

Allgemeine Geschäftsbedingungen der synaforce GmbH

Inhalt

1. Allgemeines	3
2. Vertragsgegenstand	3
3. Beschreibung der Dienste	3
3.1 Allgemeines	3
3.2 Bereitstellung der Hardware	3
3.3 Versionswechsel	3
4. Lizenzregelungen zu bereitgestellten Software-Anwendungen	4
4.1 Produktnutzung SAL (Subscriber Access Licence, Userlizenz)	4
4.2 Produktnutzung CPU, CORE	4
4.3 Produktnutzung Microsoft Office 365	4
5. Nutzung	5
5.1 Anmeldung und Änderung von Nutzern	5
5.2 Nutzungsrecht	5
5.3 Nutzerkonto	5
5.4 Vertragsstrafe bei unberechtigter Verwendung des Nutzerkontos	5
6. Service & Support	6
7. Hard- und Softwarepflege	6
7.1 Softwarepflege	6
7.2 Monitoring und Systemmanagement	6
8. Weitere Pflegeleistungen	6
9. Technische Rahmenbedingungen	6
10. Leistungsänderungen und -erweiterungen	7
10.1 Leistungsänderungen	7
10.2 Mitwirkung des Auftraggebers bei technischen Änderungen	7
10.3 Speziallösungen oder Schulungen	7
10.4 Freiwillige Leistungen von synaforce	7
10.5 Änderungen von Einstellungen auf Wunsch des Auftraggebers	7
11. Pflichten beider Parteien	8
11.1 Pflichten des Auftraggebers	8
11.2 Verwendung von Lizenz Eigentum Dritter über Systeme der Synaforce	8
11.3 Inhaltliche Mängel von Dateien und Dokumenten	9
11.4 Mitwirkungspflicht	9
11.5 Verstoß gegen Vertragspflichten	9
12. Verfügbarkeit und Leistungsstörungen	9
12.1 Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeiten	9
12.2 Störungen	10
12.3 Nicht vorhersehbare Ereignisse	10
12.4 Ausfälle außerhalb des Verantwortungsbereichs der synaforce	10
12.5 Störungen durch den Auftraggeber	10
12.6 Hinweise zur Übertragungsgeschwindigkeit (Internet)	10
12.7 Vertragsstrafe bei Unterschreitung der Verfügbarkeit	10
13. Wartungsarbeiten / Betriebseinschränkungen	10
13.1 Service Fenster	10
13.2 Wartungsarbeiten	11

13.3 akute Bedrohung	11
14. Laufzeit des Vertrages und Kündigungsregelung	11
15. Kosten und Zahlungsbedingungen	11
15.1 Entgeltpflichtige Leistungen, Entgelthöhe, Zahlungsbedingungen	11
15.2 SEPA-Lastschriftmandat	11
15.3 Fälligkeit	12
15.4 Rechnungswiderspruch	12
15.5 Preiserhöhungen	12
15.6 Mahngebühren und Verzugszinsen	12
15.7 Zahlungsverzug	12
16. Gewährleistung	13
17. Haftung	13
17.1 Haftung der synaforce	13
17.2 Produkthaftung	13
17.3 Wiederherstellung von Daten	13
17.4 Haftungsausschluss Allgemein	13
18. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht	13
19. Schlussbestimmungen dieser AGB	13

1. Allgemeines

Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten für alle Leistungen und Angebote der synaforce GmbH, IT-Zentrum 1, 94544 Hofkirchen (nachfolgend „synaforce“ genannt). Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge und der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen der synaforce bedürfen der Schriftform sowie der Bestätigung der Geschäftsleitung. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

2. Vertragsgegenstand

Diese AGB regeln die Bereitstellung von technischer Infrastruktur und Diensten zum Betrieb von Softwareanwendungen (nachfolgend „ASP-System“ genannt) über das Rechenzentrum der synaforce für den Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) und dessen gemeldete Nutzer. Mit dem ASP-System erhält der Auftraggeber die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf im Vertrag festgelegten Anwendungen, welche auf Servern der synaforce bereitgestellt (gehostet) werden, mittels einer Internetverbindung zuzugreifen und die Funktionalitäten der Anwendungen zu nutzen.

