



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 01.12.2019

### **§ 1 Geltungsbereich der AGB, Änderungen der AGB**

(1) Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung gelten für sämtliche Verträge der Kunden (i.F. Kunden) mit uns der Leafworks GmbH (i.F. „Anbieter“) über die entgeltliche Nutzung der diversen Softwareprodukte der Leafworks AddOns-API unter <https://helpdeskapi.com> (i.F. Software). Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter <https://leafworks.de/zendesk-addons-api/>. Die im jeweiligen Vertrag und den Leistungsbeschreibungen zwischen Anbieter und Kunde getroffenen Vereinbarungen haben jedoch grundsätzlich Geltungsvorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(2) Von diesen AGB abweichende oder entgegenstehende Bedingungen der Kunden werden vom Anbieter nicht anerkannt, sofern er diesen nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Die Durchführung der Leistungen kann nicht als eine solche Zustimmung gewertet werden.

(3) Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht er diesen Änderungen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch den Kunden anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Kunde im Falle der Änderung der Geschäftsbedingungen noch gesondert hingewiesen.

### **§ 2 Zustandekommen des Vertrages**

(1) Wir schließen Verträge über die Nutzung unserer Software ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB ab.

(2) Ein Vertrag über die Nutzung der Software kommt ausschließlich zustande, wenn der Kunde ein vom Anbieter schriftlich unterbreitetes Angebot seinerseits durch schriftliche Erklärung uneingeschränkt annimmt. Eine modifizierte Annahme des Angebots ist als neues Angebot des Kunden an den Anbieter zu werten und kann von diesem angenommen werden. Soweit die Parteien im gegenseitigen Einvernehmen mit den Vertragsleistungen begonnen haben, obwohl ein schriftlicher Vertrag nach Satz 1 noch nicht geschlossen wurde, können Sie sich auf diesen Formmangel nicht berufen.

(3) Für Bestellungen der Software über unseren Onlineshop gilt:  
Der Kunde startet den Bestellvorgang der Software unter <https://www.zendesk.de/apps/>. Mit Abschluss des Bestellvorgangs und Auslösen des Buttons „kostenpflichtig bestellen“ gibt der Kunde ein wirksames Angebot ab. Wir nehmen dieses automatisiert durch Installation der Software an.

### **§ 3 Vertragsgegenstand, Leistungsumfang**

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses die Software in der jeweils aktuellen Version im Funktionsumfang des jeweils vom Kunden bestellten Ausstattungspakets zur Nutzung über das Internet bereit, soweit diese Version schon dem erprobten Stand der Technik entspricht.



(2) Die Software wird auf Servern des mit dem Anbieter vertraglich verbundenen Drittanbieters Amazon Web Services, Inc. oder eines seiner Tochterfirmen gehostet und betrieben.

(3) Die Software ist eine Gesamtheit einer Vielzahl webbasierter Anwendungen, welche als Addons über Schnittstellen (APIs) an die einzelnen Software-Produkte der Zendesk-Suite (i.F. Zendesk) angebunden werden, um deren Funktionen zu erweitern und/oder für den Kunden zu individualisieren.

Zendesk ist eine Support-Plattform aus dem Unternehmensverbund der Zendesk Group (vgl. hierzu [www.zendesk.de](http://www.zendesk.de)), welche der Kunde in eigener Verantwortung betreibt.

Der Zugriff und die Nutzung der Software durch den Kunden erfolgen indirekt über Zendesk. Die Software-Operationen werden hierbei entsprechend ihrer jeweiligen Konfiguration in automatisierten Prozessen von Zendesk ausgelöst und die Ergebnisse (Output) direkt über Zendesk an den Kunden und dessen Nutzer ausgegeben.

