Cloud Services.

2. Partnerstufen und Anpassung

- a. Der Anbieter bietet drei verschiedene Partnerstufen an, um den unterschiedlichen Erwartungen und Qualifikationen des Cloud Partners gerecht zu werden. Diese Modelle ermöglichen es den Vertragsparteien, auf unterschiedliche Weise zusammenzuarbeiten und von einer Partnerschaft zu profitieren. Jede Partnerstufe ist auf spezifische Geschäftsmodelle und Ressourcen zugeschnitten, um eine optimale Zusammenarbeit und den gemeinsamen Erfolg der Vertragsparteien zu gewährleisten. Die drei Partnerstufen für Cloud Partner sind:
 - „**Tippgeber**“: Der Tippgeber fungiert als Empfehlungsgeber und nutzt sein Netzwerk, um potenzielle Interessenten auf die Lösungen des Anbieters aufmerksam zu machen. Der Tippgeber ist nicht direkt am Verkaufsprozess beteiligt, sondern stellt lediglich den Kontakt zwischen Anbieter und Dritten her. Für jede erfolgreiche Vermittlung wird eine vereinbarte Provision gezahlt.

- **„Reseller“:** Der Reseller übernimmt den aktiven Vertrieb der Produkte und Dienstleistungen des Anbieters. Er ist verantwortlich für die Kundenakquise, die Vertragsverhandlungen und den Vertragsabschluss. Der Reseller erwirbt die Zugangsrechte (Subskriptionen) zu den Cloud Services gemäß dem Abschnitt **„Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte“** zu einem vereinbarten rabattierten Preis und schließt sodann mit seinen Endkunden, den Autorisierten Dritten eigenständig und in seinem Namen und auf eigene Rechnung entsprechende Vereinbarungen über den Zugang zu und die Nutzung der Cloud Services. Zusätzlich bietet der Reseller seinen Kunden erste Unterstützung und Beratung bei der Implementierung der Cloud Services des Anbieters.

 - **„Integrator“:** Der Integrator ist ein Partner, der nicht nur die Cloud Services des Anbieters auf eigene Rechnung und im eigenen Namen vermarktet, sondern auch deren Implementierung und Integration in die bestehende IT-Umgebung des Endkunden übernimmt. Der Integrator bietet umfassende Dienstleistungen an, einschließlich Beratung, Anpassung der Cloud Services des Anbieters, Schulung und Support. Dieses Modell erfordert ein hohes Maß an technischem Know-how und Branchenkenntnissen, da der Integrator maßgeschneiderte Lösungen für spezifische Kundenanforderungen entwickelt. Der Anbieter ist berechtigt, die Inhalte und Anforderungen der jeweiligen Partnerstufe einschließlich deren Bezeichnung, Beschreibung und/oder sonstiger Anforderungen sowie sonstige Vertragsbestimmungen jederzeit einseitig zu ändern und an erforderliche Entwicklungen anzupassen, soweit dies für den Cloud Partner zumutbar ist.
- b. Sonstige Änderungen werden dem Cloud Partner spätestens zwei (2) Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform (z.B. per E-Mail) angeboten. Die Zustimmung des Cloud Partners gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung sowie auf das nachfolgend geregelte Sonderkündigungsrecht wird der Anbieter den Cloud Partner in seinem

Änderungsangebot hinweisen. Widerspricht der Cloud Partner der Änderung, kann er den Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen fristlos kündigen. Im Falle von Änderungen an den Inhalten und Anforderungen der Partnerstufen ist der Anbieter bei einem Widerspruch des Cloud Partners seinerseits berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

3. Vermarktung der Cloud Services

- a. Der Cloud Partner ist verpflichtet, die Cloud Services gegenüber Dritten auf Webseiten, Katalogen und anderen Marketingkanälen in prominenter Form zu vermarkten. Der Cloud Partner darf die oben genannten Marketingaktivitäten nach eigenem Ermessen gestalten, vorausgesetzt, dass die betreffende Marketingaktivität nicht den guten Ruf des Anbieters gefährden.
- b. Der Cloud Partner ist berechtigt, das vom Anbieter bereitgestellte Partner-Logo gemäß seiner Partnerstufe zu führen und sich als Cloud Partner des Anbieters gegenüber Dritten darzustellen.
- c. Der Cloud Partner ist berechtigt, vom Anbieter für die Weitergabe an Dritte bereitgestellte Informationen/Unterlagen zu Marketing und Vertriebszwecken zu nutzen sowie an Interessenten weiterzugeben.
- d. Der Anbieter nennt den Cloud Partner als Bezugsquelle für Cloud Services auf seiner Webpräsenz, vorausgesetzt, dass der Cloud Partner 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 entsprechende Produktseite des Anbieters verlinkt.
- e. Der Anbieter räumt dem Cloud Partner die für die in diesem Abschnitt „**Vermarktung der Cloud Services**“ festgelegten Aktivitäten erforderlichen Nutzungsrechte ein, entsprechend dem Abschnitt „**Kundenkennzeichen und Referenzen**“ der AGB Cloud Services.

4. Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte

Vorbehaltlich der Vorgaben im Abschnitt „**Leistungserbringung durch den Anbieter**“ der AGB Cloud Services darf der Cloud Partner 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 den 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**“ der AGB Cloud Services.

5. Zugriff auf das Reseller Portal

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

6. Supportverpflichtungen des Reseller Partners

- a. Für den Fall der Zugänglichmachung der Cloud Services an Autorisierte Dritte nach Maßgabe des Abschnitts „**Zugriff auf Cloud Services durch Autorisierte Dritte**“ der AGB Cloud Services erbringt der Cloud Partner First-Level-Supportleistungen (d. h. Annahme, Erstdiagnose und Fehlerbehebung, Allgemeine Kundenkommunikation während der Geschäftszeiten) an den jeweiligen Autorisierten Dritten.

- b. Benötigt der Cloud Partner zur Erbringung von First-Level-Supportleistungen Informationen vom Anbieter, wird der Cloud Partner die entsprechende Supportanfrage des Autorisierten Dritten, einschließlich aller für die Bearbeitung des Supportfalls erforderlichen Informationen, innerhalb von einem (1) Werktag an den Anbieter weiterleiten.
- c. Kommt der Cloud Partner seinen Verpflichtungen aus diesem Abschnitt nicht nach, ist der Anbieter berechtigt, die zur ordnungsgemäßen Supporterbringung erforderlichen Angaben direkt beim Autorisierten Dritten einzuholen und dem Kunden die zusätzlichen Kosten in Rechnung zu stellen.

7. Vergütung für den Cloud Partner

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

8. Preise und Verpflichtungen

Es gelten die folgenden besonderen Verpflichtungen und Preise:

Bezeichnung	Tipgeber	Reseller	Integrator
Status	Silber	Gold	Platinum
Zertifizierung	Nein	Zertifizierung Reseller	Zertifizierung Integrator
Rabatte Subscription	-	15,00% (Laufzeit)	25,00% (Laufzeit)
Finders Fee	10,00% (Dealvolumen)	-	-
Rabatte Dienstleistungen	0,00%	10,00%	20,00%
Partnergebühr jährlich	0,00 EUR	4.900,00 EUR	14.900,00 EUR
Vertriebsunterstützung	Basis	Erweitert	Individuell
Marketingunterstützung	Basis	Erweitert	Exklusiv
Technische Unterstützung	n/a	Siehe SLM Reseller	Siehe SLM Platinum
Zugang Entwicklung	Nein	Nein	Ja*
Zugang Trainingsprogramm	Nein	Kontigent inkl.	Kontigent inkl.
Partnerveranstaltungen	Nein	Nein	Ja
Integration Erweiterungen	Nein	Nein	Ja

*inkl. Produktiv System, Testumgebung, Dev System, Cloud Zugang, 5 ECM+ Lizenzen, Zugang Trainingscenter, New Features Schulungen, Experten-Support.

9. Lizenzmodell Cloud Partner

Es gelten die folgenden Einzelheiten zu den jeweiligen Lizenzmodellen und Preise in Bezug auf das ERP-System „Cross Commerce ERP“:

Artikel	Preis	Reseller	Integrator
ERP_Basis_Subscription	109,00 €	15,00%	25,00%
Zusatzmodul_Branche	25,00 €	15,00%	25,00%
Zusatzmodul_POS	25,00 €	15,00%	25,00%
Erweiterung_Mandant (1 Mandant in Basis inklusive)	149,00 €	15,00%	25,00%
Erweiterung_Filiale (2 in Basis inklusive)	25,00 €	15,00%	25,00%
Zusatzmodul_Connector Inkl. 1 Schnittstelle	500,00 EUR	15,00%	25,00%
Erweiterung_Schnittstelle Inkl. 1 Schnittstelle	250,00 EUR	15,00%	25,00%
Erweiterung_Private Cloud	500,00 EUR	15,00%	25,00%
Zuschlag_Hosting_Space (xx GB frei)	10,00 EUR	15,00%	25,00%