3. Beschreibung der Dienste

3.1 Allgemeines

Die Dienstleistung der synaforce umfasst die Verpflichtung, Rechnerressourcen zum Betrieb der Softwareanwendungen sowie die vereinbarte Systempflege und Supportleistung während der gesamten Laufzeit des Vertrages dem Auftraggeber und dessen Nutzern unter Verwendung der vom Auftraggeber angegebenen Gruppeneinstellungen grundsätzlich zur Verfügung zu stellen. Dabei werden einige Komponenten von synaforce dem Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages zur Nutzung zur Verfügung gestellt (Application Service Providing). Dazu gehören insbesondere Hardware, Betriebssysteme, Hard- und Software zur Datensicherung, Datensicherheit, Virenschutz, Monitoring, Management sowie diejenige Anwendungssoftware, welche nicht vom Auftraggeber gestellt wird.

Die weitere vom Auftraggeber zu nutzende Software ist vom Auftraggeber zu erwerben und synaforce zur Inbetriebnahme zu übergeben.

3.2 Bereitstellung der Hardware

Synaforce betreibt die eingesetzte Hardware im abgeschlossenen Raum mit Zugangskontrolle und setzt die dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Verschlüsselungstechnologie sowie Firewalls zur Gewährleistung der Zugangssicherheit über das Internet ein. Synaforce entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Gegenstände angeschafft werden. Das gilt auch für die Aktualisierung dieser Gegenstände.

3.3 Versionswechsel

Eine Aufwärtskompatibilität neuer Versionen, das heißt eine Verträglichkeit neuer Programmversionen mit älteren Versionen von Betriebssystemen wird selbst von den Herstellern nicht immer gewährleistet, kann daher auch von synaforce nicht übernommen werden. Versionswechsel sind grundsätzlich kostenpflichtig.

4. Lizenzregelungen zu bereitgestellten Software-Anwendungen

Synaforce stellt dem Auftraggeber die im Angebot benannten Software-Anwendungen zeitlich beschränkt zur Nutzung bereit, dies mit der Maßgabe, dass die als Anhang beigefügten „End User License Terms“ in ihrem Anwendungsbereich in Bezug auf die Software-Anwendungen Vertragsbestandteil sind.

Im Wege des Application Service Providing werden dem Auftraggeber die notwendige Hardware zum Betrieb sowie Softwarelizenzen zur Verfügung gestellt.

- Bei Auslagerung von bestehenden Anwendungen stellt synaforce nur die notwendige Hardware zum Betrieb bereit.
- Softwareanwendungen können hierbei beim Auftraggeber vor Ort oder im Rechenzentrum der synaforce bereitgestellt werden.

Um ein monatliches Lizenz-Reporting zu gewährleisten (wozu der Auftraggeber gegenüber synaforce und synaforce wiederum gegenüber dem Lizenzgeber („Microsoft“) verpflichtet ist), muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer einen administrativen Zugang zu den betroffenen Systemen gewähren. Bei Systemen, die beim Auftraggeber vor Ort in Betrieb sind, muss dieser für den Auftragnehmer einen Remotezugriff ermöglichen.

Bei Microsoft-Lizenzen gelten die aktuellen Leistungsbeschreibungen des Herstellers. Diese sind im Internet in der jeweiligen Fassung unter der nachfolgenden Internet-Adresse über eine Datenbank abrufbar (Referenz „SPUR“ („Services Provider Use Rights“)):

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>

4.1 Produktnutzung SAL (Subscriber Access Licence, Userlizenz)

Die Nutzung der Microsoft Softwareanwendung erfolgt als Softwaremiete ausschließlich über Internetzugang oder lokales Netzwerk beim Auftraggeber. Die Lizenzierung der Softwareanwendung erfolgt auf den zugeteilten, namentlich genannten Nutzer. Lizenziert wird nicht die tatsächliche, sondern die mögliche Nutzung in einem Abrechnungsmonat. Der Zugriff auf die Softwareanwendung kann von jedem Client (Computer) eines Nutzers erfolgen.

