

**Allgemeine Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibung unserer Produktpalette von:  
protel SPE, protel MPE, protel Air, Matrix Kassen, Novacom Kassen, MySPA und Brandnamic**

**1. Allgemeines**

1.1 Der Anbieter erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

1.2 Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden, die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistungen durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

1.3 Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Bestätigung seitens des Anbieters zustande. Erfolgt die Leistung durch den Anbieter, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit der Lieferung bzw. mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

**2. Vertragsgegenstand**

2.1 Gegenstand dieses Vertrages ist die Bereitstellung der in der beiliegenden Leistungsbeschreibung definierten Softwareanwendungen (im Folgenden - auch bei Mehrzahl - Anwendung genannt) zur Nutzung ihrer Funktionalitäten, die technische Ermöglichung der Nutzung der Anwendung und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der Anwendung durch den Anbieter gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des im Angebot / Auftrag vereinbarten Entgelts.

2.2 Der Anbieter hält ab dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen - auch bei einer Mehrzahl - im Folgenden "Server" genannt) die in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Anwendung in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

2.3 Der Anbieter hält auf dem Server ab dem in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Kunden durch Nutzung der Anwendung erzeugten und/oder die zur Nutzung der Anwendung erforderlichen Daten (im Folgenden "Anwendungsdaten" genannt) Speicherplatz im vereinbarten Umfang bereit.

2.4 Die Anwendung und die Anwendungsdaten werden auf dem Server regelmäßig, mindestens kalendertäglich, gesichert - Datensicherung -. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

2.5 Übergabepunkt für die Anwendung und die Anwendungsdaten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters.

2.6 Für die Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung definierten Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden ist der Kunde verantwortlich. Für die Beschaffenheit der 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. Technische Verfügbarkeit der Anwendung und des Zugriffs auf die Anwendungsdaten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

3.1 Der Anbieter schuldet die in der Leistungsbeschreibung definierte Verfügbarkeit der Anwendung und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit wird die technische Nutzbarkeit der Anwendung und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden verstanden.

3.2 Sämtliche Einzelheiten zu der Verfügbarkeit ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Die Leistungsbeschreibung bestimmt insbesondere:

- die Nutzungszeit,
  - den Zeitraum, innerhalb dessen die Verfügbarkeit gegeben ist,
  - der Grad der Verfügbarkeit in % innerhalb der Nutzungszeit,
- 3.3 Die Leistungsbeschreibung definiert ferner Reaktionszeiten, die bei Nichtverfügbarkeit und/oder bei Vorliegen von Störungen in Bezug auf die Anwendung und/oder die Anwendungsdaten gelten.

**4. Störungsmeldung/Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten**

4.1 Kommt der Anbieter den in Ziffer 2 und 3 vereinbarten Verpflichtungen nach betriebsfähiger Bereitstellung einer Anwendung und/oder der Anwendungsdaten nicht bzw. nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen:

4.1.1 Der Anbieter wird im Rahmen der vereinbarten Zeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegen nehmen, den Störungskategorien der Leistungsbeschreibung zuordnen und anhand dieser Zuordnung Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt der Anbieter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

4.1.2 Der Kunde wird soweit dies erforderlich ist, Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter etwa verbleibende Störungen melden.

4.1.3 Kommt der Anbieter den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungspauschale nach Ziffer 9.2 anteilig für die Zeit, in der die Anwendung und/oder die Anwendungsdaten dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen. Laufende Nutzungsgebühren nach Ziffer 9.3 und 9.4 fallen nur für Geschäftsvorfälle an, die trotz der Einschränkung oder des Fortfalls der Leistungen unter Nutzung der Anwendung tatsächlich durchgeführt wurden. Hat der Anbieter diese Nichterfüllung zu vertreten, so kann der Kunde ferner Schadensersatz nach Maßgabe von Ziffer 12 geltend machen.