Im Einzelnen ergeben sich die vom Kunden über die Software und deren Komponenten nutzbaren Leistungen aus dem Vertrag zugrundeliegenden Angebot des Anbieters, etwaigen in den Vertrag einbezogenen Leistungsbeschreibungen sowie den jeweils in der aktuellen Version der Software verfügbaren technischen Funktionen. Bei Online-Bestellungen ergeben sich diese Informationen aus unmittelbar aus dem Bestellvorgang

(4) Der Kunde bestätigt mit Bestellung, dass er die Software ausgiebig besichtigt hat und er die verfügbaren Beschreibungen der Software und deren Funktionsprofil zur Kenntnis genommen hat.

(5) Soweit dem Kunden die Nutzung der Software durch weitere Nutzer vertragsmäßig gestattet wird, gewährt der Anbieter diesen Dritten keinen eigenen Leistungsanspruch gegen sich.

(6) Der Anbieter stellt dem Kunden eine Anwenderdokumentation zur Verfügung.

(7) Die Leistungspflichten des Anbieters nach diesem Vertrag über die Nutzung der Software umfassen keine weitergehenden Leistungen, soweit diese über die bloße Erhaltung der Software, deren Nutzungsmöglichkeit (z.B. Mängelbeseitigungen) und sonstige vertragliche Nebenpflichten hinausgehen.

(8) Der Anbieter ist von seinen Leistungspflichten befreit, insoweit die Nutzung der Software ausschließlich aufgrund von Fehlern, Störungen oder sonstigen Ursachen innerhalb der Zendesk-Umgebung des Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß ermöglicht werden kann, die mithin nicht in der Beschaffenheit der Software und ihren Schnittstellen selbst und/oder deren Konfiguration und Anbindung an Zendesk liegen. Derartige Störungen liegen im technischen und vertraglichen Verantwortungsbereich des Kunden und seines Zendesk-Vertragspartners.

#### **§ 4 weitere Leistungen des Anbieters, Service-Level**

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden die zur uneingeschränkten vertragsgemäßen Nutzung erforderliche Rechenkapazität sowie den erforderlichen Speicherplatz für die vom Kunden und den zugelassenen Nutzern durch Nutzung der Software erzeugten und/oder die zur Nutzung der Software erforderlichen Daten zur Verfügung. Den Anbieter treffen hinsichtlich



dieser Kundendaten keine Verwahrungs- und Obhutspflichten, sofern diese nicht nach anderen Verträgen zwischen den Parteien vereinbart sind.

(2) Übergabepunkt für die Software und die Anwendungsdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.

Über das eigene Kommunikationsnetz hinaus ist eine Einflussnahme auf den Datenverkehr für den Anbieter nicht möglich und eine Weiterleitung von Informationen nicht geschuldet.

Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für den Erfolg des jeweiligen Zugangs zur Software, soweit nicht ausschließlich das vom Anbieter betriebene Netz einschließlich der Schnittstellen zu Netzen Dritter benutzt wird.

Für die Beschaffenheit der zur Nutzung erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Anbieter bis zum Übergabepunkt ist der Anbieter nicht verantwortlich.

(3) Die Server und damit der Zugang zur Software sind durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Monatsmittel einsatzfähig. Hiervon abzuziehen sind Ausfallzeiten durch Wartungsarbeiten und Software-Updates sowie für Störungen der Verfügbarkeit der Server über das Internet, die auf technischen oder sonstigen Problemen beruhen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (höhere Gewalt, Überlastung der Netze, Verschulden Dritter etc.)

(4) Die in Ziff. 3 vorgegebene Mindestverfügbarkeit kann sich ohne dies hindernde Einwirkungsmöglichkeiten des Anbieters von Seite des Hostproviders aus ändern und die nach der jeweils vorherrschenden Rechtsauffassung erforderliche Mindestverfügbarkeit unterschreiten. Der Anbieter ist objektiv-technisch daran gehindert, dem Kunden höhere Verfügbarkeiten zu gewährleisten als der Hostprovider. Der Kunde erkennt diesen Umstand an und verzichtet darauf, Ansprüche und Rechte infolge unzureichender Mindestverfügbarkeit gegenüber dem Anbieter geltend zu machen, sofern dieser die jeweils aktuelle Mindestverfügbarkeit des Hostproviders nicht unterschreitet.

