

Diese Vertragsbestimmungen gelten für die Erbringung von Cloud Services. Sie sind in drei Teile gegliedert. Der Teil I regelt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für Teil II und Teil III anwendbar sind. Teil II regelt die besonderen Bestimmungen, die für die Überlassung des „technischen Systems“ gelten, während Teil III die Erbringung von Managed Services regelt.

## **Teil I: Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile**

- 1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) regeln Leistungen, mittels derer der Kunde „Software“ und Speichermedien (zusammengefasst „technisches System“) anmietet und die erforderlichen Services zur Sicherung der Anwenderdaten erbringt.
- 2) Sicherheitshinweise: Die Sicherheitshinweise aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ sind zu berücksichtigen.
- 3) Vertragsbestandteile sind:
  - a) Der jeweilige „Einzelvertrag“, welcher Leistungen, technische Anforderungen, Preise etc. regelt.
  - b) Diese AGB, die die rechtlichen Bedingungen des Vertrags betreffen.
  - c) Die Anlagen des jeweiligen „Einzelvertrags“.
    - Anlage AVV: Regelungen zur Auftragsverarbeitung samt weiteren Dokumentationen. Diese Dokumentationen werden in dem jeweiligen „Einzelvertrag“ benannt.
    - Anlage HBV: Haftungsbeschränkungsvereinbarung
    - Anlage SLA: Service Level Agreement ergibt sich aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“
- 4) Die AGB der MAAZ|Soft UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend Maaz|Soft) gelten ausschließlich. AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 5) Sofern die „Software“ im Auftrag des Kunden durch Bearbeitung zu neuer Software erweitert/ erstellt werden soll, geschieht dies auf der Grundlage des Angebots der MAAZ|Soft gem. den besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Teil A

- 6) Definitionen
  - a) „Auftragsverarbeitung“: Ist die Auftragsverarbeitung im gesetzlichen Sinne. Die erforderlichen Dokumentationen sind aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ zu ersehen.
  - b) „Betriebsverantwortung“: Die Betriebsverantwortung beschreibt den Bereich, in dem die MAAZ|Soft für Fehlfunktionen der Software oder der Leistungen eintreten muss. Sie besteht in den Bereichen, in denen die MAAZ|Soft allein oder mittels Subunternehmer administrative Maßnahmen durchführen kann. Sie besteht nicht in den in dem jeweiligen „Einzelvertrag“

bezeichneten Bereichen. Diese Bereiche betreffen technische Systeme, die z.B. durch den Kunden oder durch Dritte administriert werden oder in denen die MAAZ|Soft Werkleistungen erbringt.

- c) „Daten“: Daten, die der Kunde mit der „Software“ verarbeitet.
- d) „Dritter“: Jeder andere, dem durch die MAAZ|Soft keine Rechte zur Nutzung der „Software“ überlassen werden.
- e) „Dokumentation“: Bedienungsanleitung für die „Software“. Diese wird dem Kunden ebenso wie die „Software“ auf dem Server der MAAZ|Soft online stets in aktueller Version zur Verfügung gestellt.
- f) „Einzelvertrag“: Das Dokument „Einzelvertrag“, das den individuellen Vertrag wiedergibt, der zwischen dem Kunden und der MAAZ|Soft geschlossen wird. Der Vertrag besteht aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ samt seiner Anlage(n) und diesen AGB.
- g) „Individualsoftware“: Ist die im Auftrag des Kunden erstellte „Software“. Einzelheiten ergeben sich jeweils aus den besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MAAZ|Soft.
- h) „Knotenpunkt“: Schnittstelle oder der Übergabepunkt von dem jeweiligen Rechenzentrum der MAAZ|Soft zu Datennetzen bzw. in Datennetze, die rechtlich nicht der MAAZ|Soft zuzuordnen sind, wie insbesondere dem Internet oder Datennetzen des Kunden.
- i) Kunde: Der jeweilige Nutzer des „Produkts“, der entweder seinen Angestellten oder seinen berechtigten Mitarbeitern die „Produkte“ zum Gebrauch überlassen darf.
- j) „Plattform“: Die Plattform ist das System, auf dem die Anwendungsdaten des Kunden, die mit der „Software“ erstellt wurden, gespeichert werden. Die „Software“ wird gemeinsam mit der Plattform als „technisches System“ bezeichnet.
- k) „Release“: Oberbegriff für neue Softwareversionen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- l) „Release-Vertrag“: Ein von dem Einzelvertrag separater, zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Hersteller/ Lieferanten der Software des Kunden geschlossener Vertrag, aufgrund dessen sich der jeweilige Hersteller/ Lieferant verpflichtet, für die jeweils in dem „Release-Vertrag“ genannte „Software“ neue „Releases“ zu liefern. Die „Releases“ dienen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der „Software“ oder deren Verbesserung.
- m) „Software“: Der Begriff bezeichnet die Summe aus „Standard-“ und „Individualsoftware“.

