

Standard-Vertragsbedingungen der GBTEC Software AG (Anbieter) für die Bereitstellung der Standardsoftware BIC in der Private Cloud (SaaS)

Die GBTEC AG bietet Kunden auf <https://www.gbtec.com> sowie <https://biccloud.com> Software bzw. Services zum Business Process Management an. Die hier vorliegenden Besonderen Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung unserer Webseite oder Dienste/ Services wie beispielsweise der BIC CLOUD sowie der Software, die Teil der Dienste ist, einschließlich Anwendungen und zugehörige Dokumentation (gemeinsam als „Service“ bezeichnet). Sofern schriftlich nicht anders vereinbart gelten hierzu ergänzend die AGB der GBTEC AG, die ebenfalls auf der Seite www.gbtec.com/de/vertragliche-bedingungen/ eingesehen und heruntergeladen werden können. Die GBTEC AG stellt dem Kunden die Nutzungsmöglichkeit für die Softwareanwendungen zum Zugriff über eine Telekommunikationsverbindung sowie Speicherplatz für seine Anwendungsdaten zu den folgenden Bedingungen zur Verfügung.

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese Vertragsbedingungen gelten für die Nutzung der Services der GBTEC AG gemäß der aktuellen Produktbeschreibung (zu finden unter www.gbtec.com/de/benutzerdokumentationen/) als Software as a Service (SaaS) bzw. Cloud-Angebot im Rahmen der Nutzung einer Private Cloud.
- 1.2 Der Service wird von der GBTEC AG als SaaS- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts ermöglicht, die auf den Servern der GBTEC AG bzw. eines von der GBTEC AG beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer

Hilfe zu speichern und zu verarbeiten. Ein unbefristetes Nutzungsrecht an dem Service über das Vertragsende hinaus wird nicht gewährt.

- 1.3 Diese Vertragsbedingungen sowie ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GBTEC AG gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

2. Art und Umfang der Leistung

- 2.1 Die GBTEC AG stellt dem Kunden den Service in der jeweils vereinbarten Version am Leistungsübergabepunkt zur Nutzung bereit. Leistungsübergabepunkt für die Service-Nutzung sind die Router-Ausgänge der von der GBTEC AG genutzten Rechenzentren, in denen sich die jeweils genutzten Server mit der Software befinden. Der Service, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung auf Servern und der erforderliche Speicherplatz auf Servern werden von der GBTEC AG bereitgestellt. Zusätzlich hierzu sind jedoch für die Nutzung des Services Rechenleistung und Speicherplatz auf den Computern der Kunden gemäß Systemvoraussetzungen (zu finden unter www.gbtec.com/de/vertragliche-bedingungen/) erforderlich.
- 2.2 Vor der erstmaligen Nutzung des Service der GBTEC AG und in regelmäßigen Abständen ist der Kunde – sofern technisch möglich – verpflichtet, ein Backup zur Sicherung seiner Daten durchzuführen. Wichtiger Hinweis: Um dem Kunden die Möglichkeit zu bieten, stets mit dem Service arbeiten zu können, kann der Service bzw. das Programm auch offline genutzt werden. Vor einer beabsichtigten Offline-Nutzung des Programms ist der Kunde ebenfalls verpflichtet, seine Daten – sofern technisch möglich – eigenständig und vollumfänglich zu sichern. Zu der Datensicherung der GBTEC AG siehe Ziffer 11.3.
- 2.3 Die GBTEC AG schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Leistungsübergabepunkt.

-
- 2.4 Die Anzahl der Zugänge richtet sich nach den Angaben im abgeschlossenen Vertrag bzw. nach der vom Kunden bei seiner Registrierung bzw. nach seiner Registrierung in den Service eingegebenen Daten; insbesondere der Anzahl von Nutzern. Nutzer müssen natürliche Personen sein, die entweder Mitarbeiter des Kunden oder Mitarbeiter von verbundenen Unternehmen i.S.v. § 15 ff. AktG sind und aufgrund dieser vertraglichen Vereinbarung vom Kunden vergleichbar zu einem Mitarbeiter zur Einhaltung der Regelungen dieses Vertrages verpflichtet werden können. Soweit die GBTEC AG dem Kunden nicht selbst gewählte Zugangsdaten (z.B. Kennwörter, Client-Zertifikate) übermittelt, sind diese vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Zugangsdaten zu ändern.
- 2.5 Die GBTEC AG stellt dem Kunden bei Vertragsbeginn eine elektronische Anwenderdokumentation für den Service in deutscher sowie in englischer Sprache per Download bzw. als Online-Version zur Verfügung, die regelmäßig aktualisiert wird. Zusätzlich hierzu beabsichtigt die GBTEC AG, ihren Kunden von Zeit zu Zeit sogenannte Webinare zur Verfügung zu stellen. Die GBTEC AG wird die Kunden jeweils nach Vertragsschluss hierüber informieren, sobald die Termine feststehen.
- 2.6 Der Kunde ist berechtigt, diese Dokumentation unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Es gelten die unter Ziffer 4 für den Service vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Dokumentation entsprechend.
- 2.7 Teile des Service, die der Kunde nutzt bzw. anwendet, können im Eigentum von Partnerunternehmen (Unternehmen, mit denen die GBTEC AG eine vertragliche Partnerschaft eingegangen ist) stehen (Fremdsoftware) und werden entweder von der GBTEC AG oder von diesen Partnerunternehmen bereitgestellt (Fremdlizenzgeber). Sofern eine Bereitstellung vom Partnerunternehmen vorliegt und der Kunde diesen Fremdservice nutzen möchte, erklärt er sich damit einverstanden, den Fremdservice gemäß der Nutzungsbedingungen und anderer Beschränkungen, die in der anzuwendenden Lizenz dargelegt sind oder auf die verwiesen wird, zu nutzen.