4.1.4 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche. Ansprüche bestehen auch nicht bei Versagen von Anwendungen in einer nicht vereinbarten System- und Einsatzumgebung bzw. aufgrund von nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Mangels nicht.

4.2 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters nach § 536a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4.3 Ansprüche wegen eines Mangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt, soweit das Gesetz wie in § 438 Abs.1 Nr.2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, sowie bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, insbesondere seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

**5. Sonstige Leistungen des Anbieters**

5.1 Der Anbieter stellt dem Kunden eine elektronische in deutscher Sprache abgefasste Benutzerdokumentation (Online-Hilfe) zur Verfügung.

Sofern der Anbieter Software Dritter als Anwendung bereit stellt und von diesem Dritten keine Dokumentation in deutscher/englischer Sprache allgemein erhältlich ist, ist der Anbieter berechtigt, allein die ihm zugängliche Dokumentation zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Dokumentation unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, und für Zwecke dieses Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Im Übrigen gelten die unter Ziffer 7 für die Anwendung vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Dokumentation entsprechend.

5.2 Weitere Leistungen des Anbieters können jederzeit schriftlich vereinbart werden. Solche weiteren Leistungen werden gegen Erstattung des nachgewiesenen Aufwands zu dem im Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen des Anbieters erbracht.

**6. Leistungsausschlüsse**

**Gegenstand dieses Vertrages ist nicht:**

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Anwendung in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Anwendung durch den Kunden oder Dritte stehen;
- das Störungsmanagement von nicht von einer Partei beeinflussbaren technischen Problemen des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Anbieter die Telekommunikationsleistung mit anbietet;
- Upgrades der Anwendung, d.h. neue Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen;
- die Weitergabe von sonstiger neuer Software;
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die vom Kunden verwendete Hard- und Software aufgrund mangelnder technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen;
- die Beseitigung von Störungen, die auf unsachgemäße oder unkorrekte Bedienung der Anwendung durch den Kunden eintreten. Gleiches gilt für Störungen, die darauf beruhen, dass der Kunde unkundiges Personal bei der Nutzung der Anwendung einsetzt;
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installationssowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoft- oder -hardware.

**7. Nutzungsrechte an und Nutzung der Anwendung, Rechte des Anbieters bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse**

**7.1 Nutzungsrechte an der Anwendung**

7.1.1 Der Kunde erhält an der Anwendung einfache nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, auf die Laufzeit dieses Vertrages bzw. der jeweiligen Anwendung beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

7.1.2 Eine Überlassung der Anwendung an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die Anwendung nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen.

7.1.3 Der Kunde nutzt die Anwendung nur durch die von ihm im Angebot / Auftrag angegebene Anzahl von Personen gleichzeitig. Erfolgt eine gleichzeitige Nutzung durch mehr als die dort angegebene Anzahl von Personen, zahlt der Kunde eine zusätzliche Nutzungsgebühr zu den zum Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen des Anbieters; sonstige Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

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

## 7.2 Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

7.2.1 Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der Anwendung durch Unbefugte zu verhindern.

7.2.2 Der Kunde haftet dafür, dass die Anwendung nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstößenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten, erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

7.3 Verletzung der Bestimmungen nach Ziffer 7.1 und 7.2 durch den Kunden

7.3.1 Der Anbieter kann das Nutzungsrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung in Ziffer 7.1 oder 7.2 verstößt. Der Anbieter hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

7.3.2 Verletzt der Kunde die Regelungen in Ziffer 7.1 oder 7.2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Anbieter nach erfolgtem Widerruf den Zugriff des Kunden auf die Anwendung oder die Anwendungsdaten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

7.3.3 Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Ziffer 7.2.2, ist der Anbieter ferner berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. Anwendungsdaten zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

7.3.4 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Anwendung durch Dritte oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der monatlichen Grundpauschale nach Ziffer 9.2 zu zahlen. Die Geltendmachung sonstiger ihm zustehender Ansprüche insbesondere von Schadensersatz, bleibt dem Anbieter vorbehalten; im Fall der Geltendmachung von Schadensersatz wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

7.4 Rechte des Kunden an entstehenden Datenbanken und Datenbankwerken

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

## 8. Haftung für Rechte Dritter

8.1 Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung Rechte Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1.4 Satz 1 gilt entsprechend.