Annex C – Projektvertrag

1. Vertragsgegenstand

- a. Gegenstand dieses Annex C – Projektvertrag ist die Festlegung der vom Anbieter zu erbringenden Entwicklungs- und Anpassungsleistungen für die Umsetzung spezifischer Anforderungen in den vom Kunden separat erworbenen Cloud Services (insgesamt das „**Entwicklungsprojekt**“).
- b. Sofern Begriffe in diesem Annex C – Projektvertrag nicht definiert sind, folgt ihre Bedeutung aus dem Abschnitt „**Definitionen**“ in den AGB Cloud Services.
- c. Dieser Annex C – Projektvertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien betreffend des Entwicklungsprojekts dar und ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, Absprachen und Mitteilungen in Bezug auf das Entwicklungsprojekt.

2. Leistungsbeschreibung

Die Bestimmungen dieses Abschnitts „**Leistungsbeschreibung**“ legen den Inhalt und den Umfang des Entwicklungsprojekts abschließend fest.

2.1. Ziele

Das Ziel der im Entwicklungsprojekt vereinbarten Leistungen ist die Umsetzung und/oder Herstellung der folgenden, mit dem Kunden vereinbarten Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen:

- [Ziel 1]
- [Ziel 2]
- [Ziel 3]

2.2. Arbeitsergebnisse

- a. „**Arbeitsergebnis**“ bezeichnet jedes materielle oder immaterielle Erzeugnis oder Werk, das vom Anbieter für den Kunden gemäß einer vorherigen Vereinbarung zwischen den Parteien erstellt und bereitgestellt wird (beispielsweise eine Kundenentwicklung).
- b. Der Anbieter schuldet die folgenden Arbeitsergebnisse:
- [Arbeitsergebnis 1] (**A1**)
 - [Arbeitsergebnis 2] (**A2**)
 - [Arbeitsergebnis 3] (**A2**)

2.2.1. [Arbeitsergebnis 1] A1

[Einzelheiten zu Arbeitsergebnis 1]

2.2.2. [Arbeitsergebnis 2] A2

[Einzelheiten zu Arbeitsergebnis 2]

2.2.3. [Arbeitsergebnis 3] A3

[Einzelheiten zu Arbeitsergebnis 3]

2.3. Beratungsleistungen

- a. „**Beratungsleistung**“ bezeichnet jede Leistung, die der Anbieter gegenüber dem Kunden gemäß einer vorherigen Vereinbarung erbringt und die kein Arbeitsergebnis enthält. (beispielsweise allgemeine Beratung, Prüfungen, Unterstützung bei der Implementierung von Arbeitsergebnissen oder Schulungen).
- b. Der Anbieter erbringt Beratungsleistungen in den folgenden Bereichen an:

- [Bereich 1] (B1)
- [Bereich 2] (B2)
- [Bereich 3] (B2)
- [Bereich 4] (B2)

2.3.1. [Beratungsbereich 1] B1

[Einzelheiten zu Beratungsbereich 1]

2.3.2. [Beratungsbereich 2] B2

[Einzelheiten zu Beratungsbereich 2]

2.3.3. [Beratungsbereich 3] B3

[Einzelheiten zu Beratungsbereich 3]

- c. Die Vertragsparteien können die Erbringung bestimmter Beratungsleistungen in den jeweiligen Beratungsbereichen einschließlich etwaiger inhaltlicher und organisatorischer Anforderungen sowie sonstiger Spezifikationen gesondert festlegen.

2.4. Abrechnung

Der Anbieter wird jedes Arbeitsergebnis und/oder jede Beratungsleistung auf der Grundlage tatsächlichen Aufwands monatlich oder, falls gesondert vereinbart, als Festpreisposition abrechnen. Erfolgt die Abrechnung auf Basis tatsächlichen Aufwands, stellt der Anbieter dem Kunden mit jeder Rechnung eine (z. B. unter **(B1)**) Aufwandsübersicht zur Verfügung.