Die GBTEC AG stellt sicher, dass das Datenschutzniveau zwischen diesen Unternehmen mindestens dieser Vereinbarung zwischen Kunde und der GBTEC AG entspricht und alle gesetzlichen und vertraglichen Pflichten beachtet werden.

3. Technische Voraussetzungen

- 3.1 Die technischen Voraussetzungen sind über die Website der GBTEC AG einsehbar. Mit der Nutzung des Service der GBTEC AG bestätigt der Kunde, dass er die technischen Voraussetzungen gelesen und verstanden hat.
- 3.2 Für die Beschaffenheit oder Leistungsfähigkeit der erforderlichen Hard- und/ oder Software auf Seiten des Kunden ist die GBTEC AG nicht verantwortlich.

4. Nutzungsrechte an der Software

- 4.1 Die Produkte der GBTEC AG sind urheberrechtlich geschützt. Die GBTEC AG räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages das einfache, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare und zeitlich auf die vereinbarte Dauer beschränkte Recht ein, die von ihr zur Verfügung gestellte Benutzeroberfläche des Services zur Anzeige auf dem Bildschirm in den Arbeitsspeicher der vertragsgemäß hierfür verwendeten Endgeräte zu laden, auszuführen und die dabei entstehenden Vervielfältigungen der Benutzeroberfläche vorzunehmen sowie den Service für die vertragsgemäßen Zwecke gemäß der Produktbeschreibung zu nutzen. Ein darüber hinaus gehendes Recht wird dem Kunden nicht eingeräumt.
- 4.2 Der Kunde ist berechtigt, den Service selbst oder durch seine Angestellten zu nutzen, sofern diese durch ihn als berechtigte Nutzer unter Angabe der jeweils zugehörigen E-Mail-Adressen registriert sind. Es gilt die Nutzer-Definition gem. Ziffer 2.4. Die berechtigten Nutzer sind der GBTEC AG namentlich eindeutig im Rahmen der Registrierung und/oder über die entsprechende Funktion innerhalb der Software zu benennen. Es können im Laufe des Vertragsverhältnisses neue Nutzer zugeschaltet, deaktiviert oder ausgetauscht werden (**Ziffer 10.1 ist zu beachten**). Lizenznehmer gegenüber der GBTEC AG ist ausschließlich der Kunde.

Der Funktionsumfang des Service kann je nach buchbaren Möglichkeiten innerhalb der CLOUD-Lösung bei Bedarf sehr kurzfristig erweitert bzw. reduziert werden (**Ziffer 10.1 ist zu beachten**).

- 4.3 Der Kunde ist nicht befugt, den Service über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, die nicht als berechtigte Nutzer registriert sind.
- 4.4 Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Service oder Teile davon zu vervielfältigen oder zu veräußern.
- 4.5 Sofern die GBTEC AG während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf den Service vornimmt und diese dem Kunden freiwillig oder aufgrund einer zusätzlichen vertraglichen Verpflichtung zur Verfügung stellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese Anwendungen.
- 4.6 Verletzt der Kunde oben genannte Regelungen aus von ihm zu vertretenden Gründen, ist die GBTEC AG berechtigt, den Zugriff des Kunden auf den Service zu sperren bzw. den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich zu kündigen, sofern der Kunde die Verletzungshandlung auch eine Woche nach vorheriger schriftlicher Abmahnung durch die GBTEC AG weiterhin begeht.
- 4.7 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung des Service durch Dritte (oder durch nicht vom Kunden benannte Personen) schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des 3-fachen monatlichen Nutzungsentgelts pro berechtigten Nutzer nach Ziffer 10 (Vergütung) zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadenersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadenersatzanspruch angerechnet.