8.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet unverzüglich den Anbieter zu benachrichtigen. Der Anbieter ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf seine Kosten abzuwehren.

8.3 Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

8.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.3. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 12.

## 9. Vergütung

9.1 Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung d.h. insbesondere der Bereitstellung der Anwendung, der Zurverfügungstellung von Speicherplatz einschließlich der Datensicherung ergibt sich aus dem Angebot / Auftrag. Sie kann sich je nach Art aus einer fixen monatlichen Nutzungspauschale und/oder aus variablen, aufwandsabhängigen Gebühren zusammensetzen.

9.2 Fixe Nutzungspauschalen fallen für jeden angefangenen Monat ab betriebsfähiger Bereitstellung an. Sie werden 3-monatlich im Voraus abgerechnet und sind jeweils am ersten Werktag des Folgemonats (bezogen auf das Rechnungsdatum) zur Zahlung fällig. Bei anteiliger Inanspruchnahme eines Monats erfolgt die Berechnung entsprechend auf der Basis 1/30 pro Tag.

9.3 Variable aufwandsabhängige Gebühren werden monatlich nachträglich abgerechnet. Diese, sowie jede gesonderte Vergütung werden jeweils am ersten Werktag des Folgemonats zur Zahlung fällig.

9.4 Der Anbieter stellt dem Kunden die Rechnung per E-Mail oder in gedruckter Form per Postversand zur Verfügung.

9.5 Sollte eine Abbuchung von der angegebenen Bankverbindung oder Kreditkarte fehlschlagen, weil die Kontodaten nicht mehr zutreffend sind oder das Konto nicht ausreichend gedeckt ist, so ist der Kunde zur Zahlung einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 EUR verpflichtet. Das Recht des Anbieters, einen höheren Schaden nachzuweisen, bleibt davon unberührt.

9.6 Der Anbieter ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen.

Bei Verzug ist der Anbieter berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht des Anbieters einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

Befindet sich der Kunde länger als 30 Tage mit einer Zahlung in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zu der Anwendung zu sperren. Eine Sperrung der Anwendung durch den Anbieter gilt nicht als Kündigungserklärung des Anbieters.

9.7 Der Anbieter behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

9.8 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; das Gleiche gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Ziffer 4.1.4 Satz 1 gilt entsprechend. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus diesem Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

9.9 Der Anbieter kann eine über die in den Ziffern 9.1 - 9.6 festgelegte hinausgehende Vergütung für geleisteten Aufwand verlangen, soweit:

- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Anwendung in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommene Veränderungen der Anwendung steht.

- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 10) anfällt.

Soweit der Anbieter berechtigt ist, eine über die in den Ziffern 9.1 - 9.6 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Erbringung jeweils gültigen Listenpreisen des Anbieters für Stunden-, Tages- und Spesenätzen und Abrechnungsabschnitten abgerechnet.

## 10. Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere:

1. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
2. die vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen;
3. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach Ziffer 7 einhalten, insbesondere
  - a. alle von ihm für die Nutzung der Anwendung nach Ziffer 7 vorgesehenen Nutzer und entsprechende Änderungen benennen;
  - b. keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von dem Anbieter betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
  - c. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Anwendung möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den aufgefordernden Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
  - d. den Anbieter von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Anwendung durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Anwendung verbunden sind;
  - e. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten;
4. dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server des Anbieters) alle Rechte Dritter an von ihm verwendetem Material beachtet;
5. nach Ziffer 11.2 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Anwendung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnisbestand eingreift;
6. vor der Versendung von Daten und Informationen an den Anbieter diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
7. Störungen an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Leistungen nach Ziffer 2 und 3, dem Anbieter unverzüglich anzeigen.