(5) Der Kunde kann jederzeit vom Anbieter die Herausgabe einer vollständigen Kopie der Konfigurationsdaten des Kunden per Datenfernübertragung verlangen. Verlangt der Kunde die Datenherausgabe mehr als einmal pro Monat, so hat er dem Anbieter hierfür eine Aufwandsentschädigung von 200 € zu zahlen

## **§ 5 Beginn, Laufzeit und Ende des Nutzungsverhältnisses**

(1) Das Nutzungsverhältnis beginnt mit Abschluss des Vertrages für unbestimmte Zeit. Der Vertrag ist für beide Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Folgemonats ordentlich kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgemäß gekündigt, verlängert er sich jeweils um einen weiteren Monat. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund oder etwaige nach diesem Vertrag oder nach dem Gesetz bestehende Sonderkündigungsrechte bleiben unberührt.

(2) Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (z.B.: Fax / E-Mail).

## **§ 6 Vergütung**

(1) Das monatliche Nutzungsentgelt ist jeweils innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungszugang monatlich im Voraus zu entrichten. Nutzungsabhängige Entgelte werden jeweils nachträglich zu Beginn des Folgemonats abgerechnet.

(2) Das monatliche Nutzungsentgelt ist ein Pauschalbetrag welcher für den Zeitraum des Vertragsverhältnis jeweils für einen Kalendermonat abgerechnet wird. Das nutzungabhängige Entgelt wird anhand durch Benutzernamen und Kennwort authentifizierten API-Anfragen (HTTP-Anfragen) jeweils für jeden Kunden serverseitig berechnet.

(3) Der Anbieter behält es sich vor, das monatliche Nutzungsentgelt nach Ablauf von zwei Vertragsjahren nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) angemessen, höchstens aber um 10 % zu erhöhen. Weitere Entgelterhöhungen dürfen frühestens nach Ablauf von zwei Jahren seit der letzten Erhöhung erfolgen. Die beabsichtigte Erhöhung ist dem Kunden unter Beachtung einer Frist von 4 Monaten bis zu ihrem Inkrafttreten anzuzeigen. Die vorstehende Gebührenerhöhung ist nur im Falle steigender Kosten für die Leistungserbringung durch den Anbieter gerechtfertigt, insbesondere bei Erhöhung der Kosten durch den Hostprovider.

(4) Der Kunde gerät ohne das Erfordernis einer zusätzlichen Mahnung bei Ablauf von 4 Wochen ab Rechnungszugang gemäß § 286 Abs.2 BGB in Zahlungsverzug. Der Anbieter ist für diesen Fall berechtigt, die Vertragsleistungen bis zum Rechnungsausgleich zurückzuhalten. Das Recht zur Zugangssperrung besteht als milderer Mittel auch dann, wenn der Anbieter ein Recht zur außerordentlichen Kündigung hat. Die Regelung des § 320 Abs.2 BGB sowie die Geltendmachung weitergehender verzugsbedingter Ansprüchen bleiben unberührt.

(5) Die Aufrechnung ist dem Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen erlaubt. Der vorstehende Satz gilt nicht, wenn mit einem Anspruch, der auf einer mangelhaften Leistung des Anbieters besteht, gegen diesen Vergütungsanspruch aufgerechnet wird.

Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur geltend machen, wenn es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## **§ 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

(1) Der Anbieter ermöglicht dem Kunden den Zugang zur Administration der Software über eine geeignete Authentifizierungsmethode (z.B. Benutzername und Passwort.).