2.5. Ausgeschlossene Leistungen

Der Anbieter schließt die folgende Leistungen ausdrücklich aus dem Umfang des Entwicklungsprojekts aus:

- [Ausgeschlossene Leistung 1]
- [Ausgeschlossene Leistung 2]
- [Ausgeschlossene Leistung 3]

2.6. Technische Anforderungen

Der Kunde stellt dem Anbieter alle Materialien und Unterstützung zur Verfügung, die für die Erbringung der in den Abschnitten „**Arbeitsergebnisse**“ und „**Beratungsleistungen**“ beschriebenen Leistungen bzw. Leistungsbereiche erforderlich sind. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, folgende Unterstützung zu leisten:

- [Unterstützungselement 1]
- [Unterstützungselement 2]
- [Unterstützungselement 3]

2.7. Risiken

Die Vertragsparteien haben zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses folgende Risiken für das Entwicklungsprojekt identifiziert:

- [Risiko 1]
- [Risiko 2]
- [Risiko 3]

2.8. Änderungsmanagement

- a. Der Kunde kann zusätzliche Arbeitsergebnisse und/oder Beratungsleistungen bzw. oder Änderungen an den vereinbarten Arbeitsergebnissen und/oder Beratungsleistungen durch eine Änderungsanfrage per E-Mail oder über ein gemeinsames Kollaborationstool anfordern (z.B. Jira). Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass für zusätzliche oder geänderte Beratungsleistungen sämtliche Bestimmungen des Vertrags gelten. Stellt der Anbieter fest, dass ein Änderungswunsch nicht durchführbar ist, behält er sich das Recht vor, die Änderungsanfrage nach eigenem Ermessen abzulehnen.

- a. Sollten die Parteien Fixpreise für bestimmte Arbeitsergebnisse vereinbart haben, so sind die Parteien sich darüber einig, dass ohne das Vorliegen einer gesonderten Abrede hierzu, Änderungswünsche nicht von den Fixpreisen umfasst sind. Aus Änderungswünschen resultierenden zusätzlichen Aufwand für angepasste und/oder neue Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen wird der Anbieter nach tatsächlichem Aufwand (*Time and Material*) gegenüber dem Kunden abrechnen.

2.9. Kundenentwicklung und Cloud Services

- b. „**Kundenentwicklung**“ bezeichnet ein Arbeitsergebnis in Form von Software, einschließlich aller zugehörigen Dokumentationen und sonstigen relevanten Unterlagen, das der Anbieter im Auftrag des Kunden als eigenständige technische Erweiterung/Funktionalität der Cloud Services entwickelt und das vor seiner Entwicklung weder technisch noch funktional Bestandteil der Cloud Services war und auch nicht im Rahmen einer Produkt-Roadmap des Anbieters zur Entwicklung vorgesehen war. Eine Kundenentwicklung ist und bleibt rechtlich und technisch von den Cloud Services getrennt, so dass der Anbieter es dem Kunden als separates, von den Cloud Services unabhängiges Arbeitsergebnis zur Verfügung stellen kann. Um als Kundenentwicklung zu gelten, muss das entsprechende Arbeitsergebnis ausdrücklich als Kundenentwicklung bezeichnet werden.

- c. Zur Klarstellung: Soweit eine Änderung der Cloud Services technisch erforderlich ist, um die Entwicklung einer Kundenentwicklung zu ermöglichen, ist eine solche Änderung Teil der Cloud Services und nicht Teil einer Kundenentwicklung.
- d. Liste an Kundenentwicklungen, die der Anbieter im Rahmen des Entwicklungsprojekts für den Kunden entwickelt:
 - [Name und Kurzbeschreibung von Kundenentwicklung 1]
 - [Name und Kurzbeschreibung von Kundenentwicklung 2]

3. Planung des Entwicklungsprojekts

- a. Die Vertragsparteien einigen sich auf die folgenden Meilensteine für Planung und Durchführung des Entwicklungsprojekts:
 - [Meilenstein 1]
 - [Meilenstein 2]
 - [Meilenstein 3]
- b. Darüber hinaus behalten sich die Vertragsparteien vor, einen detaillierteren Zeitplan hinsichtlich der vom Anbieter im Rahmen des Entwicklungsprojekts zu erbringenden Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen einschließlich der Angabe von Meilensteinen und sonstigen Spezifikationen im Zusammenhang mit dem Entwicklungsprojekt in einem gesonderten Projektplan zu vereinbaren.
- a. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass die im Rahmen dieser Regelung „**Planung des Entwicklungsprojekts**“ vereinbarten Meilensteine keine absoluten Fixgeschäfte darstellen.

4. Verantwortlichkeitsmatrix (RACI)

- a. Die folgende Tabelle gibt einen kurzen Überblick über die zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten nach Maßgabe der RACI-Logik (wie nachstehend definiert).
- b. RACI-Legende: **R**esponsible – *Work is assigned to* (Zuständig – Wem ist die Aufgabe zugewiesen); **A**ccountable – *Who has the final decision* (Verantwortlich – Wer hat finale Entscheidungskompetenz); **C**onsulted – *Agreement before the decision* (Abstimmung – Einigung vor der Entscheidung); **I**nformed – *Who has to be informed* (Informiert – Wer muss informiert werden).