Der Kunde hat hierzu etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu

die entsprechenden Formulare und das Verfahren des Anbieters, insbesondere das im Supportbereich des Web-Portals zur Verfügung gestellte Formular des Anbieters nutzen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit der Anbieter infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die Pauschale nach Ziffer 9.2 des Vertrages 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;

Der Kunde hat darüber hinaus den Anbieter auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

8. Änderungen des Einsatzumfeldes dokumentieren und den Anbieter insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren.

Der Kunde wird ferner den Anbieter über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen, die eine Nutzung der Anwendung beeinträchtigen könnten, sowie deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

9. wenn er zur Erzeugung von Anwendungsdaten mit Hilfe der Anwendung dem Anbieter Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;

10. sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten durch Download zu sichern; unberührt bleibt die Verpflichtung des Anbieters zur Datensicherung nach Ziffer 2.4 iVm. der Leistungsbeschreibung.

11. Datensicherheit, Datenschutz

11.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach Ziffer 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

11.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und der Anbieter wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.

11.3 Der Anbieter trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu Ziffer 9 BDSG. Der Anbieter schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme sowie die vom Kunden oder den Kunden betreffenden, auf dem Server gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe - sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff - durch Mitarbeiter des Anbieters oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. Er ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach den anerkannten Regeln der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme, sowie sonstige Sicherung seiner Einrichtung einschließlich des Schutzes gegen Einbruch.

11.4 Der Anbieter 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.

11.5 Die Verpflichtungen nach Ziffer 11.1 bis 11.4 bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich des Anbieters liegen, auch über das Vertragsende hinaus. Die Verpflichtung nach Ziffer 11.4 besteht auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit.

12. Haftung und Haftungsgrenzen

12.1 Der Anbieter haftet auf Schadensersatz:

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

12.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z.B. im Falle der Verpflichtung zur mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für den einzelnen Schadensfall ist die Haftung je Schadensfall auf das Zwölfwache der monatlichen Vergütung mindestens aber auf einen Betrag von 10.000 € begrenzt.

12.3 Für die Verjährung gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

12.4 Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

12.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gilt Ziffer 12.1 - 12.3 entsprechend.

13. Laufzeit, Kündigung

13.1 Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Bereitstellung der entsprechenden Anwendung durch den Anbieter. Die Bereitstellung der Anwendung erfolgt ab dem durch den Kunden gewählten Zeitpunkt.

13.2 Der Zeitraum der entgeltlichen Nutzungsmöglichkeit des Kunden bestimmt sich nach der Laufzeit der ersten vom Kunden gewählten kostenpflichtigen Anwendung. Jede weitere vom Kunden gebuchte kostenpflichtige Anwendung wird vom Kunden zunächst nur für die Restlaufzeit der ersten kostenpflichtigen Anwendung gebucht.

Der Zeitraum der entgeltlichen Nutzungsmöglichkeit aller kostenpflichtigen Anwendungen verlängert sich - vorbehaltlich einer Kündigung der jeweiligen kostenpflichtigen Anwendung durch die Parteien - mit Ablauf der Laufzeit des Zeitraumes der ersten kostenpflichtigen Anwendung automatisch jeweils um den Zeitraum der vom Kunden ursprünglichen gewählten Laufzeit der ersten kostenpflichtigen Anwendung, längstens aber um weitere 12 Monate.

Jede kostenpflichtige Anwendung kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Zeitraumes der Laufzeit der ersten entgeltlichen Anwendung oder des Ablaufs des danach geltenden Verlängerungszeitraumes gekündigt werden.

Der Anbieter ist dem Kunden gegenüber berechtigt, das Vertragsverhältnis über die unentgeltliche Nutzungsmöglichkeit frühestens 5 Monate nach Beginn der unentgeltlichen Nutzungsmöglichkeit bzw. nach dem Ende der letzten entgeltlichen Nutzungsmöglichkeit ordentlich mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen.