5. Rechte am geistigen Eigentum

- 5.1 Alle Urheberrechte, Patentrechte, Firmenrechte, Markenrechte und andere gewerbliche Schutzrechte und Rechte am geistigen Eigentum sowie alle gleichartigen Rechte zum Schutz von Informationen, die sich auf den Service der GBTEC AG beziehen, sind und bleiben jederzeit ausschließliches Eigentum der GBTEC AG. Keine Regelung in einem Angebot (Offerte), einer Bestellung und/oder

einem Vertrag (einschließlich dieser besonderen Nutzungsbedingungen) darf so verstanden werden, dass sie zu einem vollständigen oder teilweisen Übergang dieser Rechte an den Kunden führt, noch wird ein solcher Übergang beabsichtigt oder kann als solcher verstanden werden.

- 5.2 Dem Kunden ist es nicht gestattet, eine Kennzeichnung in Bezug auf Rechte am geistigen Eigentum auf dem Service zu ändern, zu entfernen oder unkenntlich zu machen. Dem Kunden ist es nicht gestattet, eine Marke, einen Handelsnamen, ein Logo oder einen Domainnamen der GBTEC AG oder einen ähnlichen, damit verwechselbaren Namen registrieren zu lassen.

6. Kundendaten und -Inhalte/ Freistellung von Ansprüchen

Dritter

- 6.1 Um vom Kunden gemeldete Fehler oder Fehlverhalten der Software beheben zu können, benötigt die GBTEC AG in einigen Fällen die Datensätze des Kunden, bei deren Verwendung der Fehler bzw. das Fehlverhalten der Software aufgetreten ist, um mit diesen Datensätzen z.B. den Fehler zu rekonstruieren oder Testläufe durchzuführen. Der Kunde stimmt daher einer Verwendung seiner Datensätze in diesem Rahmen zu.
- 6.2 Mit der Nutzung des Service bestätigt der Kunde, dass er die Rechtsposition zur Einräumung dieses Nutzungsrechts an die GBTEC AG besitzt. Der Kunde behält sämtliche Rechte und Eigentumsrechte an seinem Inhalt. Die GBTEC AG beansprucht keine Eigentumsrechte an solchen Inhalten.
- 6.3 Für den Fall, dass Dienste Funktionen umfassen, die es Kunden ermöglichen, ihre Inhalte freizugeben und zu veröffentlichen gilt folgendes:
Freigeben bedeutet, Kunden stellen ihre Inhalte der GBTEC AG und/ oder anderen Benutzern durch das Senden per E-Mail, Bereitstellen, Übertragen, Hochladen oder auf andere Weise zur Verfügung. Andere Benutzer bzw. die GBTEC AG können diese freigegebenen Inhalte auf vielerlei Art verwenden, kopieren, ändern oder weitergeben. Der Kunde sollte sich genau überlegen, welchen Inhalt er

freigibt oder veröffentlicht, da der Kunde für den von ihm freigegebenen Inhalt die volle Verantwortung trägt.

- 6.4 Der Kunde verpflichtet sich gegenüber der GBTEC AG, keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit dem Service zu nutzen. Der Kunde bleibt im Hinblick auf personenbezogene Daten verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten über die Nutzung des Service von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.
- 6.5 Der Kunde ist für sämtliche von ihm verwendete Inhalte und verarbeiteten Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Die GBTEC AG nimmt von Inhalten des Kunden keine Kenntnis, sie werden ohne Vorabprüfung oder Überwachung der GBTEC AG für den Kunden gespeichert und für diesen zur Verfügung gestellt; eine Prüfung auf Richtigkeit und Rechtmäßigkeit durch die GBTEC AG findet nicht statt.
- 6.6 Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, die GBTEC AG von jeder Haftung und sämtlichen nachgewiesenen und angemessenen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls die GBTEC AG von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Die GBTEC AG wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde der GBTEC AG unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.
- 6.7 Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche der GBTEC AG bleiben unberührt.

7. Instandhaltung des Service / Gewährleistung

- 7.1 Die GBTEC AG setzt Rechenzentren für das Betreiben der Cloud ein, deren „System-Verfügbarkeit“ mindestens 99,5% im Jahresmittel beträgt.
- 7.2 Die GBTEC AG schuldet die Verfügbarkeit des Service (siehe auch Ziffer 2) und damit die technische Nutzbarkeit des Service am Übergabeort zum Gebrauch durch den Kunden. Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Service-Pflege, Updates etc. sowie die Zeiten, in denen der Service aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich der GBTEC AG liegen, nicht zu erreichen ist. Supportleistungen sind ausschließlich montags bis freitags jeweils zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr CET verfügbar, jedoch nicht an Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Bezüglich einer eingeschränkten Verfügbarkeit des Service siehe zudem die Ziffern 3.2 sowie 3.3 der geltenden AGB.
- 7.3 Bei Funktionsausfällen, -störungen oder -beeinträchtigungen des Service wird der Kunde zunächst die verfügbare Benutzerdokumentation und Videos sowie von der GBTEC AG veröffentlichte Meldungen zu Störungen und deren Behebung (zu finden unter „<http://www.gbtec.com>“) verwenden und versuchen, auf diesem Wege selbst Abhilfe zu schaffen. Sollte eine Behebung des Fehlers dennoch nicht möglich sein, hat der Kunde die Möglichkeit, Störungen über die Supporthotline und/ oder schriftlich per Mail an biccloudsupport@gbtec.de zu melden. Der Kunde benennt hierbei zwei Administratoren mit ihnen zugehörigen E-Mail-Adressen, über die der Kontakt mit dem Support in der Folge ausschließlich stattfinden wird. Störungsmeldungen werden ausschließlich während der Service-Zeiten aufgenommen: Werktags (Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr (CET) mit Ausnahme von Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Diese werden wie Sonntage behandelt.
- 7.4 Die GBTEC AG weist darauf hin, dass folgende Leistungen im Rahmen von Ziff. 7.3 und Ziff. 7.5 ausgeschlossen sind:
- Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit dem Service verursacht wurden,