- n) „Standardsoftware“: Die unabhängig von einem Auftragsverhältnis zu dem Kunden entstandene oder nachträglich erstellte „Software“.
- o) „Supportarbeiten“: Arbeitsleistungen des Auftragnehmers, mittels derer versucht wird, die aufgetretene „Störung“ zu beseitigen oder eine akzeptable Umgehungsmöglichkeit zu realisieren.
- p) „System“: Besteht aus der jeweils zur Verfügung gestellten „Software“ wie auch der für den Betrieb erforderlichen „Systemumgebung“.
- q) „Systemumgebung“: Die technische Umgebung, die zum ordnungsgemäßen Betrieb der „Software“ erforderlich ist. Die erforderliche und empfohlene „Systemumgebung“ ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der „Software“ dokumentiert.
- r) „technischer Fehler“: „technischer Fehler“ bedeutet, dass die dem Kunden überlassene „Software“ oder des „technischen Systems“ nicht verfügbar ist oder fehlerhaft arbeitet, Serviceleistungen wie Datensicherung nicht funktionieren/ ablaufen, ohne dass die MAAZ|Soft dies zu verantworten hat.
- s) „Störung“: Eine Situation, in der unklar ist, ob die Funktionstörung der „Software“ oder des „technischen Systems“ durch die die MAAZ|Soft zu vertreten ist.
- t) „Technisches System“: Der Oberbegriff für Kombinationen aus „Software“ und überlassener Hardware. Die einzelnen Komponenten des jeweiligen „technischen Systems“ sind in dem jeweiligen Einzelvertrag und seinen Anlagen beschrieben.
- u) „Update“: „Update“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von „technischen Fehlern“ entwickelten Programmstand, der dem Kunden von der MAAZ|Soft zur Verfügung gestellt wird. Das Ziel eines „Updates“ ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Störungskorrektur. Jedes „Update“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar. Ein „Update“ kann nur auf einem eindeutig benannten „Upgrade“ installiert werden.
- v) „Upgrade“: „Upgrade“ bezeichnet einen neuen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der Software einen Leistungs- und/ oder Funktionszuwachs enthält. „Upgrades“ werden dem Kunden von der MAAZ|Soft zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch die MAAZ|Soft freigegeben wurden.

## § 2 „Verfügbarkeiten“, Sicherungs- und Wartungsfenster

- 1) Die „Verfügbarkeit“ der „Software“ oder des „technischen Systems“ ist die Zeitspanne, in der der Kunde

das „technische System“ vereinbarungsgemäß nutzen kann.

- 2) In den als Sicherungs- und Wartungsfenstern genannten Zeitspannen gewährleistet die MAAZ|Soft nicht die Verfügbarkeit des „technische Systems“ in dem vereinbarten Umfang, sondern es kann hier zu Funktionseinschränkungen oder Nichtverfügbarkeiten kommen.
- 3) Die in dem SLA zu den Verfügbarkeiten gemachten Aussagen betreffen nicht die Perioden, in denen die das „technische System“ aufgrund von Ursachen höherer Gewalt nicht verfügbar ist.