4.2 Produktnutzung CPU, CORE

Die Nutzung der Microsoft Softwareanwendung erfolgt als Softwaremiete ausschließlich über Internetzugang oder lokales Netzwerk beim Auftraggeber. Die Lizenzierung der Softwareanwendung erfolgt nach der Anzahl der jeweiligen CPU, Cores abhängig vom jeweiligen Lizenzverfahren (SPUR).

4.3 Produktnutzung Microsoft Office 365

Die Nutzung der Microsoft Softwareanwendung erfolgt als Softwaremiete ausschließlich über Internetzugang oder lokales Netzwerk beim Auftraggeber.

5. Nutzung

5.1 Anmeldung und Änderung von Nutzern

Nutzer können jederzeit über Anfrage per E-Mail oder eine Administrationskonsole angemeldet werden. Die Deaktivierung / Löschung eines Nutzers kann vom Auftraggeber jederzeit verlangt werden. Die Abrechnung der Nutzerkosten erfolgt bis zum Ende des Abrechnungsmonats, in welchem der Kündigungstermin liegt. Die Löschung des Nutzerzugangs erfolgt 3 Monate nach Deaktivierung. Mit der Löschung des Nutzerzugangs geht die Löschung von nutzerbezogenen Daten, wie dem Benutzerprofil, dem persönlichen Laufwerk und dem E-Mail-Postfach einher. Auf Anfrage kann mit der Deaktivierung eines Nutzers die Bereitstellung der zu einem Nutzer hinterlegten Daten kostenpflichtig beantragt werden.

5.2 Nutzungsrecht

Der Auftraggeber erhält mit Unterschrift unter diesen Vertrag das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf Anwendungen des ASP-Systems mittels eines Standardbrowsers wie dem MS Internet Explorer und einer ASP-Client-Software durch die Einwahl ins Internet zuzugreifen und die mit den Anwendungen verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen.

5.3 Nutzerkonto

Mit einem Nutzerkonto darf sich innerhalb eines Monats nur der dafür eingetragene genannte Nutzer anmelden. Der gleichzeitige Zugriff mehrerer Nutzer über ein Nutzerkonto ist ausdrücklich ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Nutzung anderen als den im Vertrag genannten Personen einzuräumen oder die Leistungen der synaforce für Dritte zu nutzen. Der Auftraggeber ist für die kostenpflichtige Nutzung und/oder die Schäden verantwortlich, die andere Personen befugt oder unbefugt verursacht haben.

5.4 Vertragsstrafe bei unberechtigter Verwendung des Nutzerkontos

Für jeden Fall, in dem der Auftraggeber die Nutzung des ASP-Systems durch Dritte oder durch nicht vom Auftraggeber benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Auftraggeber jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe zu zahlen, deren Höhe von synaforce bestimmt wird, sich in der Regel auf die Höhe des durchschnittlichen Jahresentgelts beläuft, deren Höhe aber auch der Überprüfung durch das zuständige Gericht unterliegt. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Auftraggeber der synaforce GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

6. Service & Support

Service und Support erfolgen per Helpdesk Ticketsystem und E-Mail. Diese Leistungen können in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag an Arbeitstagen des Freistaates Bayern abgerufen werden. Zusätzlich steht ein telefonisch erreichbarer Servicemitarbeiter unter der Hotline +49(0)8545969932 oder per E-Mail unter support@synaforce.com zur Verfügung. Anrufe für unsere Service-Dienste sind kostenpflichtig.

7. Hard- und Softwarepflege

7.1 Softwarepflege

Synaforce übernimmt die Pflege für die von ihr zur Verfügung gestellten Softwareanwendungen und Betriebssysteme gemäß den Spezifikationen der jeweiligen Softwareanwendungen und Betriebssysteme im Rahmen der mit den Herstellern existierenden Pflegeverträge.

7.2 Monitoring und Systemmanagement

Synaforce überwacht die Operations- und Leistungsfähigkeit aller Server sowie einzelne Dienste, Systemzustände, Schwellwerte bezüglich Auslastung und Funktion nach den vereinbarten Leistungskriterien. Synaforce teilt auftretende und/oder vorhersehbare Probleme dem Auftraggeber mit und leitet nach Absprache mit dem Auftraggeber Gegenmaßnahmen ein.

