

Vertragsbedingungen für Cloud-Services der AGS IT-Service GmbH (Stand 15.3.2022)

1. Allgemeines / Geltungsbereich

- 1.1. Die Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen für Cloud-Services (im Folgenden „VB Cloud-Services“) gelten für sämtliche Verträge über die Erbringung von Cloud-Services der AGS gegenüber Kunden.
- 1.2. Die VB Cloud-Services werden ergänzt durch die nachrangig geltenden AGB von AGS sowie vorrangig durch das angenommene Angebot.

2. Vertragsgegenständliche Leistungen

Die AGS erbringt für den Kunden SaaS-Leistungen über das Internet für die Nutzung von Drittsoftware als Cloud-Services. Hierbei richtet sie dem Kunden insbesondere Cloud Lösungen ein und übernimmt auf Wunsch auch die Administration und Pflege dieser Drittsoftware. Darüber hinaus erbringt AGS bei entsprechender Vereinbarung für ihre Kunden auch Backup-Lösungen. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich dabei aus dem vom Kunden angenommenen Angebot der AGS.

3. Leistungserbringung Drittsoftwareüberlassung

- 3.1. Die AGS stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages bzw. die im Angebot aufgeführte Laufzeit die Drittsoftware über das Internet in der jeweils aktuellen Version als Cloud-Service entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet die AGS die Drittsoftware auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
- 3.2. AGS wird dem Kunden die Drittsoftware in dem jeweils aktuellen freigegebenen Programmstand zur Cloud-Nutzung bereitstellen. Der jeweils aktuelle Leistungsumfang der Drittsoftware ergibt sich aus Leistungsbeschreibung des Drittsoftwareherstellers.
- 3.3. Übergabepunkt für die vertragsgegenständlichen Leistungen von AGS ist der Routerausgang zum Internet der von AGS genutzten Rechenzentren. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software sind nicht Bestandteil der von AGS geschuldeten Leistungen.
- 3.4. AGS übermittelt dem Kunden zur Nutzung der Drittsoftware für die vereinbarte Anzahl berechtigter Nutzer Zugangsdaten bestehend aus Benutzernamen und Passwörtern als Zugangsrechte. Der Kunde hat seinen Nutzern vorzugeben sich jeweils ein User-Profil für den eigenen Zugang einzurichten und unverzüglich nur jeweils dem User bekannte Passwörter gemäß den Vorgaben in Ziffer 8.5.festzulegen.

4. Nutzungsrechten an der Drittsoftware

Die Rechte zur Nutzung der Drittsoftware werden dem Kunden vom Drittsoftwarehersteller eingeräumt. Sofern der Kunde der AGS die Drittsoftware zur Erbringung der Cloud-Services überlässt, stellt der Kunde sicher, dass er die Drittsoftware als SaaS-Lösung nutzen darf und der AGS die erforderlichen Rechte an der Drittsoftware hierfür einräumt.

5. Einräumung von Speicherplatz / Datenspeicherung

- 5.1. Die AGS stellt dem Kunden einen vertraglich definierten Speicherplatz zur Verfügung. Der genaue Umfang ergibt sich aus dem Angebot der AGS. Der Kunde kann vorbehaltlich der Verfügbarkeit Kontingente nachbestellen, sollte der vereinbarte Speicherplatz nicht mehr ausreichen.
- 5.2. Die AGS trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
- 5.3. Der Kunde räumt AGS das Recht ein, die von ihm übermittelten Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung zu verarbeiten und zu vervielfältigen (insbesondere Datensicherung), soweit dies zur Erbringung der von AGS vertraglich geschuldeten Leistungen oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist.
- 5.4. AGS sorgt für eine ausreichende Sicherung der auf von ihr bereitgestellten Speicherplatz gespeicherten Daten des Kunden gegen Datenverlust oder Beschädigung, vor allem durch regelmäßige Backups, Viren-Scanning und Installierung von Firewalls. Ferner sorgt AGS für den Schutz der Daten vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte. Mitarbeiter und Subunternehmer von AGS erhalten nur dann Zugang zu den gespeicherten Daten des Kunden, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Pflichten durch AGS unerlässlich ist.
- 5.5. Der Kunde ist nicht berechtigt Dritten die Nutzung des Speicherplatzes entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- 5.6. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen.
- 5.7. Die AGS trifft, soweit dies nach dem Stand der Technik möglich ist, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung des unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden.

6. Support

- 6.1. Die Vereinbarung zur Überlassung der Drittsoftware zur Nutzung als Cloud-Lösung beinhaltet auch die Erbringung von Support-Leistungen durch AGS gegen die im angenommenen Angebot aufgeführte Vergütung nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen während der vereinbarten Laufzeit zur Nutzung der Drittsoftware als Cloud-Lösung.
- 6.2. Die Support-Leistungen umfassen die
 - a) Bereitstellung von neuen Programmständen der der Drittsoftware, sofern AGS hierzu berechtigt ist und auf diese ein Zugriffsrecht hat;
 - b) Support-Helpdesk.
- 6.3. Die Beseitigung von Mängeln erfolgt durch den Support-Helpdesk von AGS innerhalb angemessener Frist durch Meldung der Mängel an den jeweiligen Softwarehersteller.
- 6.4. Die Leistungspflicht der Bereitstellung von neuen Programmständen der Drittsoftware umfasst das Aufspielen von Updates oder Releases.
- 6.5. Im Rahmen des Support-Helpdesks ist AGS im Übrigen dienstvertraglich verpflichtet, dem Kunden gemäß dem Angebot eine Benutzerhotline zur Verfügung zu stellen, die gemäß Festlegungen im Angebot zu erreichen ist. Die Benutzerhotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme der von AGS geschuldeten Leistungen und zur Meldung von Funktionsstörungen durch die berechtigten Nutzer des Kunden.