### § 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Der Kunde wird der MAAZ|Soft durch die Erfüllung der in dem jeweiligen Einzelvertrag genannten Leistungspflichten unterstützen. Er wird unabhängig von den in dem jeweiligen Einzelvertrag dokumentierten Beistellungs- und Mitwirkungspflichten die folgenden allgemeinen Mitwirkungspflichten erbringen.
  - a) Er wird
    - während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen und mindestens einen Vertreter benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
    - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome und Probleme beobachten und den MAAZ|Soft von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen. In jedem Fall muss eine Störungsmitteilung des Kunden folgende Informationen beinhalten:
      - Kunden -Name (Firma),
      - Aktueller Ansprechpartner und Erreichbarkeit,
      - Leistungsort (Straße, Nummer, PLZ, Ort),
      - Beschreibung der Störung (sporadisch oder permanent),
      - den Umfang der Leistungsbeeinträchtigung;
    - den für die Durchführung der Leistungen von der MAAZ|Soft beauftragten Mitarbeitern Zugang zu dem betroffenen „technischen System“ gewähren;
  - b) Der Kunde gestattet der MAAZ|Soft den Zugang zum dem „technische System“ bzw. zur Software über geeignete Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen gemäß den internen Richtlinien des Kunden her. Mehrkosten bei der MAAZ|Soft durch abweichende Fernverbindungen werden vom Kunden getragen.
  - c) Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten gegenüber unbefugten „Dritten“ geheim zu halten und sicher vor dem Zugriff durch „Dritte“ aufzubewahren.

#### **§ 4 Vergütung**

- 1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag und ist nach dem dort geregelten Modus ohne Abzüge zu zahlen. Die dort genannten Beträge sind Nettobeträge.
- 2) Die Kosten für die Beistellungen durch den Kunden, wie insbesondere die Anbindung des Kunden an Datennetze durch (z.B. Deutsche Telekom AG oder andere Carrier) sind nicht Bestandteil dieser AGB bzw. des jeweiligen Einzelvertrags.
- 3) Laufende Kosten gelten ab dem Moment der Abrufbarkeit des „technische Systems“ im Falle der Vermietung oder der Erbringung der jeweiligen „Managed Services“.
- 4) Die MAAZ|Soft behält sich die Geltendmachung von Zurückhaltungsrechten gegenüber dem Kunden im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Vertragsverhältnis vor. Dem Kunden wird ein entsprechender Warnhinweis erteilt, wenn sich die MAAZ|Soft die Nutzbarkeit der „Software“ vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht. Alternativ kann der Kunde im Falle von Zahlungsrückständen auch telefonisch und/ oder postalisch auf die Abschaltung der „Software“ im Falle des Nichtbezahlens offener Posten hingewiesen werden.
- 5) Die MAAZ|Soft ist berechtigt, die Entgelthöhe 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Eingehung des Vertrags bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 5 %, unter der Bedingung zu ändern, dass er dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitteilt, sofern in dem jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes geregelt ist.
- 6) Der Kunde ist außerdem verpflichtet, das Nutzungsentgelt zu zahlen, das durch die befugte oder unbefugte Nutzung des Zugangs durch „Dritte“ zu dem „technischen System“ entstanden ist, es sei denn, er hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

#### **§ 5 Haftung**

- 1) Die Haftung für einfach oder leicht fahrlässig verursachte Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche wird der Höhe nach auf denjenigen Umfang beschränkt, der dem Risikoumfang entspricht, der für den Kunden bei der Eingehung des jeweiligen Einzelvertrags bestand und der für die MAAZ|Soft erkennbar war.
- 2) Die Ansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde das Bestehen eines Mangels des „technischen Systems“ kannte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des „Mangels“ hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Diese Verjährungsfristen gelten nicht in den Fällen, in denen der Kunde wegen des „Mangels“ Schadensersatzansprüche wegen einer Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit geltend macht, und/ oder in den Fällen in denen der Kunde geltend machen will, dass der „Mangel“ grob fahrlässig oder vorsätzlich und/ oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

- 3) Sofern die Parteien die Regelungen zur Beschränkung der Haftung individuell ausverhandelt haben, gelten die Regelungen der **Anlage HBV**, die den Regelungen dieses Vertrags vorgehen.

## § 6 Höhere Gewalt

- 1) Wird die MAAZ|Soft an der Erfüllung seiner Verpflichtungen zur Verfügungstellung der Nutzungsmöglichkeit des „technische Systems“ durch den Eintritt von unvorhersehbaren, nicht von ihm zu vertretenden Umständen gehindert, die er trotz der ihm zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. bei Betriebsstörungen, behördlichen Eingriffen, Energieversorgungsschwierigkeiten, Virenangriffen, Hackerangriffen, Streik oder Aussperrung, sei es, dass diese Umstände im Bereich der MAAZ|Soft oder im Bereich ihrer Subunternehmer eintreten, verlängert sich, wenn die Leistung nicht endgültig unmöglich wird, die Frist für die Erbringung der Leistung in angemessenem Umfang.
- 2) Die Regelungen für die Verfügbarkeit der „Software“ gelten nicht für die Zeiten, in denen das „technische System“ infolge von Ereignissen höherer Gewalt nicht nutzbar ist.

