

Vertragsbedingungen der th data GmbH für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

1. Leistungen

1.1 Der Anbieter bietet die zeitweise Nutzung von Standardsoftwareanwendungen über eine Internetverbindung an. Das Angebot umfasst in der Regel auch die zeitweise Bereitstellung von Speicherplatz zum Ablegen von Datenbeständen des Kunden im Zusammenhang mit der Softwarenutzung. Die Bereitstellung erfolgt nach den Regeln dieser allgemeinen Vertragsbedingungen für Software as a Service.

Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der Bedienungsanleitung der Software.

Eine störungsfreie Nutzung der Software setzt den Einsatz eines aktuellen Browsers voraus, wie sich dieser aus den Systemanforderungen in der Leistungsbeschreibung ergibt. Nicht Gegenstand des Vertrages ist die Berechtigung zur Nutzung eines solchen Browser oder dessen Bereitstellung.

1.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Vertrages.

Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist die Durchführung von Datensicherungsmaßnahmen. Diese können gesondert beauftragt werden.

Die Bereitstellung einer Internetverbindung wird von dem Anbieter nicht angeboten. Diese ist Voraussetzung für die Nutzung der Software und wird von dem Kunden bei einem Drittanbieter beauftragt.

1.3 Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen. Funktionale Erweiterungen, Änderungen in der Bedienung und den Systemanforderungen werden ebenfalls mitgeteilt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung einer bestimmten Version.

1.4 Ein Recht auf eine kostenfreie Test-/Demoversion besteht nicht. Der Anbieter kann jederzeit und ohne die Angabe von Gründen eine kostenfreie Test-/Demoversion ablehnen/beenden.

1.5 Entgegenstehende, ergänzende oder abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn dies wird zwischen dem Anbieter und dem Kunden ausdrücklich in Schriftform (§ 126 BGB) vereinbart.

2. Nutzungsumfang

2.1 Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein einfaches, räumlich unbeschränktes, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Software unter den Bedingungen dieses Vertrages einzusetzen. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

2.3 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

2.6 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug gerät. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Zahlung der offenen Beträge zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat, bzw. seine Zahlungsverpflichtungen erfüllt hat.

3. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

3.1 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Anwendungsdokumentation (Handbuch). Der Anbieter ist bemüht, einen störungsfreien Betrieb der Software dauerhaft für die vereinbarte Laufzeit anzubieten. Dies beschränkt sich naturgemäß auf Leistungen, auf die der Anbieter einen Einfluss hat. Der Kunde erkennt jedoch an, dass eine vollständige lückenlose Verfügbarkeit der Software technisch nicht realisierbar ist. Dem Anbieter bleibt es daher unbenommen, den Zugang zu der Software aufgrund von Wartungsarbeiten, Kapazitätsbelangen und aufgrund anderer Ereignisse, die nicht in seinem Machtbereich stehen, ganz oder teilweise, zeitweise oder auf Dauer einzuschränken. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der Verbindung zu den vertragsgegenständlichen Serverressourcen und bei Stromausfällen, soweit dies nicht im Einflussbereich des Anbieters steht.

3.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben. Sollte der Kunde Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Nutzung erfahren, hat er dem Anbieter diese unverzüglich mitzuteilen.

Der Kunde stellt sicher, dass die zugangsberechtigten Nutzer die Verpflichtungen aus diesen Vertragsbedingungen einhalten.

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

4.3 Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

4.4 Der Kunde hat jedwede Tätigkeit zu unterlassen, die geeignet ist, den Betrieb der vertragsgegenständlichen Softwareanwendung oder der dahinterstehenden technischen Infrastruktur zu beeinträchtigen und/oder übermäßig zu belasten.

4.5 Der Anbieter ist berechtigt, technische Maßnahmen zu ergreifen, um eine Nutzung zu verhindern, die über den zulässigen Nutzungsumfang hinausgeht. Der Kunde darf keine Mittel einsetzen, mit denen solche technischen Maßnahmen überwunden werden sollen.

4.6 Sollte es bei der Nutzung der Software zu Beeinträchtigungen kommen, wird der Kunde den Anbieter hiervon unverzüglich in Kenntnis setzen. Gleiches gilt, wenn der Kunde von einer Nutzung durch zugangsberechtigte Nutzer erfährt, die gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstoßen oder diesen Vertragsbedingungen zuwiderlaufen.

4.7 Der Kunden verpflichtet sich, im Zusammenhang mit der Nutzung der Software keine Datenbestände einzusetzen, die gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstoßen. Er versichert insbesondere über etwaige erforderliche Nutzungsberechtigungen zu verfügen.

5. Vertragswidriger Nutzungsumfang, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, die über den vereinbarten Nutzungsumfang hinausgeht, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

6. Nutzungsrechte an den Datenbeständen

Der Kunde räumt dem Anbieter für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein einfaches, räumlich unbeschränktes Recht ein, die Datenbestände des Kunden zu speichern und zu vervielfältigen, soweit dies zur Erbringung der nach diesen Vertragsbedingungen geschuldeten Leistungen erforderlich ist.

Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter zudem berechtigt, Änderungen an der Struktur oder dem Format von Datenbeständen des Kunden vorzunehmen.

7. Störungsmanagement

7.1 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Anwendungsdokumentation beschriebenen Funktionalitäten nicht ermöglicht.

7.2 Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage) zwischen 9 Uhr und 18 Uhr Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung.

7.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung und nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die die betreffende Störung auf die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen hat, einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

7.4 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

8. Ansprechstelle (Hotline)

8.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten. Die Hotline dient nicht als Hilfe zur Benutzung der Software. Schulungen zur Anwenderbenutzung können beim Anbieter angefragt werden und werden grundsätzlich nur nach gesondert vereinbarter Vergütung erbracht.

8.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

9. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

9.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der in der Bestellung vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

9.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

9.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

9.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Der Anbieter kann den Kunden hierbei auf Anfrage des Kunden gegen gesondert zu vereinbarenden Vergütung unterstützen. Mit Beendigung des Vertrages wird der Anbieter sämtliche Datenbestände des Kunden löschen. Der Anbieter ist statt der Löschung berechtigt, die Datenbestände aufgrund von gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen zu sichern und im Übrigen zu sperren. Gleiches gilt im Falle von Rechtsstreitigkeiten zwischen den Parteien aus diesem Vertragsverhältnis, wenn dies der Beweissicherung dient und hierfür erforderlich ist. Ein Anspruch des Kunden auf Zugriff auf die gesperrten Datenbestände besteht nicht.

10. Geltung der AV th data GmbH

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der th data GmbH (AV th data).