13.3 Eine außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 14 Werktagen möglich.

Hat der Kündigungsberechtigte länger als 14 Werktage Kenntnis von den die außerordentliche Kündigung rechtfertigenden Umständen, kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.

13.4 Ungeachtet der Regelung in Ziffer 13.3 kann der Anbieter den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist. Der Anbieter kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

13.5 keine fixe Vertragslaufzeit (Kündigung zum Ende des Quartals mit 1 Monat Kündigungsfrist möglich)

14. Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

14.1 Innerhalb des ersten Monats nach rechtlicher Beendigung dieses Vertrages ist der Anbieter auf Verlangen des Kunden hin verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonst auf dem nach Ziffer 2.3 bereit gestellten Massenspeicher gespeicherte Daten diesem auf einem üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung in einem allgemein anerkannten Datenformat zur Verfügung zu stellen.

Daneben ist der Anbieter auf Verlangen des Kunden verpflichtet, sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem vom Kunden benannten Dritten auf einem üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter diese Tätigkeiten nach Aufwand gemäß der zu dem Zeitpunkt der Erbringung jeweils gültigen Preislisten des Anbieters für Stunden-, Tages- und Spensätzen und Abrechnungsabschnitten zu vergüten.

14.2 Der Anbieter ist auf Verlangen verpflichtet, innerhalb des ersten Monats nach rechtlicher Beendigung dieses Vertrages zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist beschränkt auf:

- die Übermittlung der vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten,
- die Unterweisung der Mitarbeiter des Dritten in die Verhältnisse des Kunden.

Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand zu vergüten. Die Vergütung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages geltenden allgemeinen Listenpreisen des Anbieters. Zusätzlich hat der Kunde dem Anbieter sämtliche angefallenen erforderlichen und nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen.

15. Verschiedenes

15.1 Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen 5 Tagen schriftlich durch den Anbieter bestätigt werden; ein Fax bzw. eine E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis.

15.2 Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, das Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung eines zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

15.3 Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter, noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

15.4 Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

16. Erfüllungsort und Gerichtsstand

16.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis der Parteien ist der Sitz des Anbieters.

16.2 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.

Dortmund, Oktober 2011

protel hotelsoftware GmbH

Europaplatz 8

44269 Dortmund

#### **Leistungsbeschreibung protel Air**

1. Funktions- bzw. Leistungsumfang der Anwendung

Der Leistungsumfang der Anwendung, insbesondere die Softwarefunktionen sowie der bereitgestellte Speicherplatz ergibt sich aus der dazugehörigen Produktinformation, sowie aus der Benutzerdokumentation der jeweiligen Anwendung.

Sofern nichts anderes vereinbart, wird Ihnen Speicherplatz in Höhe von 500 MB bereit gestellt. Falls das von Ihnen für die Speicherungen Ihrer Daten benötigte Speichervolumen den für die Anwendung bereitgestellten Speicherplatz übersteigt, werden Ihnen die gültigen Volumengebühren gemäß aktuell gültiger Preise zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme berechnet, die Sie jeweils unter unserer Homepage [www.protelair.com](http://www.protelair.com) abrufen können. Wir sorgen in angemessenem Umfang dafür, dass Sie benachrichtigt werden, wenn das bereitgestellte Speichervolumen ca. 85 % des Maximums erreicht. Unser Versäumnis, Sie entsprechend zu benachrichtigen, entbindet jedoch nicht von der Verpflichtung zur Zahlung.

Für alle von uns in der Anwendung als Hilfestellung beispielhaft eingefügten Stammdaten, Textbausteine und sonstigen Formulierungen übernehmen wir für die Richtigkeit und Vollständigkeit, bezogen auf Ihren Geschäftsbetrieb, keinerlei Haftung.

2. Bereitstellung der Anwendung

Nach Zustandekommen eines Vertrags wird Ihnen die Anwendung zu einem durch gegenseitige Abstimmung festgelegtem Zeitpunkt zur Verfügung gestellt.