## § 7 Subunternehmervorbehalt und Verbot der Direktbeauftragung

- 1) Die MAAZ|Soft hat die Möglichkeit, dem Kunden eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen die MAAZ|Soft ständig zusammenarbeitet. Der Kunde hat die Möglichkeit, der MAAZ|Soft die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. Die MAAZ|Soft haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.
- 2) Nach der DSGVO besteht für die MAAZ|Soft die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der Kunde verpflichtet sich mit Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von 12 Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren Höhe im Einzelfall durch die MAAZ|Soft festzulegen ist und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des Kunden überprüfbarer Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger als 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00, es zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

## § 8 Vertragsdauer und Kündigung

- 1) Grundsätzlich ergeben sich Beginn und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten des jeweiligen Vertragsverhältnisses aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 2) Sofern im jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes vereinbart wird, gilt: Der jeweilige Einzelvertrag wird für unbeschränkte Zeit geschlossen. Sofern nicht eine der beiden Vertragsparteien drei Monate vor dem

jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich kündigt, verlängert sich die Vereinbarung stillschweigend um weitere 12 Monate und die Zeitspanne bis zum 31.12 des Jahres, in dem der Vertrag ohne Verlängerung beendet würde. Die folgenden Laufzeiten beginnen dann jeweils am 1.1. und enden am 31.12. eines Jahres.

- 3) Das Recht jeder Vertragspartei, den jeweiligen Einzelvertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die MAAZ|Soft insbesondere in jedem Fall vor, in dem
  - a) der Kunde innerhalb eines Zeitraumes, der sich über mehr als drei Monate erstreckt, in Verzug ist;
  - b) der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf die MAAZ|Soft jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden, kündigen;
  - c) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch die MAAZ|Soft nicht unverzüglich abstellt.

## § 9 Datenschutz

Die Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Datenschutz und die Geheimhaltung in Bezug auf personenbezogene Daten sind in der **Anlage AVV** gesondert geregelt.

## § 10 Geheimhaltung

- 1) Die Vertragsbeziehung der Vertragsparteien gründet auf wechselseitigem Vertrauen. Die Vertragsparteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags und zwei Jahre danach alle Informationen, Dokumente und „Daten“, die ihnen von der anderen Vertragspartei zur Kenntnis gebracht worden, bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die als „geheim“ gekennzeichnet oder deklariert sind („vertrauliche Informationen“), als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse zu behandeln und sie nicht an Dritte weiterzugeben oder zu verwerten. Dies gilt nicht, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und „Daten“
  - a) den Vertragsparteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
  - b) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Vertragsparteien zu vertreten hat, oder

- c) einer der Vertragsparteien von einem Dritten rechtmäßigerweise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
  - d) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Auf Verlangen werden beide „Vertragsparteien“ bei Beendigung der Zusammenarbeit alle vertraulichen Informationen unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Vertragspartei zurückgeben. Auf Anfrage einer Vertragspartei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung des jeweiligen Einzelvertrags oder dessen vollständiger Abwicklung bestehen.
  - 3) Diese Bestimmungen gelten vollumfänglich für alle eingesetzten Mitarbeiter der MAAZ|Soft sowie alle Mitarbeiter des Kunden.

## **§ 11 Allgemeines**

- 1) Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsregelungen oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen dieser Regelung unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich in dem jeweiligen Einzelvertrag niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von der MAAZ|Soft abgegeben, sind sie für die MAAZ|Soft nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der MAAZ|Soft hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.
- 3) Der Kunde darf Rechte und Ansprüche aus dem jeweiligen Einzelvertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der MAAZ|Soft an Dritte abtreten. Die MAAZ|Soft ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Einzelvertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihm verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.
- 4) Die Vertragsparteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 5) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der MAAZ|Soft als Gerichtsstand vereinbart. Die MAAZ|Soft ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben,



das für den Sitz des Kunden zuständig ist.