Aufgabe / Arbeitsergebnis / Beratungsleistung	Anbieter	Kunde
[Aufgabe Allgemein 1]	[R]	[C]
[Aufgabe Allgemein 2]	[C]	[A]
[Arbeitsergebnis A1]		
[...]	[...]	[...]
[Beratungsleistung B1]		
[...]	[...]	[...]

- c. Zur Klarstellung: Die Mitarbeiter des Anbieters und sonstige vom Anbieter eingesetzte Unterauftragnehmer sind nicht verpflichtet, an internen Meetings des Kunden teilzunehmen und unterliegen ferner keinerlei Weisungen des Kunden. Dies gilt nur insoweit nicht, als die Vertragsparteien für bestimmte interne Meetings des Kunden ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.

5. Abnahme

- a. Ein Arbeitsergebnis bedarf einer Abnahme. Jede Abnahme setzt eine erfolgreich durchgeführte Funktionsprüfung durch den Kunden voraus. Die Funktionsprüfung erfolgt innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen, nachdem der Anbieter dem Kunden das Arbeitsergebnis zur Abnahmeprüfung zur Verfügung stellt („**Abnahmefrist**“).

- b. Die Funktionsprüfung erfolgt auf der Basis eines gemeinsam zwischen den Parteien abgestimmten Testkonzepts. In der Funktionsprüfung wird das Arbeitsergebnis gemäß des Testkonzepts auf Mangelfreiheit überprüft. Maßstab der Funktionsprüfung sind die im Abschnitt „**Leistungsbeschreibung**“ und vereinbarungsgemäß referenzierten Dokumenten aufgeführten Anforderungen. Der Anbieter wird den Kunden bei der Vorbereitung und Durchführung der Funktionsprüfung im angemessenen Umfang unterstützen.
- c. Für die Funktionsprüfung gilt die folgende Mangelklassifikation:
- Fehlerklasse 1 (Dringend; der Betriebsablauf ist unterbrochen; Systemstillstand): Dies sind Fehler, die einen Ausfall des Arbeitsergebnisses oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen. Der Fehler beeinträchtigt darüber hinaus den Betriebsablauf des Kunden wesentlich.
 - Fehlerklasse 2 (hoch; der Betriebsablauf ist beeinträchtigt; kritischer Systemzustand): Dies sind Fehler, welche die Verwendung des Arbeitsergebnisses derart beeinträchtigen, dass eine sinnvolle Verwendung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.
 - Fehlerklasse 3 (niedrig; der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt): Dies sind Fehler, welche die Nutzung des Arbeitsergebnisses nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen.
- d. Der Kunde erklärt unverzüglich nach Ende der Funktionsprüfungszeit die Abnahme des jeweiligen Arbeitsergebnisses, wenn kein Mangel der Fehlerklasse 1, oder nicht mehr als zwei Mängel der Fehlerklasse 2 gegeben sind. Bei Mängeln der Fehlerklasse 3, „Bagatellfehlern“ oder nur geringfügigen sonstigen Abweichungen von den vertraglich vereinbarten Anforderungen werden diese als Mängel in der Abnahmeerklärung festgehalten und vom Anbieter im Rahmen seiner Haftung für Sach- und Rechtsmängel beseitigt, soweit nicht eine Frist für die Beseitigung vereinbart ist.

- e. Bei Erreichung einzelner von den Vertragsparteien im Abschnitt „**Planung des Entwicklungsprojekts**“ (oder der dort vereinbarungsgemäß referenzierten Dokumente) führt der Kunde eine Teilabnahme des jeweiligen Arbeitsergebnisses durch.
- f. Die Abnahme hat durch dokumentierte Erklärung des Kunden innerhalb der Abnahmefrist zu erfolgen. Ein Verstreichenlassen der Abnahmefrist, ohne eine ausdrückliche Zurückweisung der Leistungen oder eine Verweigerung der Abnahme innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft oder die produktive Verwendung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden steht der Abnahme gleich.
- g. Zur Klarstellung: Beratungsleistungen bedürfen keiner Abnahme. Beratungsleistungen gelten als erbracht, sobald sie inhaltlich und zeitlich gemäß den im Abschnitt „**Leistungsbeschreibung**“ (oder der dort vereinbarungsgemäß referenzierten Dokumente) festgelegten Spezifikationen abgeschlossen sind.