7. Verfügbarkeit / Unterbrechung / Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

- 7.1. Für die Erreichbarkeit des Cloud-Service über das Internet ist eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99% abzüglich Downtimes von wöchentlichen Wartungsarbeiten von bis zu 1 Stunde gewährleistet. Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn der Datenaustausch vom AGS-Rechenzentrum bis zum nächsten Internet-Knoten stattfindet und ein Benutzer-Login möglich ist.
- 7.2. Ausgenommen hiervon sind Zeiten, in denen die Server aufgrund von außerhalb des Einflussbereichs der AGS liegenden Umständen nicht erreichbar sind.
- 7.3. Darüber hinaus sind solche Ausfallzeiten von der Gewährleistung der Bereitstellung ausgenommen, die durch das Eingreifen des Kunden auf dem Server selbst verschuldet wurden. Hiervon erfasst sind insbesondere selbst-installierte Skripte und Plugins.
- 7.4. Nimmt der Server durch eigenmächtiges Eingreifen des Kunden Schaden, so hat der Kunde eine von AGS nach billigem Ermessen festzusetzende, vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen. Die Berufung des Kunden auf einen Fortsetzungszusammenhang ist ausgeschlossen. Handelt es sich um einen Dauerverstoß, gilt jeder angefangene Monat einer fortgesetzten Verletzungshandlung als selbständiger Verstoß. Die Geltendmachung weiterer Erfüllungs- und Schadenersatzansprüche bleibt durch das Verlangen auf Zahlung der Vertragsstrafe unberührt. Die Regelung der §§ 340 Abs. 1 S.2, 341 Abs. 3, 343 BGB wird ausgeschlossen. Die Vertragsstrafe ist auf einen etwaigen Schadenersatzanspruch anzurechnen.
- 7.5. Der Kunde hat die AGS darüber hinaus von Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen, die durch das eigenmächtige Eingreifen des Kunden auf dem Server entstanden sind.

8. Besondere Pflichten des Kunden im Rahmen der Erbringung der Cloud-Services

- 8.1. Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen und zu speichern.
- 8.2. Der Kunde ist auch verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Drittsoftware durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Hierfür wird der Kunde, soweit dies erforderlich ist, seine Mitarbeiter über die Einhaltung der Urheberrechte belehren.
- 8.3. Unbeschadet der Verpflichtung der AGS zur Datensicherung, ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Cloud-Services erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
- 8.4. Der Kunde ist vor Eingabe zur Überprüfung der Daten und Informationen auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten verantwortlich. Er hat hierfür dem Stand der Technik entsprechende (Viren-) Programme einzusetzen.
- 8.5. Der Kunde wird das zur Nutzung der Drittsoftware notwendige Passwort mit mindestens 10 Zeichen bestehend aus Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen erstellen. Er wird das Passwort regelmäßig, mindestens jedoch 1/2 jährlich ändern. Das Passwort ist geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht preiszugeben. Sollte der Kunde Kenntnis davon erlangen, dass das Passwort Dritten bekannt geworden ist, hat er AGS hierüber unverzüglich zu informieren.
- 8.6. Der Kunde stellt die AGS von jeglichen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern frei, die AGS durch die Verletzung der Regelung in Ziffer 8.1. dieser VB Cloud-Services oder von Urheber- und Datenschutzrechten im Rahmen der Leistungserbringung durch AGS entstehen.

9. Laufzeit und Kündigung

- 9.1. Der Vertrag zwischen dem Kunden und AGS über die Erbringung von Cloud-Services wird über die im angenommenen Angebot aufgeführte Laufzeit fest abgeschlossen (Mindestvertragslaufzeit). Das Recht zur Nutzung der Drittsoftware als Cloud-Lösung und die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung beginnt mit dem Monat, in dem der Zugang zur Nutzung der Drittsoftware freigeschaltet wird und endet mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Das Jahr, in das der Vertragsabschluss fällt, wird auf die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit nicht angerechnet. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um den gleichen Zeitraum (Verlängerungslaufzeit), sofern nicht einer der Vertragsparteien den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der Mindest- oder einer Verlängerungslaufzeit in Textform kündigt. Die Verpflichtung zur Erbringung der Support-Leistungen durch AGS beginnt und endet zu den gleichen Zeitpunkten.
- 9.2. Im Übrigen bleibt das Recht für beide Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Fall voraus, dass der andere Teil zunächst abgemahnt wird und Gelegenheit erhält den Grund für die Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen. Ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
 - a) der Kunde gegen eine wesentliche Vertragspflicht wie insbesondere in Ziffer 4 oder 8.1., 8.2. oder 8.5 der VB-Cloud-Services verstoßen und trotz angemessener Fristsetzung dem Verstoß nicht abgeholfen hat, oder
 - b) mit der Bezahlung der vereinbarten Vergütung mehr als 4..... Wochen in Verzug ist.