## **Teil II: Vermietung**

### **§ 12 Vertragsgegenstand Vermietung der Plattform**

- 1) Dem Kunden wird die in dem jeweiligen Einzelvertrag genannte Plattform, also z.B. die Hardware in Kombination mit der im jeweiligen Einzelvertrag genannten „Software“, wie z.B. Betriebssysteme, Firewall, Virens Scanner, etc. vermietet. Mitvermietet wird die in dem jeweiligen Einzelvertrag bezeichnete Schnittstelle zu öffentlichen Datennetzen wie dem Internet. Erbracht werden ebenso die erforderlichen Versorgungsleistungen (also z.B. Strom, Kühlung, etc.) für den Betrieb der vermieteten „technischen Systeme“.
- 2) Die Plattform ist das System, auf dem die Anwendungsdaten des Kunden, die mit der „Software“ erstellt wurden, gespeichert werden. Die Software wird gemeinsam mit der Plattform als technisches System bezeichnet.
- 3) Die MAAZ|Soft wird die „technischen Systeme“ während der Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags Instandhalten und Instandsetzen. „Verfügbarkeiten“ und Wartungsfenster sind dem jeweiligen Einzelvertrag oder seinen Anlagen zu entnehmen.
- 4) Die Erweiterung von Funktionen der vermieteten „technischen Systeme“ generell oder die Erhaltung der Kompatibilitäten zu sich ändernden faktischen oder technischen Anforderungen des Kunden ist nicht Gegenstand der geschuldeten Leistungen.

### **§ 13 Vertragsgegenstand Vermietung der „Standardsoftware“**

- 1) MAAZ|Soft vermietet dem Kunden die „Standardsoftware“. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Einzelvertrags. Geschuldet wird nur die Überlassung derjenigen Funktionen, die in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich dokumentiert wurden und derjenigen Funktionen, die zwar nicht ausdrücklich erwähnt sind, aber aus technischen Gründen zur bestimmungsgemäßen Verwendung der „Standardsoftware“ zwingend erforderlich sind. Weitere funktionale Anforderungen als die Vorgenannten sind nicht geschuldet.
- 2) Übertragen wird das Recht nach § 69c Nr.4 UrhG, welches es dem Kunden ermöglicht, einer numerisch begrenzten Anzahl von Usern simultan den Zugriff auf die „Standardsoftware“ über öffentliche Datennetze zu ermöglichen. Das Recht wird in der jeweils aus dem Einzelvertrag ersichtlichen Anzahl zeitlich begrenzt auf die Dauer des Einzelvertrags und regional für das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland übertragen. Weitere Nutzungsrechte werden nicht übertragen.

#### § 14 Aktualisierung der „Standardsoftware“

1) Lieferung von „Standardsoftware“ zur Herstellung der Kompatibilität

a) Sicherheitshinweise

Diese sind aus dem jeweiligen „Einzelvertrag“ ersichtlich.

b) Leistung

MAAZ|Soft verpflichtet sich, „Standardsoftware“ zur Verfügung zu stellen, die die Kompatibilität zu derjenigen „Systemumgebung“ herstellt, die dem jeweiligen Stand der Technik entspricht.

Ebenfalls wird die „Standardsoftware“ im Rahmen des im Einzelvertrag vereinbarten Umfangs an gesetzliche Vorgaben angepasst. Bei Nichtbestehen einer entsprechenden Vereinbarung gilt, dass die MAAZ|Soft keine Verpflichtung zur Anpassung der Software außerhalb der normalen Release-Zyklen von 6 Monaten trifft.

Ferner sind weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, wie insbesondere zur Gewährleistung der Kompatibilität mit der „Individualsoftware“, nicht Bestandteil der Leistung, es sei denn, etwas anderes wäre in dem jeweiligen Einzelvertrag vereinbart.

c) Prozess für die Anpassung

aa.) Technische Anpassung an eine geänderte „Systemumgebung“

Zur Verfügung gestellt wird ausschließlich „Standardsoftware“, die die Kompatibilität zu der im Einzelvertrag genannten „Systemumgebung“ herstellt. Voraussetzung ist, dass die MAAZ|Soft zur Herstellung der Kompatibilität ausdrücklich verpflichtet ist. So gibt es Softwareversionen, die technisch nicht ausreichend ausgereift erscheinen. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Anpassung der „Standardsoftware“, wenn die Nutzung der alten Version der „Standardsoftware“ dem Kunden zumutbar ist und die Herstellung der Kompatibilität zu einer Vielzahl von Problemen führen würde, deren Lösung für die MAAZ|Soft unzumutbare Kosten zur Folge hätte.

bb.) Gesetzesänderungen

Zur Verfügung gestellt wird ausschließlich „Standardsoftware“, deren Nutzung nach Ansicht der MAAZ|Soft rechtskonform ist. Es ist Sache des Kunden zu überprüfen, ob die jeweils von ihm mit der Software durchgeführte Anwendung rechtskonform ist.

