

Nutzungsbedingungen CloudSBC

Präambel

Die nachfolgenden Regelungen sollen das Rechtsverhältnis zwischen CloudSBC, im Folgenden „Anbieter“ genannt, und dem jeweiligen Kunden regeln. Der Anbieter stellt dem Kunden die Kommunikationslösung CloudSBC zur Verfügung. Die Spezifikation ist den Parteien bekannt.

§ 1 Geltungsbereich, Änderung

(1) Die folgenden Bedingungen regeln abschließend das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem jeweiligen Kunden und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Nutzungsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter hat diesen im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt.

(2) Diese Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Unternehmer im Sinne dieser Bedingungen ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei der Bestellung in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(3) Der Vertragsschluss findet ausschließlich in deutscher Sprache statt. Auf diese Bedingungen und auf die unter Bezug auf diese Bedingungen geschlossenen Verträge findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(4) Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Bedingungen jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern. Der Anbieter wird diesbezüglich spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderung der Bedingungen dem Kunden davon mitteilen und ihm diese übermitteln. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, dann gelten die geänderten Bedingungen als angenommen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen fristgemäß, so ist Anbieter berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten sollen oder zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen.

(5) Alle Preisangaben verstehen sich als Netto-Europreise zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(6) Im Fall von Kollisionen innerhalb der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien soll folgende Rangfolge gelten:

- a. individuelle Vereinbarungen,
- b. diese Nutzungsbedingungen,
- c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters,
- d. die gesetzlichen Regelungen.

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Leistungsumfang, Leistungsort

(1) Die Übermittlung eines Auftrages durch den Kunden stellt ein Angebot an den Anbieter dar. Der jeweilige Vertrag kommt durch Annahme (Auftragsbestätigung) durch den Anbieter zustande.

(2) Die einzelnen Leistungsgegenstände sowie der Umfang der vom Anbieter zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag bzw. aus dem Angebot des Anbieters.

(3) Grundsätzlich stellt der Anbieter dem Kunden – soweit geschuldet – für die Dauer des jeweiligen Vertrages die vereinbarte Kommunikationslösung über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck stellt der Anbieter die Kommunikationslösung in Rechenzentren in der EU bereit, die über das Internet für den Kunden erreichbar sind. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Kommunikationslösung laufend weiterzuentwickeln bzw. durch Softwarehersteller bereitgestellte Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen einzuspielen.

(4) Der Anbieter stellt lediglich eine Alternative für die bereits vorhandene Telekommunikationslösung des Kunden zur Verfügung. Die vertragsgegenständliche Kommunikationslösung ist nicht geeignet und auch nicht dazu gedacht, als ausschließlicher Telekommunikationsdienst genutzt zu werden.

(5) Kommt der Anbieter mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält.

(6) Der Leistungsort ist grundsätzlich an dem Sitz des Anbieters, wenn sich nicht etwas anderes aus dem Vertrag oder der Art der Tätigkeit ergibt.

(7) Nach Vertragsschluss erhält der Kunde vom Betreiber der Kommunikationslösung eine E-Mail mit einem Registrierungslink, muss diesen anklicken und ein Passwort vergeben – dadurch wird sein Kundenkonto und der erste Benutzerzugang aktiv. Der erste Nutzer, der während des Anmeldeverfahrens erzeugt wird, übernimmt die Funktion des Administrators und des Kundenkontakts.

(8) Anbieter oder Kunde richten weitere Benutzerzugänge ein.

(9) Nutzerkonten sind nicht auf Dritte übertragbar.

(10) Änderungen der hinterlegten Nutzerdaten sind unverzüglich bekanntzugeben, insbesondere Änderungen bezüglich der E-Mail-Adresse und/oder Anschrift.

(11) Der Anbieter oder der Betreiber kann das Konto eines Kunden sperren, wenn dieser gegen diese Bedingungen oder gegen geltendes Recht verstößt.

(12) Der Anbieter oder der Betreiber kann das Konto eines Kunden insbesondere sperren, wenn ein Nutzer bei der Anmeldung falsche Angaben gemacht hat, gegen Rechte Dritter verstößt, Leistungen missbraucht oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

(13) Wenn das Kundenkonto durch den Anbieter oder den Betreiber gesperrt wurde, ist der Kunde nicht berechtigt, sich erneut anzumelden.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, die vom Anbieter erbrachten Leistungen nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden.