Die dem Kunden und den zugelassenen Nutzern überlassenen Zugangsdaten sind unverzüglich in nur ihm bekannte Namen und Passwörter zu ändern, geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen. Der Zugang zur Software darf ausschließlich durch den Kunden und die sonstigen nach diesem Vertrag befugten Nutzer erfolgen. Steht zu befürchten, dass unbefugte Dritte von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben oder erlangen werden, ist der Anbieter unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet für Fremdnutzung im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

Soweit dem Kunden darüber hinaus Zugangsdaten zur vertraglich erlaubten Nutzung durch Dritte überlassen werden, hat der Kunde die Nutzer über die vorstehenden Pflichten zu informieren und deren Einhaltung mit zumutbaren Anstrengungen sicherzustellen.



(2) Der Kunde ist für den Inhalt der von ihm und/oder den weiteren autorisierten Nutzern an die Software über Zendesk übermittelten und/oder von der Software erzeugten Daten inhaltlich vollständig allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt insoweit keine Überprüfungen dieser Daten vor.

Der Kunde haftet dafür, dass die Software nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornografischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen, Rechte Dritter verletzenden oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem/n Server/n gespeichert werden.

(3) Der Kunde wird keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die vom Anbieter bzw. Hostprovider betrieben werden eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze vom Anbieter bzw. Hostprovider unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern.

(4) Der Kunde wird vor der Einspeisung von Daten und Informationen in die Software diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

(5) Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software im Sinne der § 7.1-7.4 durch ihn beruhen oder die sich aus sonstigen vom Kunden verursachten Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind. Dies beinhaltet auch die Freistellung bzw. Erstattung von den Kosten einer notwendigen Rechtsverteidigung des Anbieters gegen die Ansprüche Dritter.

(6) Verletzt der Kunde Pflichten nach § 7.1-7.4. kann der Anbieter den Zugriff des Kunden auf die Software oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

(7) Mängel an den nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen des Anbieters wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich anzeigen.

Soweit der Anbieter infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die Mietgebühren ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen.

Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat.

(8) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen § 7.2., ist der Anbieter berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch andere Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

(9) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aufgrund etwaiger Pflichtverletzungen des Kunden bleibt von Vorstehendem unberührt.

(10) Dem Kunden ist es untersagt, die ihm zur Nutzung überlassene Software weiteren Nutzern gegen Entgelt zur Verfügung zu stellen.



(12) Der Kunde ist zu einer Abtretung von Ansprüchen und/oder zur Übertragung von Rechten aus diesem Vertrag nicht berechtigt, sofern nicht der Anbieter der Abtretung oder Übertragung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

#### **§ 8 besondere Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, während der Vertragslaufzeit eine funktionstaugliche Zendesk-Umgebung so zu betreiben, dass die beim Anbieter bestellte Software installiert, eingerichtet und durchgehend umfänglich genutzt werden kann.

#### **§ 9 Nutzungsrechte an der Software, Rechte an Anwendungsdaten und Medieninhalten**

(1) Der Kunde erhält an der Software ein einfaches (nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares) auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränktes Nutzungsrecht nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen. Eine körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht.

(2) Der Kunde darf die Software nur im Rahmen des sich aus deren Funktionen ergebendem Anwendungszweck für seine eigene geschäftliche Tätigkeit nutzen.

Rechte, die hier nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Software zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern, nachzuahmen oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

(3) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Software durch unbefugte Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der monatlichen Nutzungsgebühr für jeden angefangenen Monat der Drittnutzung zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

(4) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

(5) Der Kunde räumt dem Anbieter die zur Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte an sonstigen in die Software eingestellten oder mit dieser verbundenen Inhalten und Medien ein, soweit diese einem gesetzlichen Schutzrecht unterliegen. Der Kunde versichert insoweit zur Nutzungsrechtseinräumung aufgrund eigener Rechte befugt zu sein. Wird der Anbieter wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen an diesen Inhalten von Dritten in Anspruch genommen stellt ihn der Kunde von diesen Ansprüchen, einschließlich der notwendigen Rechtsverfolgungskosten frei.

(6) Sofern und soweit während der Laufzeit dieses Vertrages, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden auf dem/n Server/n des Anbieters bei AWS eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankwerke entstehen, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankwerke.