Sofern sich aus der Änderung der Rechtsanwendung einer bestimmten öffentlichen Institution (Behörde oder Gericht) die Notwendigkeit einer Änderung der „Standardsoftware“ ergibt und MAAZ|Soft nachweist, dass auch eine andere Auslegung der Normen zulässig ist, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass die „Standardsoftware“ im Rahmen der Mietpauschale zu ändern

ist, wenn die Änderung für die Mehrzahl der Kunden der MAAZ|Soft zu unzumutbaren Folgen führen würde. Entsprechende Anforderungen des Kunden sind im Wege eines „Changes“ gesondert zu vereinbaren, es sei denn, entsprechende Änderungen wären durch Veränderungen von Parametern der „Standardsoftware“ zu realisieren.

Ferner obliegt der MAAZ|Soft im Rahmen des Mietvertrags nicht die Verpflichtung, die Rechtslage oder Rechtsanwendung in den jeweiligen Regionen zu überprüfen, in denen der Kunde tätig ist. Sofern der Kunde Hinweise auf eine Änderung der Rechtslage gibt, wird MAAZ|Soft überprüfen, ob und ggf. zu welchem Zeitpunkt die „Standardsoftware“ zu ändern ist.

cc.) Fachliche Änderungen

Abseits anderslautender Vereinbarungen hat der Kunde im Rahmen des jeweiligen Einzelvertrags keinen Anspruch auf Veränderungen der „Standardsoftware“. Die „Standardsoftware“ wird nach eigenem Ermessen der MAAZ|Soft fachlich aktualisiert. Im Rahmen der User-Groups besteht für den Kunden die Möglichkeit, Anregungen zu möglichen Weiterentwicklungen zu geben. MAAZ|Soft wird Anregungen des Kunden ernsthaft prüfen. Ein Anspruch auf eine Verwirklichung/ Umsetzung dieser Anregungen besteht jedoch nicht.

dd.) Individualsoftware

Aufgrund der Imponderabilien, die sich aus der Herstellung der Kompatibilität von „Individualsoftware“ und „Standardsoftware“ im Hinblick auf den Arbeitsaufwand und die damit verbundenen Kosten ergeben, kann die „Individualsoftware“ nicht im Rahmen des Mietvertrags angepasst werden. MAAZ|Soft erkennt die generelle Verpflichtung zur Anpassung der „Individualsoftware“ an. Sofern die Parteien nicht die Durchführung eines Change- Verfahrens vereinbaren, wird die Anpassung nach Aufwand abgerechnet.

d) Leistungsgrenze

Die Verpflichtung zur Lieferung neuer, kompatibler Software entfällt auch, wenn dies für die MAAZ|Soft mit unzumutbaren Kosten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung der Standardsoftware erforderlichen Personalkosten in dem Jahr, in dem die Anpassungsleistung zu erbringen ist, 10% höher liegen als bei Vertragsabschluss, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns des Mietvertrags mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall hat die MAAZ|Soft einen Anspruch darauf, dass die Parteien in Gespräche über eine Anpassung der Vergütung oder der Leistung eintreten. Kommen solche Gespräche nicht zustande oder führen sie binnen einer Zeitspanne von 3 Monaten nicht zu einem Konsens, so hat die MAAZ|Soft abseits anderer Vereinbarungen das Recht, den Vertrag mit einer dann geltenden Frist von 6 Monaten ordentlich zu kündigen.

2) Lieferung von verbesserter Software

MAAZ|Soft stellt dem Kunden „Upgrades“ der „Standardsoftware“ zur Verfügung, nachdem sie durch MAAZ|Soft freigegeben wurden und sofern nicht im Folgenden etwas Abweichendes bestimmt ist. Diese „Upgrades“ enthalten Erweiterungen und Verbesserungen der „Standardsoftware“. Ein Anspruch auf Verbesserung besteht jedoch nicht.