- Rettung von Daten der Kunden, es sei denn, der Datenverlust betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten der Kunden und ist von der GBTEC AG verschuldet,
- Datenrücksicherung, es sei denn, der Datenverlust betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten der Kunden und ist von der GBTEC AG verschuldet,
- individuelle Programmierleistungen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services, eine geänderte Hardware- und Softwareumgebung sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder vom Kunden verwendete Drittsoftware,
- Vor-Ort-Service beim Kunden,
- Schulungen,
- Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der Software mit vom Kunden verwendeter Drittsoftware, die nicht Gegenstand eines Wartungsvertrages mit der GBTEC AG sind,
- Entwicklung einer kundenspezifischen Implementierung wie Skripte, Programme, Konfigurationen und ähnliches,
- Hilfe zu Modellierungsfragestellungen.

Hierbei handelt es sich nicht um Gewährleistungsrechte, sondern um reine Supportleistungen, die – sofern der Kunde diese in Anspruch nehmen möchte – gesondert zwischen den Parteien zu vereinbaren und nach Aufwand und Vereinbarung gesondert zu vergüten sind.

7.5 Die GBTEC AG beseitigt vom Kunden angezeigte Mängel des Service innerhalb angemessener Zeit. Mängel werden von den Parteien einvernehmlich in drei Fehlerkategorien unterteilt. Bei fehlendem Einvernehmen entscheidet die GBTEC AG unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden. Je nach Fehlerkategorie bzw. Fehlerklassen existieren folgende unterschiedliche Reaktionszeiten (**Reaktionszeiten beginnen und laufen ausschließlich während der Servicezeiten gemäß Ziff. 7.3**):

- a.) Fehlerklasse 1 („sehr hoch“): Service steht nicht zur Verfügung oder ist in erheblichem Maße (schwerwiegend) eingeschränkt (Reaktionszeit: 4 Stunden).
- Betroffen sind Funktionen aus einer in der Leistungsbeschreibung jeweils bei

Auftrag explizit festgelegten Liste von Kernfunktionalitäten (nur bei Ausfall oder Beeinträchtigung dieser Funktionen wird der Vorfall bzw. Fehler als Fehlerklasse 1 behandelt) **UND**

- kein Benutzer kann die betroffene Funktion verwenden und kein

Workaround ist möglich **UND**

- der Vorfall bzw. Fehler betrifft den überwiegenden Teil der Daten (Prozesse, Dokumente, Workflows).

b.) Fehlerklasse 2 („hoch“): Nutzung des Services ist nicht unmöglich, aber in erheblichem Maße beeinträchtigt (Reaktionszeit: 8 Stunden).

- es sind nicht alle Kriterien der Fehlerklasse 1 erfüllt **UND**

- der Vorfall bzw. Fehler betrifft einen erheblichen Teil der Daten **UND**

- ein verfügbarer Workaround erfordert erheblichen Mehraufwand.

c.) Fehlerklasse 3 („niedrig“): alle anderen Vorfälle bzw. Fehler (Fehlerbehebung im Rahmen der neuen Softwareversion).

7.6 Es gelten die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung. Die §§ 536b (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Mieter) BGB finden Anwendung.

Die Anwendung des § 536a Abs. 2 (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

7.7 Sofern ein vom Kunden gemeldeter Mangel des Services nicht besteht und der Kunde dies bei Meldung wusste oder bei angemessener Schulung und Nutzung vorhandener Dokumentation hätte wissen müssen („Fehlmeldung“), ist die GBTEC AG berechtigt, in Fällen weiterer Fehlmeldungen, den durch die weiteren Fehlmeldungen verursachten angemessenen Aufwand gesondert geltend zu machen und abzurechnen.

8. Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen/ Schulungen/ Anwendersupport

Zur Bedienung des Services stellt die GBTEC AG ihren Kunden ausführliche Benutzerdokumentationen sowie Videos zur Verfügung, die jederzeit unter <https://www.gbtec.com/de/> eingesehen werden können. Seitens der GBTEC AG werden zudem regelmäßig Updates, Upgrades und Releases bezüglich des Services BIC CLOUD durchgeführt.