(2) Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Vertrag und/oder aus den Umständen des jeweiligen Vertrages. Die Aufzählung der genannten Verpflichtungen ist dabei nicht abschließend. Insbesondere erbringt der Kunde folgende Leistungen unentgeltlich:

- a. Er wird zu Beginn der Leistungen alle benötigten oder angeforderten Unterlagen, Prozessbeschreibungen und weitere Informationen vollständig vorlegen.
- b. Er trägt zu jeder Zeit des Vertragszeitraums dafür Sorge, dass sachkundige Auskunftspersonen verfügbar und auskunftsbereit sind.
- c. Er wird, soweit nach Ermessen des Anbieters erforderlich, Zugang zu gängigen Kommunikationsmitteln (WLAN und Internet) bereitstellen.
- d. Er stellt die benötigten Zugangsberechtigungen und Benutzerdaten für alle im Rahmen des Projektes benötigten Systeme unmittelbar nach Vertragsschluss bereit.
- e. Er stellt sicher, dass jedwede in der Verantwortung Dritter stehende Leistung, welche die Leistungserbringung durch den Anbieter beeinflussen oder mit dieser in Zusammenhang stehen kann/steht, termin- und qualitätsgerecht erbracht wird und dem Anbieter alle erforderlichen Informationen und Ergebnisse rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
- f. Er wird, soweit nach Ermessen des Anbieters erforderlich, alle notwendigen Systeme auf technischer Ebene korrekt konfiguriert bereitstellen.

(3) Bei nicht erbrachter bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachter Mitwirkungspflicht des Kunden steht dem Anbieter eine zusätzliche Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwandes, zu den jeweiligen vereinbarten Stundensätzen oder, falls keine Stundensätze vereinbart sind, nach den üblichen Sätzen, zu.

(4) Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz bzw. über die zur Verfügung gestellten Dienste keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen, zu verbreiten oder ähnliches.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Kommunikationslösung durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die

Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.

(6) Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Kommunikationslösung erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu ggf. dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

(8) Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten, die die Nutzung der Kommunikationslösung ermöglichen, geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

(9) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass wichtige Nutzerdaten und/oder andere Daten nicht lediglich in der Kommunikationslösung gespeichert werden und dass er regelmäßig Sicherheitskopien und Kopien dieser Daten erstellt. Er wird insbesondere den Dienst des Anbieters nicht als ausschließliches Speichermedium für irgendwelche Inhalte gleich welcher Art nutzen.

(10) Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Anbieter und dem Betreiber hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

§ 4 Nutzungsrechte

(1) Etwaige Nutzungsrechte an vom Anbieter erbrachten/ausgelieferten Leistungen gehen an den Kunden grundsätzlich erst mit vollständigem Zahlungseingang über. Bei wiederkehrenden Leistungen (zum Beispiel SaaS/Miete) gilt diese Übertragung nur mit Zahlung des monatlichen Mietzinses und sonstiger anfallender Kosten. Gibt es keine gesonderte Nutzungsrechtvereinbarung in dem zu Grunde liegenden Angebot, so erhält der Kunde grundsätzlich nur ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich auf die Vertragslaufzeit befristetes Nutzungsrecht für die bestimmungsgemäße Verwendung.

(2) Soweit Dienste Dritter angeboten/verkauft/vermittelt werden, gelten ergänzend deren entsprechende Bedingungen/SLA.

(3) Der Kunde hat grundsätzlich keinen Anspruch auf Offenlegung und/oder Übertragung des Quellcodes, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.

§ 5 Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug

(1) Die Vergütungshöhe sowie der Abrechnungsmodus richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung oder nach diesen Bedingungen.

(2) Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen sind gegenüber dem Anbieter in Textform zu erheben. Rechnungen des Anbieters gelten als vom Kunden genehmigt, wenn ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.

(3) Der Anbieter ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, weitere Leistungen zurückzubehalten und laufende Leistungen zu unterbrechen.

(4) Bei Rücklastenschriften werden diese Zusatzkosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

(5) Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, gleich welcher Art, sind die bereits erbrachten Leistungen des Anbieters bis zum Wirksamwerden der Beendigungstatbestandes entsprechend der vertraglichen Regelung zu vergüten. Etwaige gesetzliche Ansprüche, die dem Anbieter auf Grund einer vorzeitigen Beendigung zustehen, werden hiervon nicht berührt. Etwaige Ansprüche aus dieser Nummer 5 sind im Rahmen gesetzlich entstehender Ansprüche anzurechnen.

(6) Der Kunde gerät in Verzug, wenn er innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit nicht geleistet hat.

(7) Der Anbieter ist berechtigt, für jede Mahnung pauschale Mahnkosten in Höhe von 2,50 € gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung weiterer Mahnkosten bleibt ausdrücklich vorbehalten.