3) Bedienungsanleitung

Sofern die Bedienung der „Standardsoftware“ sich ändert oder neue Funktionen hinzutreten, wird auch die Bedienungsanleitung des Programms aktualisiert.

### § 15 Sonderregelungen für testweise Überlassungen von „Standardsoftware“

- 1) Die testweise Überlassung von „Software“ erfolgen kostenlos. Die „Software“ wird mithin für die Laufzeit der Verträge verliehen. Eine Gewährleistung wird nicht übernommen. Dem Kunden obliegt die eigenständige Datensicherung der Daten.
- 2) Der Zweck der testweisen Überlassung der „Software“ während der Testphase besteht darin, dass sich der Kunde von der Qualität der „Software“ überzeugen kann. Die Software darf weder selbst durch den Kunden für gewerbliche Zwecke verwendet, noch „Dritten“ für gewerbliche Zwecke überlassen werden.

### § 16 Gewährleistung

- 1) Die MAAZ|Soft übernimmt die Gewährleistung für das „technische System“ nach den nachfolgenden Regelungen:
  - a) Sofern der Kunde die „Software“ oder die „Systemumgebung“ ändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass ein *Mangel* vorliegt.
  - b) Die Behebung von „Mängeln“ erfolgt nach Wahl der MAAZ|SOFT zunächst durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
  - c) Eine Kündigung des Kunden gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn die MAAZ|SOFT ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der MAAZ|SOFT 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.
  - d) Der Kunde ist nicht berechtigt, „Mängel“ selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, sofern der MAAZ|SOFT zur Leistungserbringung bereit und

imstande ist.

- e) Der Kunde ist verpflichtet, der MAAZ|SOFT Mängel der „technischen Systeme“ unverzüglich in der Form des § 3 zu melden (§ 536c BGB). Er wird hierbei die Hinweise der MAAZ|SOFT zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an die MAAZ|SOFT weiterleiten.
- f) Gewährleistungsansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem Bestehen eines Mangels des „technischen Systems“ Kenntnis hatte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Mangels hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen wegen des „Mangels“ ein Schaden an Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde, und/ oder in den Fällen in denen der Mangel grob fahrlässig oder vorsätzlich und/ oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche, die aus einer Verletzung von Nachbesserungspflichten entstehen, verjähren unter dem zuvor beschriebenen Vorbehalt 12 Monate nach dem Moment der Kenntnis bzw. grob fahrlässigen Unkenntnis des Mangels.

## **§ 17 Lizenzbestimmungen**

- 1) Der Kunde erhält für die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags das nicht ausschließliche und widerrufliche Recht, die vermietete „Software“ zum eigenen Gebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebs zu „nutzen“, d.h. er erhält das Recht des Zugangs über öffentliche Datennetze von Orten und zu Zeiten seiner Wahl. „Dritten“ darf der Zugang zu der vermieteten „Software“ nur mit ausdrücklicher Zustimmung der MAAZ|Soft zur gewerblichen Nutzung zur Verfügung gestellt werden. Das Recht wird zeitlich beschränkt für die Dauer des jeweiligen Einzelvertrags übertragen, die sich wie die Anzahl der jeweils simultanen Zugriffs- und Nutzungsberechtigungen aus dem jeweiligen Einzelvertrag ergibt. Gegenstand dieser Regelungen ist die vermietete „Software“ in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Version inklusive aller „Releases“, die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der „Software“ erforderlich sind.
- 2) Lizenzbestimmungen für Hosting: Sofern der Kunde Firmware, Betriebssysteme, Firewalls, Virens Scanner und andere Produkte mietet, richtet sich die Übertragung der Nutzungsrechte nach Abs.1. Sofern sich nach der AGB der jeweiligen Hersteller besondere Beschränkungen ergeben, werden dem Kunden die jeweiligen EULAs (EndUserLicenceAgreement ⇔ Nutzungsbestimmungen für Endanwender) mit Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt und somit Vertragsbestandteil.
- 3) Die Regelungen für die Übertragung von Nutzungsrechten, die für „Standardsoftware“ zwischen den Parteien getroffen wurden, gelten auch für „Individualsoftware“. Die Parteien können nach den Vorgaben des Einzelvertrags eine Abrede treffen, nach deren Inhalt der MAAZ|Soft namentlich bezeichneten Wettbewerbern der MAAZ|Soft die „Individualsoftware“ für die Dauer von 12 Monaten, berechnet ab dem Zeitpunkt der Abnahme (Werkvertrag) oder Überlassung (Dienstvertrag) nicht zu gewerblichen Zwecken zur Verfügung stellt.