Zusätzlich bietet die GBTEC AG einen Anwendersupport an. Dieser umfasst vor allem die Unterstützung bei der Anwendung/Bedienung des Service sowie die Unterstützung und Beratung bei Fehlern infolge einer falschen Anwendung des Services durch den Kunden. Fachliche Beratung und Fragen sind hiervon nicht erfasst.

Der Anwendersupport erfolgt jeweils telefonisch über die Supporthotline und/oder per E-Mail biccloudsupport@gbtec.de. Der Kunde benennt der GBTEC AG hierzu zwei Administratoren, über die der Kontakt mit der GBTEC AG in der Folge ausschließlich stattfinden wird.

Der Kunde hat nur dann Anspruch auf den Anwendersupport, wenn er sich zuvor grundlegend geschult bzw. Schulungen der GBTEC AG besucht, die Benutzerdokumentation zu Rate gezogen sowie an Webinaren zu diesem Problem teilgenommen hat.

Die GBTEC AG stellt den zwei vom Kunden zu benennenden Administratoren den Anwendersupport ausschließlich während folgender Service-Zeiten zur Verfügung: Werktags (Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr (CET) mit Ausnahme von Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Diese werden wie Sonntage behandelt.

Darüber hinaus schuldet die GBTEC AG durch diesen Vertrag keine Beratungs-/ Schulungs-/Support- oder Wartungsleistungen bezüglich des Produktes und seiner Anwendungsmöglichkeiten. Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über diese Themen (kostenpflichtig) treffen (siehe hierzu auch Ziffer 7.4).

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird die GBTEC AG bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang wie folgt unterstützen:

- 9.1 Der Kunde stellt der GBTEC AG nach Vertragsschluss unverzüglich sämtliche Informationen zur Verfügung, die die GBTEC AG benötigt, um dem Kunden den Zugang zur Software einzurichten. Dieser verpflichtet sich, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangs- und Nutzungsdaten geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Dritte oder Nutzer weiterzugeben, sofern dies nicht ausdrücklich von den Parteien vereinbart wurde. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, diese in gleicher Art und Weise zu schützen. Der Kunde wird die GBTEC AG unverzüglich unterrichten, sobald der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und Kennwörter nicht berechtigten Personen gegenüber bekannt geworden sein könnten.
- 9.2 Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden nur insoweit, als es sich dabei um Daten handelt, die nicht auf dem von der GBTEC AG zur Verfügung gestellten Server, sondern lediglich bei den Anwendern auf den Arbeitsplatzsystemen gespeichert sind. Das gilt auch für etwaige von der GBTEC AG im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen. Es steht dem Kunden frei, alle Daten zusätzlich mit Hilfe der Export- und Importfunktion selbst zu sichern.
- 9.3 Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

10. Vergütung/ Verzug

- 10.1 Für die zu erbringenden Leistungen gemäß Ziffer 1 wird ein Nutzungsentgelt erhoben. Die Höhe richtet sich nach den gewählten Funktionen des Service, der Anzahl der vom Kunden registrierten Nutzer sowie der Dauer der Registrierung dieser Nutzer (Ziffer 4.2 ist zu beachten), den gewählten Komponenten/ Optionen/ Paketen sowie der gewählten Vertragsdauer. Preisangaben sind der jeweils aktuellen Preisliste oder dem von der GBTEC AG beim Bestellvorgang übermittelten Dokumente zu entnehmen.

Es können im Laufe des Vertragsverhältnisses neue Nutzer zugeschaltet, ausgetauscht oder deaktiviert werden. Bei der Zuschaltung eines neuen Nutzers, der nicht mit dem vom Kunden bereits gezahlten Nutzungsentgelt abgegolten ist, tritt die jeweilige Gebühr für die Zuschaltung des Nutzers unmittelbar in Kraft. Bei einer Deaktivierung von bereits vorhandenen Nutzern, die nicht in dem ursprünglich vom Kunden gebuchten Kontingent enthalten waren und somit extra vergütet werden mussten, werden die Gebühren innerhalb eines gebuchten Vertragszeitraumes nicht angepasst bzw. reduziert. Es gilt die erhöhte Gebühr für den zusätzlichen Nutzer.

Die jeweils gültige Gebühr für eine Erweiterung des Funktionsumfangs tritt unmittelbar in Kraft; bei einer Reduzierung des Funktionsumfangs werden die Gebühren während des zunächst vereinbarten Leistungszeitraums nicht angepasst.

Sofern Monate nur anteilig berechnet werden, wird jeder Kalendertag mit 1/365 des Jahresnutzungsentgeltes berechnet.