## **§ 10 Mängelhaftung, Haftung für Inhalte des Kunden**

(1) Der Anbieter hat die Software dem Mieter in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu überlassen und sie während der Mietzeit in diesem Zustand zu erhalten. Die Beseitigung von Mängeln erfolgt durch kostenfreie Nachbesserung des Anbieters.

(2) Der Kunde hat dem Anbieter Mängel unverzüglich anzuzeigen, vgl. § 7 (7). Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

(3) Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters nach § 536a Abs.1 1.Alt. BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Mängel in nachträglichen Patches, Upgrades und Updates der Software, wenn diese bereits im Zeitpunkt der Installation vorgelegen haben.

(4) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs.2 S.1 Nr.1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Anbieter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn sie vom Anbieter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

(5) Der Anbieter ist für die vom Kunden oder von sonstigen nutzungsberechtigten Dritten in die Software eingestellten oder von dieser erzeugten Inhalte und Daten nicht verantwortlich. Insbesondere ist der Anbieter nicht verpflichtet, die Inhalte anlasslos auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen.

## **§ 11 Haftungsbeschränkungen**

(1) Der Anbieter haftet nach den gesetzlichen Vorschriften uneingeschränkt für Schäden, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seiner Erfüllungsgehilfen beruht.

(2) Darüber hinaus haftet der Anbieter uneingeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften für sonstige Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beruhen. Dies ist der Fall, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde üblicherweise vertrauen durfte. Bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung jedoch auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

(3) Der Anbieter haftet auch eingeschränkt für das Fehlen oder den Wegfall einer zugesicherten Eigenschaft bzw. für die Nichteinhaltung einer Garantie, sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

(4) Für alle übrigen Pflichtverletzungen haftet der Anbieter nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Dies gilt ausnahmslos für alle Schadensersatzansprüche, ohne Rücksicht auf



deren Rechtsnatur, sowie für Aufwendungsersatzansprüche, welche anstelle eines Schadensersatzanspruchs geltend gemacht werden.

(5) Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können

(6) Soweit die Schadensersatzhaftung nach vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters

## **§ 12 Datensicherheit, Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung, Geheimhaltung**

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Der Anbieter erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten Dritter nur im Auftrag des Kunden, wenn der Kunde diese Daten in die Software und IT-Systeme des Anbieters einbringt. Der Kunde ist als Auftraggeber gemäß Art.28 DS-GVO für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich. Der Kunde erteilt dem Anbieter einen separaten schriftlichen Auftrag zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß den Vorgaben aus Art.28 Abs.3 DS-GVO. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung geht Letztere dem Vertrag vor.

(3) Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, wenn diese auf einem Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften beruhen, für deren Beachtung der Kunde als Auftraggeber im Sinne vorstehenden Regelung verantwortlich ist.

(4) Soweit im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung vom Kunden erteilte Weisungen mit den Haupt- oder Nebenpflichten der Parteien aus diesem Vertrag kollidieren und dadurch der Anbieter seine Leistungen nicht bzw. nur eingeschränkt erbringen kann oder diesem daraus wirtschaftliche Nachteile entstehen, geht dies zu Lasten des Kunden.

(5) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber- gleich zu welchem Zweck- verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen neben ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen auch solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt.

Als vertraulich in diesem Sinne gelten insbesondere die vom Kunden gepflegten Anwendungsdaten.

## **§ 13 Sonstige Vereinbarungen**

(1) Es wird die Geltung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts vereinbart.



(2) Ausschließlicher Gerichtsstand und Erfüllungsort ist der Geschäftssitz des Anbieters in Norderstedt.

(3) Nebenbestimmungen außerhalb dieses Vertrages und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen bzw. Ergänzungen dieses Vertrages, die Zusicherung von Eigenschaften sowie Garantien bedürfen zu ihrer Wirksamkeit stets der Schriftform. Die gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

(4) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine Regelungslücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen hiervon unberührt.

**Ende der AGB**