6. Immaterialgüterrechte

- a. Der Anbieter räumt dem Kunden, vorbehaltlich vollständiger Bezahlung der Vergütung, unwiderruflich alle Nutzungsrechte an Kundenentwicklungen, die der Anbieter im Rahmen des Entwicklungsprojekts für den Kunden erstellt, ausschließlich, zeitlich, und räumlich (territorial) unbeschränkt ein, einschließlich des Rechts am Original und einschließlich des unbeschränkten, zustimmungsfreien Rechts der Änderung und Umgestaltung der Werke sowie des Rechts der Vervielfältigung, Weitergabe und anderweitigen Verwertung des Werks und erteilt zu Gunsten des Kunden seine entsprechende Zustimmung gemäß § 34 und § 35 UrhG. Die Rechteeinräumung umfasst alle bekannten und unbekanntenen für die Erfüllung des Vertragszwecks erforderlichen Nutzungsarten. Die Rechte des Anbieters nach § 31a UrhG bleiben unberührt.

- b. An Arbeitsergebnisse, die keine Kundenentwicklungen sind, räumt der Anbieter dem Kunden entsprechend dem Abschnitt „**Bereitstellung der Cloud Services**“ der AGB Cloud Services dieselben Nutzungsrechte ein, wie an den Cloud Services selbst.
- c. Standardkomponenten von Drittanbietern, die mit oder als Bestandteil einer Kundenentwicklung geliefert werden, unterliegen gesonderten Lizenzbedingungen des jeweiligen Drittanbieters. An den Standardkomponenten Dritter räumt der Anbieter dem Kunden lediglich räumlich und zeitlich unbeschränkte sowie unwiderruflichen Rechte zur Nutzung ein.
- d. Resultiert aus vom Kunden vollständig oder zum Teil gemachten Vorschlägen, ausgesprochenen Weisungen und Anregungen oder aus seiner sonstigen Mitarbeit aus technischen, gestalterischen oder anderen Gründen eine Miturherberschaft an Arbeitsergebnissen, so überträgt der Kunde dem Anbieter ein einfaches, unbedingtes und unwiderrufliches Recht zur räumlich, zeitlich und inhaltlich unbegrenzten Nutzung und Verwertung solcher Immaterialgüterrechte ein. Diese Rechteübertragung oder -einräumung hat keinen Einfluss auf den Vergütungsanspruch des Anbieters und begründet für den Kunden keinerlei Zahlungs- oder Vergütungsansprüche.

7. Vergütung und Zahlung

7.1. Honorar

- a. Alle Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen im Rahmen des Entwicklungsprojekts werden, sofern keine Fixpreise vereinbart sind, zu den folgenden Tagessätzen erbracht:

Position	Tagessatz (EUR)
[Projektmanager]	[...]
[Entwickler]	[...]

[Berater]	[...]
-----------	-------

- b. Für die folgenden Arbeitsergebnisse und bereits mit Beginn des Entwicklungsprojekts konkretisierte Beratungsleistungen vereinbaren die Vertragsparteien die folgenden Fixpreise:

#ID	Arbeitsergebnis / Beratungsleistung	Fixpreis (EUR)
[A1]	[Arbeitsergebnis A1] Das Arbeitsergebnis wird zu einem Fixpreis berechnet.	[...]
[B2]	[Konkretisierte Beratungsleistung] Die Beratungsleistung wird zu einem Fixpreis berechnet und werktags erbracht. Ein Werktag entspricht acht (8) Stunden, die zwischen 9.00 Uhr morgens und 18.00 Uhr abends in der jeweiligen Zeitzone stattfinden. Jede zusätzliche Stunde außerhalb dieses Zeitrahmens wird auf Wunsch des Kunden mit einem Aufschlag von 300,00 EUR pro Stunde berechnet.	[...]
[...]	[...]	[...]