- 10.2 Sonstige Leistungen werden von der GBTEC AG zu jeweils von den Parteien zu vereinbarenden Preisen nach Aufwand erbracht.
- 10.3 Vergütungen werden zzgl. der Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet. Verträge mit einer vorgesehenen und üblichen vereinbarten Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Jahr sind zahlbar jährlich im Voraus. Das Nutzungsentgelt wird mit Abschluss des Vertrags über die Nutzung der Software gegen die Zurverfügungstellung der Zugangsdaten für die Nutzung des Systems fällig. Die Vergütung ist – sofern nicht schriftlich anders vereinbart - **innerhalb von 30 Tagen** nach Zugang der Rechnung zu zahlen. 30 Tage nach Rechnungszugang kommen Kunden mit dem Ausgleich der Rechnung **automatisch in Verzug**. Erfolgt der Ausgleich des gesamten Rechnungsbetrags auch nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer Zahlungserinnerung hat die GBTEC AG das Recht, den Zugang des Kunden zu den gespeicherten Inhalten zu unterbrechen, zu beenden oder zu beschränken, die gespeicherten Inhalte zu löschen oder den Account des Kunden zu kündigen (siehe hierzu auch Ziffer 15.5).

- 10.4 Rechnungen und Zahlungserinnerungen werden grundsätzlich in elektronischer Form erstellt. Sofern der Kunde Rechnungen per Post wünscht, sind diese kostenpflichtig und werden gemäß Preisangabe in der aktuellen Preisliste berechnet.

11. Rechte zur Datenvereinbarung/ Datensicherung

- 11.1 Die GBTEC AG hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
- 11.2 Der Kunde räumt der GBTEC AG für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die von der GBTEC AG für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Die GBTEC AG ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist die GBTEC AG ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.
- 11.3 Die GBTEC AG sichert die Daten der Kunden jeweils täglich zum Zwecke der Wiederherstellung der Daten in ihrer Gesamtheit. Die gesicherten Daten werden jeweils für einen Zeitraum von sieben Tagen aufbewahrt und können dem Kunden bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden.
- 11.4 Die Software BIC CLOUD arbeitet mit einem Einchecken-Auschecken-System. Das bedeutet, dass der Kunde Diagramme zur Bearbeitung auf den eigenen Rechner herunterlädt. Diese Diagramme befinden sich dann im Speicher des Browsers. Die Kunden haben dadurch die Möglichkeit, nicht nur online, sondern auch offline arbeiten zu können. Die GBTEC AG weist den Kunden darauf hin, dass während der Bearbeitung und insbesondere im Offlinebetrieb vom Kunden erzeugte oder geänderte Daten nicht seitens der GBTEC AG gesichert werden können. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass der Speicher des Browsers während dieser Arbeitsphase nicht gelöscht wird. Erst mit dem erfolgreichen Einchecken der Daten, werden die bearbeiteten Daten wieder in der BIC CLOUD gespeichert.
- HINWEIS: Ein Arbeiten im privaten Modus des Browsers ist zwar möglich, aber GBTEC AG rät dringend davon ab. Durch das Schließen des Fensters werden alle**

Daten der Sitzung gelöscht. Durch das Schließen des Browsers kann je nach Einstellung des Unternehmens ebenfalls der Browserspeicher geleert und damit die lokalen Daten verworfen werden.

- 11.5 Wenn und soweit der Kunde auf von der GBTEC AG technisch verantworteten IT-Systemen personen-bezogenen Daten verarbeitet oder verarbeiten lässt und die Auftragsdatenverarbeitung innerhalb der EU bzw. dem EWR durchgeführt wird, verpflichten sich die GBTEC AG und der Kunde, eine **Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung** gesondert schriftlich abzuschließen (Art. 28 III DSGVO).
- 11.6 Die Leistungen nach diesem Vertrag werden von der GBTEC AG als Datenverarbeitung im Auftrag des Kunden erbracht, soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogen sind. Der Kunde ist Auftraggeber und verantwortliche Stelle im Sinne von Art. 24 DSGVO. Die GBTEC AG ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, geheim zu halten und nur gemäß den Weisungen des Kunden zu verarbeiten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.
- 11.7 Die GBTEC AG trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten von Kunden, die den Anforderungen der DSGVO (insbesondere Art. 25, 28, 32 DSGVO) und dem BDSG genügen.
- 11.8 Die GBTEC AG wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.
- 11.9 Die GBTEC AG wird nur nach schriftlicher Abstimmung mit dem Kunden Unterauftragnehmer in Drittstaaten einsetzen. Um das hohe Datenschutzniveau auch bei diesen Subauftragnehmern gewährleisten zu können, wird die GBTEC AG als Stellvertreter für den Kunden zusätzlich EU-Standardvertragsklauseln zur Auftragsdatenverarbeitung mit dem Unterauftragnehmer abschließen.

12. Geheimhaltung/ Datenschutz

Es gelten die Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GBTEC AG sowie die zwischen dem Kunden und der GBTEC AG geschlossene Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung.