- 4) Regelungen in Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA's), die zwischen den Parteien vor dem Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags abgeschlossen wurden, verlieren mit dem Abschluss des Einzelvertrags ihre Wirksamkeit.

## § 18 Erfüllungsort

Der Leitungs- wie auch der Erfüllungsort ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

## Teil III: Managed Services

### § 19 Konfiguration, Störungsbeseitigung, Support, Datensicherung und andere erfolgsbezogene Leistungen:

Sofern die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Services als Werkverträge qualifiziert werden, gelten folgende Regelungen:

- 1) Abnahme
  - a) Es liegt in der Natur der Sache, dass bei wiederkehrenden, gleichartigen Leistungen keine wiederholte Abnahmeerklärung des Kunden erfolgt. In diesen Fällen tritt die Vollendung an die Stelle der Abnahme. Der Kunde wird von der MAAZ|Soft per E-Mail oder auf andere Weise per Textform darauf hingewiesen, dass die MAAZ|Soft bestimmte Leistungen erbracht hat. Es obliegt dem Kunden, sich innerhalb der im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Fristen darüber zu informieren, ob die Leistungen der MAAZ|Soft ordnungsgemäß erbracht wurden. Macht der Kunde innerhalb der in dem jeweiligen Einzelvertrag jeweils gesetzten Intervallen keine Reklamationen geltend, so gilt, dass die Leistung der MAAZ|Soft ordnungsgemäß erbracht ist. Einer eigenständigen Abnahme bedarf es nur dann, wenn dies zwischen den „Vertragsparteien“ in dem jeweiligen Einzelvertrag vereinbart ist.
  - b) In den Fällen, in denen nach den Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrags eine Abnahme zu erfolgen hat, gilt: Die Abnahme ist schriftlich oder per Mail zu protokollieren. Sofern der Kunde die Leistungen der MAAZ|Soft in Betrieb nimmt, ohne wesentliche „Mängel“ geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. Die MAAZ|Soft hat den Kunden hierauf aber in Schriftform gesondert hinzuweisen.
- 2) Mitwirkungspflichten  
Die jeweiligen Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag
- 3) Gewährleistung
  - a) Die MAAZ|SOFT ist berechtigt, die mangelhafte Hard-/ oder Software zu Zwecken der Nachbesserung zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale und Bedienung der Hard- oder

Software für den Kunden nicht ändern und für ihn keine Kosten mit der Änderung verbunden sind.

- b) Gelingt es der MAAZ|SOFT innerhalb einer angemessenen Frist nicht, bestehende Mängel zu beheben, so ist der Kunde berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Ware nicht wesentlich beeinträchtigt ist.
  - c) Der Kunde ist nicht berechtigt, Störungen selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange die MAAZ|SOFT zur Störungsbehebung bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
  - d) Sofern der Kunde die „Software“ oder die „Systemumgebung“ ändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass ein Mangel vorliegt.
  - e) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme oder Vollendung der Leistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel der Leistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit führt und/ oder durch den Mangel eine Garantiezusage verletzt wird und/ oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
  - f) Stellt sich heraus, dass von der MAAZ|SOFT erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen gem. der allgemeinen Kostensätze der MAAZ|SOFT. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze der MAAZ|SOFT zugrunde zu legen.
- 4) Leistungsort und Laufzeit
- Leistungsort und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag

## **§ 20 Dienstleistungen**

Sofern die in dem jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Leistungen als Dienstleistungen zu qualifizieren sind, gelten folgende Regelungen

- 1) Mitwirkungspflichten  
Die jeweiligen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag
- 2) Leistungsort und Laufzeit  
Leistungsort und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag
- 3) Zusätzlich zu den unter § 3 genannten Mitwirkungspflichten gelten folgende Mitwirkungspflichten des Kunden: Er wird
  - a) bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung

---

detailliert beobachten und der MAAZ|Soft die „Störungen“ unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;

- b) alle im Zusammenhang mit den betroffenen Produkten verwendeten Programme oder Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- c) der MAAZ|Soft den Zugang zur Software über geeignete Datenleitungen gestatten. Der Kunde stellt die hierfür notwendigen Verbindungen gemäß den internen Richtlinien her.