7.2. Zahlungsbedingungen

- a. Die Vertragsparteien vereinbaren folgende Termine für die Rechnungsstellung:

#ID	Zeitpunkt der Rechnungsstellung	Rechnungsbetrag
[A1]	[50% bei Vertragsbeginn]	[...]
	[50% zum Zeitpunkt X]	[...]
[A2]	[...]	[...]
[B1]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]

- b. Der Anbieter ist nach Eintritt des Verzugs des Kunden berechtigt, die Erfüllung des Vertrags auszusetzen und nach eigenem Ermessen den Vertrag mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu kündigen, solange nicht in der Zwischenzeit die fällige Zahlung in voller Höhe eingegangen ist. Der Anbieter ist nach Eintritt des Verzugs außerdem berechtigt, sämtliche noch offenen Forderungen gegen den

Kunden fällig zu stellen und ausstehende geschuldete Leistungen nur noch gegen Vorkasse oder gleichwertige Sicherheiten auszuführen. Entsprechendes gilt im Falle einer Verschlechterung der Kreditwürdigkeit des Kunden, die nach Vertragsbeginn eintritt oder die dem Anbieter nach Vertragsabschluss bekannt wird und die die Erfüllung gegenüber dem Kunden bestehender Zahlungspflichten gefährdet.

- c. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen.
- d. Reichen die vom Kunden geleisteten Zahlungen nicht zur Tilgung sämtlicher offener Zahlungsansprüche aus, so wird der jeweils älteste Anspruch des Anbieters getilgt. Sind Zinsen und/oder Kosten entstanden, so wird eine zur Tilgung des gesamten Anspruchs nicht ausreichende Leistung abweichend von Satz 1 zunächst auf die ältesten Kosten, dann auf die ältesten Zinsen und zuletzt nach Maßgabe von Satz 1 auf die Hauptleistung angerechnet.
- e. Wenn ein Arbeitsergebnis oder eine Beratungsleistung zu einem Festpreis abgerechnet wird, sind die Aufwendungen des Anbieters durch die jeweils vereinbarte Vergütung abgegolten. Darüber hinaus hat der Kunde dem Anbieter dessen Auslagen gemäß dem Abschnitt „**Auslagen**“ zu erstatten.
- f. Ist eine Leistung im Rahmen des Entwicklungsprojekts nach tatsächlichem Aufwand (*Time and Material*) zu berechnen, so wird der Zeitaufwand in „Personentagen“ gemessen, d. h. acht (8) Arbeitsstunden eines Mitarbeitenden des Anbieters zwischen 9.00 Uhr und 18.00 Uhr in der Zeitzone, in der die betreffende Leistung zu erbringen ist. Jede auf Wunsch des Kunden außerhalb dieses Zeitrahmens geleistete Arbeitsstunde wird mit einem Zuschlag von einhundert Prozent (100%) berechnet. Wenn ein Mitarbeitender des Anbieters auf Wunsch des Kunden reist, berechnet der Anbieter fünfzig Prozent (50%) der Reisezeit des Mitarbeitenden. Darüber hinaus erstattet der Kunde dem Anbieter dessen Auslagen gemäß dem Abschnitt „**Auslagen**“.
- g. Soweit nicht in einer Einzelvereinbarung anders angegeben, verstehen sich sämtliche Preis- oder Wertangaben oder Tages- oder Stundensätze zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

- h. Ergänzend zu den Regelungen dieses Abschnitts „**Zahlungsbedingungen**“ gelten die Regelungen des Abschnitts „**Vergütung**“ der AGB Cloud Services.

7.3. Auslagen

Der Kunde zahlt dem Anbieter alle in diesem Anhang C – Projektvertrag aufgeführten Honorare sowie die tatsächlich angefallenen Reisekosten für die Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen im Zusammenhang mit dem Entwicklungsprojekt. Der Kund zahlt dem Anbieter außerdem mindestens fünfzig Prozent (50 %) der Reisezeit, die das Personal des Anbieters zwischen Montag und Freitag (außer an Feiertagen) aufwendet. Zusätzliche Kosten können entstehen, wenn die Reisezeit auf Wochenenden ausgedehnt werden muss, um die in diesem Anhang C – Projektvertrag festgelegten Leistungen zu erbringen. Der Anbieter teilt dem Kunden den Zweck der Reise und die geschätzten tatsächlichen Kosten mit, damit der Kunde seine Zustimmung erteilen kann (wobei diese Zustimmung nicht unangemessen verweigert, eingeschränkt oder verzögert werden darf). In diesem Fall hat der Kunde dem Anbieter alle im Zusammenhang mit der Durchführung des Entwicklungsprojekts entstandenen Kosten zu erstatten.

8. Allgemeines

8.1. Leistungszeit und Leistungsort

- a. Vorzeitige Leistungen oder nicht vertraglich vereinbarte Teilleistungen bedürfen keiner ausdrücklichen Zustimmung des Kunden. Eine vor dem vereinbarten Termin vorgenommene Leistung führt zum Beginn des Laufs einer an diesen Termin gebundenen Zahlungsfrist.
- b. Der Anbieter wird den Kunden in Textform informieren, falls Umstände eintreten oder erkennbar werden, aus denen sich ergibt, dass vereinbarten Leistungstermine unter Umständen nicht eingehalten werden können.