13. Haftung und Schadensersatz

- 13.1 Es gelten die Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GBTEC AG. Davon unabhängig gelten die Ziffern 13.2 und 13.3.
- 13.2 Die Haftung der GBTEC AG für anfängliche Mängel (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen, es sei denn, die GBTEC AG hat den Mangel arglistig verschwiegen.
- 13.3 Die GBTEC AG haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus der Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde die GBTEC AG auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

14. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrages/ (außerordentliche) Kündigung/ Exit Management

- 14.1 Entgeltliche Verträge, die auf bestimmte Zeit geschlossen wurden oder für die eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, verlängern sich jeweils um die vereinbarte Zeit oder Mindestvertragslaufzeit, höchstens aber um ein Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von einer der Parteien gekündigt werden. Dies gilt vorbehaltlich anderer schriftlicher Vereinbarungen mit dem Kunden.
- 14.2 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt vor, wenn die Fortsetzung des

Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der gesetzlichen Kündigungsfrist für die kündigende Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nicht zumutbar ist. Wichtige Gründe sind für die GBTEC AG insbesondere die folgenden Ereignisse:

- Verstoß des Kunden gegen seine vertraglichen Pflichten. Hier insbesondere: vorsätzliche Angabe des Kunden von falschen Kontaktdaten, vorsätzliche Angabe des Kunden einer falschen oder ungültigen E-Mail-Adresse, der Kunde gerät mit der Zahlung der Rechnung für mehr als 14 Tage in Verzug (siehe auch die Ziffern 10.3 sowie 15.5), der Kunde überträgt seinen Nutzer-Account an einen Dritten, der Kunde lässt die Nutzung seines Nutzer-Accounts durch unberechtigte Dritte zu, insbesondere durch namentlich nicht benannte Einzelpersonen,
- Nichteinhaltung gesetzlicher Vorschriften durch den Kunden.

Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist er verpflichtet, der GBTEC AG die vereinbarte Vergütung abzüglich der von der GBTEC AG ersparten Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde bzw. geendet hätte.

- 14.3 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung.
- 14.4 Für den Fall, dass der Kunde auch innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Zahlungserinnerung (vgl. Ziff. 10.3) die Rechnung nicht vollständig ausgleicht, kann die GBTEC AG zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalen Schadensersatz in Höhe eines Viertels des bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Nutzungsentgeltes verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.
- 14.5 Sollte die Bereitstellung des Service für die GBTEC AG wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll sein, so kann die GBTEC AG die bestehenden Verträge mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen. Bereits gezahlte Beträge für folgende Monate werden erstattet.
- 14.6 Nach Beendigung des Vertrags hat die GBTEC AG sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz der GBTEC AG befindlichen Unterlagen

sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen innerhalb von maximal 60 Tagen zu löschen. Sofern der Kunde dies bei Vertragsbeendigung explizit wünscht, wird die GBTEC AG die Löschung schriftlich bestätigen. Hierunter fallen sämtliche im Rahmen des Dienstes vom Kunden und dessen Nutzern in den Dienst eingestellten und gespeicherten sowie die mit dem Dienst und dessen Nutzung durch den Kunden, dessen Nutzern oder von der GBTEC AG im Auftrag des Kunden generierten, neu erhobenen und gespeicherten Daten. An diesen Daten erwirbt der Kunde sämtliche Rechte, einschließlich Eigentums- und Urheberrechte. Darunter fallen jedoch nicht Daten, die der Kunde oder seine Nutzer in Bereichen des Dienstes gespeichert haben, die Dritten zugänglich sind (z.B. Beiträge in Community- oder Support-Foren). Der Kunde kann seine Daten über die im Rahmen des Dienstes bereitgestellten Systemfunktionen zur Anzeige in entsprechenden Programmen exportieren. Sofern der Kunde unmittelbar im Anschluss an die Beendigung des Vertrages einen neuen Vertrag zur Nutzung des Dienstes oder der zugrundeliegenden Software eingeht (z.B. als „Private Cloud“ oder „On Premise“), bietet die GBTEC AG eine Übernahme der Daten im Rahmen des neuen Vertrages an.

- 14.7 Soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen hat die GBTEC AG die bei ihr vom Kunden gespeicherten Daten zu löschen. Im Rahmen eines kundenfreundlichen Exit Managements werden nach Beendigung des Vertrages die vom Kunden in der Cloud abgelegten Daten seitens der GBTEC AG für einen Zeitraum von einem (1) Monat nach Beendigung des Vertrages weiterhin gespeichert und dem Kunden zum Download zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt nach Ablauf der Nutzung der kostenlosen Testversion). Danach werden alle Daten unwiderruflich gelöscht. Ein Zugriff ist dann nicht mehr möglich.