3. Technische Informationen zur Anwendung

3.1 Systemvoraussetzungen

Für den Betrieb der Anwendung gelten folgende Hard- und Softwarevoraussetzungen:

- Zugang zum Internet (empfohlen ab 2 Mbits/s)
- Adobe® Flash® 10.3 oder höher
- Internet Browser in **jeweils aktuellster Version** (Java und Cookies aktiviert)
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Apple Safari
- Opera
- Google Chrome (unsere Empfehlung)
- Bildschirmauflösung: 1280 x 720 oder höher
- Arbeitsspeicher: 1 GB RAM oder mehr
- Open Office zur Bearbeitung von Textdateien

3.2 Verfügbarkeit der Anwendung

Sie sind berechtigt, das System 24 Stunden an allen Wochentagen (24x7) zu nutzen. Sofern nicht durch ein hinzu gebuchtes Service Paket in dessen Leistungsbeschreibung abweichend vereinbart, gilt als Leistungszeit unsere Geschäftszeit (Montag-Freitag, MEZ 08:00-18:00 Uhr, abzüglich gesetzlicher Feiertage in NRW). Für unsere Leistungszeit sichern wir Ihnen auf das Jahr bezogen eine Verfügbarkeit von 95% zu.

Zwischen den Parteien ist eine einmalige, monatliche Nichtverfügbarkeit (geplante Ausfallzeit) von 2 Stunden an einem Werktag zwischen 12:00 bis 14:00 Uhr (MEZ)

für Wartungsarbeiten und Updates innerhalb der Leistungszeit vereinbart.

Sofern es protel möglich ist, wird der Zeitpunkt der monatlichen Nichtverfügbarkeit durch diesen 5 Werktag im Voraus per E-Mail angekündigt.

Ebenfalls um geplante Ausfallzeiten handelt es sich, wenn und soweit durch protel auf Wunsch Änderungen am System vorgenommen werden.

protel wird den Beginn und das Ende der Nichtverfügbarkeit anzeigen.

3.3 Reaktionszeiten

Sofern nicht durch ein hinzu gebuchtes Service Paket in dessen Leistungsbeschreibung abweichend vereinbart, werden von uns für während der vereinbarten Leistungszeit an den technischen Support gemeldete Störungen der Kategorie 1-3, mit folgenden Reaktionszeiten entsprechende Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung ergriffen.

3.4 Störungs- und Supportkategorien

Von Ihnen gemeldete Störungen ordnen wir folgenden Störungskategorien zu:

Störungskategorie I: Die Anwendung steht zu 100% nicht zur Verfügung. Ein Zugriff ist nicht möglich. Hier kommt eine Reaktionszeit von 4 Stunden zum Tragen.

Störungskategorie II: Die Anwendung ist nur eingeschränkt nutzbar, wesentliche Funktionen wie Reservierungseingabe, Rechnungslegung, Online-Buchbarkeit stehen nicht zur Verfügung. Hier kommt eine Reaktionszeit von 6 Stunden zum Tragen.

Störungskategorie III: Der operative Betrieb ist nicht betroffen, allerdings stehen einige der im Rahmen der Leistungsbeschreibung definierten Funktionen innerhalb der Anwendung nicht in vollem Umfang zur Verfügung. Hier kommt eine Reaktionszeit von 2 Werktagen zum Tragen.

Von Ihnen angeforderte, individuelle Supportdienstleistungen ordnen wir folgenden Supportkategorien zu:

Supportkategorie I: allgemeine Anwendungsunterstützung, individuelle Schulungsleistung

Supportkategorie II: individuelle Anpassung, Import externer Daten

Supportkategorie III: Wünsche / Anregungen für die Weiterentwicklung des Systems

Die AGB sowie die Leistungsbeschreibung wurden gelesen und akzeptiert

---

Ort, Datum rechtsverbindliche Unterschrift, Stempel