§ 6 Gewährleistung/Haftung

(1) Jedwede Mängelhaftung ist ausgeschlossen für Mängel, die durch äußere, nicht vom Anbieter zu vertretende Einflüsse, oder durch unsachgemäße Nutzung durch den Kunden verursacht werden. Sie entfällt ebenfalls, wenn der Kunde selbst oder Dritte Änderungen und/oder Ergänzungen an den Leistungen des Anbieters ohne ausdrückliche Genehmigung in Textform vornehmen. Der Kunde kann jedoch den Gegenbeweis erbringen, dass die jeweilige Veränderung und/oder Ergänzung nicht ursächlich für den Mangel ist.

(2) Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben und keine zugesicherten Eigenschaften. Jedwede Funktionalität richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation bzw. dem Angebot und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen in Textform. Ist eine Funktion durch Veränderungen an der vom Kunden genutzten Hard- oder Software, durch Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen oder durch technische Änderungen Dritter nicht weiter verfügbar, besteht kein Anspruch auf Ersatz dieser Funktion.

(3) Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich an. Die Anzeige kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am dritten Werktag schriftlich einzureichen. Eine

Mängelmeldung darf nur von einer fachkundigen Person erfolgen und muss folgenden Anforderungen genügen:

- a. genaue Beschreibung des Problems (Fehler und erwartetes Verhalten) mit Datum und Uhrzeit
- b. Screenshot der Fehlermeldung soweit zutreffend
- c. Diagnosedaten aus der Anwendung soweit zutreffend
- d. eine Beschreibung, wie der Fehler reproduziert werden kann
- e. aussagefähigen Ansprechpartner zur Problemstellung

(4) Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel) oder Anbieter durch eine nicht ausreichend bestimmte Fehlermeldung erhöhten Aufwand hat, kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von Anbieter zu ihren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

(5) Der Kunde wird den Anbieter bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

(6) Die Mängelbeseitigung durch den Anbieter kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen.

(7) Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist grundsätzlich, soweit nicht gesetzlich ausdrücklich erlaubt, ausgeschlossen.

(8) Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz des Anbieters.

(9) Der Anbieter ist innerhalb einer angemessenen Frist zu mindestens fünf Nacherfüllungsversuchen berechtigt. Das Fehlschlagen eines fünften Nacherfüllungsversuches bedeutet nicht zwingend das endgültige Fehlschlagen der Nacherfüllung. Der Anbieter ist vielmehr innerhalb der gesetzten Fristen oder angesichts der Umstände des Einzelfalles zu weiteren Nacherfüllungsversuchen berechtigt.

(10) Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, regelmäßige, in branchenüblich kurzen Abständen durchzuführende, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

(11) Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl des Anbieters durch Beseitigung des Mangels, Lieferung eines Programmes oder einer anderen Sache, das den Mangel nicht hat, oder Aufzeigen von Möglichkeiten, wie die Auswirkungen des Mangels

vermieden werden können. Der Kunde darf eine Minderung nicht durch Abzug von der vereinbarten monatlichen Pauschale durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Nachbesserung oder Ersatzlieferung als fehlgeschlagen anzusehen ist. Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung des Anbieters für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist ausgeschlossen.

(12) Der Anbieter haftet für leichte Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(13) Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

(14) Die Haftung des Anbieters für Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen Kommunikationslösung entstehen, ist beschränkt auf 25 % des Vertragswerts oder 100.000 EUR (je nachdem welche Summe geringer ist), wobei „Vertragswert“ den Gesamtbetrag der wiederkehrenden Gebühren bezeichnet, die innerhalb der letzten zwölf Monate vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses vom Kunden gezahlt wurden oder zu dessen Zahlung der Kunden verpflichtet gewesen wäre. Sofern die Vertragslaufzeit bei Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses zwölf Monate noch nicht erreicht hat, ist der fiktive Gesamtbetrag der wiederkehrenden Gebühren der fiktiven letzten zwölf Monate maßgeblich.

(15) Die Gesamthaftung unter diesem Vertrag ist auf einen Betrag von 50 % des Vertragswerts beschränkt.

(16) Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(17) Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

§ 7 Höhere Gewalt

Der Anbieter ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Pandemien, Epidemien und rechtmäßige

Arbeitskampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben sowie behördliche Maßnahmen.

§ 8 Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

(1) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Kommunikationslösung sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

(2) Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste beträgt 98,5 % im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten; jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Tage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

§ 9 Support

Ein über die Pflichten aus diesen Bedingungen hinausgehender Support ist nicht geschuldet, soweit nicht gesondert vereinbart.

§ 10 Schlussbestimmungen

(1) Sofern die Parteien Vollkaufleute sind, wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, die Stadt des Sitzes des Anbieters als Gerichtsstand vereinbart.

(2) Sollten eine oder mehrere Klauseln dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt sein.