15. Übertragung der Rechte und Pflichten

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

16. Schlussbestimmungen

16.1 Die GBTEC AG behält sich das Recht vor, den Inhalt dieser Nutzungsbedingungen sowie die Leistungs- und Produktbeschreibung jederzeit einseitig zu ändern, sofern die Änderung auf sachlichen Gründen beruht und für den Kunden zumutbar ist bzw. wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist. Begründete Anlässe für Änderungen sowohl der Leistungs- und Produktbeschreibung als auch dieser Nutzungsbedingungen können sein:

- neue gesetzliche oder behördliche Vorgaben,
- Vorgaben eines an die GBTEC AG gerichteten Gerichtsurteils,
- veränderte aktuelle Verfügbarkeit von verwendeten und vorausgesetzten Technologien,
- Einführung von neuen, zusätzlichen Dienstleistungen oder von Diensten/Services/ Software, die einer Leistungsbeschreibung in den AGB bedürfen, es sei denn, das bisherige Nutzungsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert,
- Notwendige Änderungen, um bestehende Sicherheitslücken zu schließen,
- Anpassungen, die dem technischen Fortschritt dienen bzw. technisch und prozessual notwendig sind, es sei denn, sie haben wesentliche Auswirkungen für den Kunden.

Über die Änderung wird die GBTEC AG den Kunden spätestens vier (4) Wochen vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich per E-Mail informieren. Die Änderung bedarf der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung gilt als erteilt und die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. neuen Leistungs- und Produktbeschreibungen werden in das Vertragsverhältnis einbezogen, sofern der Kunde nicht binnen vier (4) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung per E-Mail oder schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde, gelten für ihn weiterhin die bisherigen vertraglichen Regelungen. Die GBTEC AG wird dem Kunden im Rahmen der Mitteilung über die geänderte Fassung die oben erwähnte angemessene Reaktionsfrist setzen und auf die Folgen einer fehlenden Reaktion hinweisen.

- Widerspricht der Kunde, hat jede Partei das Recht, den Vertrag mit der für eine ordentliche Kündigung geltenden Frist per E-Mail oder schriftlich zu kündigen.
- 16.2 Die GBTEC AG ist berechtigt, ihre Nutzungsentgelte im Rahmen des Cloud Computing und seiner wiederkehrenden Leistungen zu erhöhen, um damit eine Erhöhung der Gesamtkosten (allgemeine Preisentwicklung) auszugleichen. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Instandhaltung und Betrieb der Cloud einschließlich Materialkosten, Lohn- und Lohnnebenkosten, Kosten für die Dienstleistung, Kosten für die Kundenverwaltung (IT-Support) sowie Kosten der allgemeinen Verwaltung. Die Preisanpassung darf nur bis zum Umfang der Kostenerhöhung und entsprechend dem Anteil des erhöhten Kostenelements an den Gesamtkosten erfolgen; sie ist nur zulässig, wenn die Kostenerhöhung auf Änderungen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und die von der GBTEC AG nicht originär veranlasst wurden. Eine Preiserhöhung ist für jedes Produkt jeweils nur einmal pro Kalenderjahr zulässig.
- 16.3 Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 5 % des bis zum Zeitpunkt der Erhöhung geltenden Preises, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag im Umfang des von der Preiserhöhung betroffenen Produkts und – soweit das betroffene Produkt Voraussetzung für ein anderes Produkt ist – auch im Umfang des anderen Produkts innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung per E-Mail oder schriftlich zu kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Erhöhung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung beendet. Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt zu dem neuen Preis fortgesetzt. Die GBTEC AG wird den Kunden im Rahmen der Mitteilung über die Preiserhöhung auf das Kündigungsrecht und die Folgen einer nicht fristgerecht eingegangenen Kündigung besonders hinweisen.
- 16.4 Vermindern sich die tatsächlichen Gesamtkosten bei der GBTEC AG im Sinne von Ziffer 17.2 aus Gründen, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und die nicht von der GBTEC AG veranlasst wurden, so wird die GBTEC AG dies angemessen berücksichtigen und die Ermäßigung an den Kunden im Umfang der

- Kostenminderung und entsprechend seines Anteils am verminderten Kostenelement bezogen auf die Gesamtkosten durchreichen.
- 16.5 Die GBTEC AG wird den Kunden über eine Preisanpassung mindestens vier (4) Wochen vor ihrem Inkrafttreten informieren.
- 16.6 Auf das vorliegende Vertragsverhältnis findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Ausgenommen ist das UN-Kaufrechtsabkommen – CISG.
- 16.7 Als Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag, seiner Durchführung sowie über die Gültigkeit des Vertrags wird – sofern der Kunde der GBTEC AG Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist – Bochum vereinbart. Die GBTEC AG ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.
- 16.8 Diese Vereinbarung und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.
- 16.9 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.
- 16.10 Diese Vereinbarung enthält alle Abmachungen zwischen den Vertragsparteien und ersetzt alle anderen vorherigen oder gleichzeitigen Mitteilungen, Verhandlungen, Diskussionen, Abmachungen, Regelungen oder Vereinbarungen, die mündlich oder schriftlich zwischen den Parteien in Bezug zu den relevanten Produkten und Dienstleistungen getroffen wurden.

GBTEC Software AG