- c. Feiertage im Sinne dieses Annex C – Projektvertrag sind gesetzlich gültige Feiertage im Bundesland Rheinland-Pfalz.

8.2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Die Vertragsparteien führen das Projektmanagement für das Entwicklungsprojekt gemeinsam in enger Zusammenarbeit und Abstimmung durch. Jede Vertragspartei benennt einen Projektleiter, der als primärer Ansprechpartner für alle Fragen im Zusammenhang mit dem Entwicklungsprojekt zur Verfügung steht.
- b. Der Kunde ist verpflichtet, alle spezifischen Anforderungen gemäß den Abschnitten „Arbeitsergebnisse“, „Beratungsleistungen“ und „Technische Anforderungen“ zu erfüllen, damit das Entwicklungsprojekt beginnen kann.
- c. Der Kunde gewährt dem Anbieter Zugang zu seinen Einrichtungen und IT-Systemen per Fernkommunikation und durch Besuche vor Ort, soweit dies für die Erfüllung der Pflichten des Anbieters im Rahmen des Entwicklungsprojekts erforderlich ist. Die Kosten für Materialien, Informationen und IT-Ressourcen, einschließlich Softwarelizenzen (mit Ausnahme der vom Anbieter gelieferten Software), die für die Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen erforderlich sind, trägt der Kunde.
- d. Der Kunde wird dem Anbieter darüber hinaus jede Art von Unterstützung, Informationen, Personal und Materialien zur Verfügung stellen, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit der Anbieter seine Verpflichtungen im Rahmen des Entwicklungsprojekts erfüllen kann.
- e. Die fristgemäße Erbringung von Arbeitsergebnissen und Beratungsleistungen hängt insbesondere von der Qualität der vom Kunden für das jeweilige Arbeitsergebnis und die jeweilige Beratungsleistung übermittelten Anforderungen und sonstigen Informationen sowie von der Einhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden nach Maßgabe dieses Abschnitts „Mitwirkungspflichten des Kunden“ ab. Jede Verzögerung bei der Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen, die durch eine Verzögerung bei der Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden verursacht wird oder damit zusammenhängt, verlängert

die Zeit, die der Anbieter für die Erbringung der betreffenden Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen benötigt entsprechend. Darüber hinaus kann sich die Qualität der Arbeitsergebnisse und der Beratungsleistungen durch die unzureichende Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden verschlechtern oder verändern. Ungeachtet einer Verzögerung bei der Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen oder einer Veränderung der Qualität der Arbeitsergebnisse und der Beratungsleistungen bleiben die Vergütungsansprüche des Anbieters sowie die vereinbarten Zahlungsziele unverändert bestehen.

- f. Die Vertragsparteien stellen sicher, dass das jeweils eingesetzte Personal über die erforderliche Qualifikation entsprechend der ihm in der Verantwortungsmatrix gemäß Abschnitt „**Verantwortlichkeiten**“ zugewiesenen Aufgaben verfügt. Der Kunde koordiniert sämtliche für die Durchführung des Entwicklungsprojekts erforderlichen Abstimmungen und Termine. Beide Vertragsparteien stellen sicher, dass jeweils geeignetes Personal an diesen Abstimmungen und Terminen teilnimmt.
- g. Der Anbieter kommt mit der Erbringung der Arbeitsergebnisse und der Beratungsleistungen nicht in Verzug, soweit der Kunden seine Pflichten aus diesem Abschnitt „**Mitwirkungspflichten des Kunden**“ verletzt.
- h. Der Anbieter ist berechtigt, vom Kunden Ersatz für alle zusätzlichen Aufwände, Mehraufwendungen, Kosten und etwaiger Schäden zu verlangen, die dem Anbieter durch die Verletzung der in diesem Abschnitt festgelegten „**Mitwirkungspflichten des Kunden**“ des Kunden entstehen.

8.3. Personaleinsatz und Unterauftragnehmer

Der Anbieter entscheidet nach eigenem Ermessen über den Personaleinsatz zur Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen. Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, in eigener Verantwortung einen oder mehrere Unterauftragnehmer mit der Erbringung von Teilen oder der Gesamtheit der Erbringung der Arbeitsergebnisse und Beratungsleistungen einzusetzen.