8. Weitere Pflegeleistungen

Der Auftraggeber kann zusätzlich zu den vorstehend genannten Leistungen auch noch besondere Pflegeleistungen von synaforce in Anspruch nehmen. Diese sind in einem Anhang zu diesem Vertrag zu definieren und zusätzlich zu vergüten.

9. Technische Rahmenbedingungen

Die Nutzung des Dienstes setzt ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit funktionsfähigem Internetzugang beim Auftraggeber voraus (sog. Web-Appliance). Dieses System fungiert als Client (Ein- und Ausgabestation) für die Anwendung, die der Auftraggeber durch das System (Server) von synaforce ausführen kann. Es ist erforderlich, dass jeder von Nutzern eingesetzte Client über einen Java-fähigen Internet-Browser mit 128-Bit-SSL Verschlüsselung und Anschluss an das Internet und über einen ASP-Client verfügt. Der ASP-Client wird durch die synaforce kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Aufbau der Online-Verbindung zu den Internetseiten und der ASP-Plattform der synaforce sowie die technischen, organisatorischen und sonstigen Vorkehrungen, die für die Nutzung des Dienstes der synaforce erforderlich sind, obliegen dem Auftraggeber und bilden keinen Bestandteil der Leistungen von synaforce, und zwar auch dann nicht, wenn synaforce diese Dinge installiert hat. Der Auftraggeber hat für die Nutzer in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten diese technische Infrastruktur zu schaffen. Auf Anfrage des Auftraggebers teilt synaforce die für die Schaffung der Infrastruktur erforderlichen Informationen mit. Soweit der Auftraggeber den Ausdruck von Arbeitsergebnissen oder Dokumenten wünscht, ist hierzu ein Drucker von ihm zu betreiben.

Systemvoraussetzungen:

Betriebssystem: Microsoft Windows XP oder neueres Microsoft Betriebssystem

Internetverbindung: UMTS | ADSL | SDSL oder Standleitungen

Internetbrowser: Microsoft Internet Explorer aktuelle Version, auch andere Browser sind möglich. Synaforce weist darauf hin, dass durch Updates des Internetbrowsers es zu Einschränkungen der in diesen AGB gewährleisteten Funktionen kommen kann. Synaforce gibt auf Anfrage den empfohlenen Versionsstand der unterstützten Internetbrowser bekannt.

10. Leistungsänderungen und -erweiterungen

10.1 Leistungsänderungen

Die synaforce behält sich zur Verbesserung ihres Services das Recht vor, Leistungen zu erweitern und Verbesserungen nach dem aktuellen Stand der Technik vorzunehmen. Dieses Recht zur Leistungserweiterung und Leistungsänderung steht der synaforce insbesondere dann zu, wenn diese Änderung handelsüblich ist oder eine Verpflichtung durch Gesetzesänderung und/oder -ergänzung oder durch Rechtsprechung besteht. Die synaforce wird die Interessen ihres Auftraggebers dabei angemessen berücksichtigen und diesen über technische Änderungen, Erweiterungen, Neueinführungen sowie Einstellung von Diensten auf ihrem Portal unverzüglich informieren. Bedeuten die Änderungen der Leistungen durch die synaforce für den Auftraggeber eine erhebliche Einschränkung der Nutzbarkeit, hat der Auftraggeber der synaforce darauf schriftlich hinzuweisen und unter Gewährung einer Frist von einem Monat aufzufordern, die Einschränkung auf ein von dem Auftraggeber zu beschreibendes, unerhebliches Maß

zurückzuführen. Kommt die synaforce dem nicht binnen vorstehender Frist nach, ist der Auftraggeber berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich und fristlos zu kündigen.

10.2 Mitwirkung des Auftraggebers bei technischen Änderungen

Der Auftraggeber ist zu Mitwirkungshandlungen nur verpflichtet, die zu einer Änderung oder Anpassung der technischen Gegebenheiten erforderlich sind, wenn diese für ihn nur eine geringfügige Belastung darstellen.

10.3 Speziallösungen oder Schulungen

Speziallösungen oder Schulungen, die auch online stattfinden können, ebenso wie Beratung, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

10.4 Freiwillige Leistungen von synaforce

Soweit die synaforce über den vertraglichen Inhalt hinaus für den Auftraggeber freiwillige und unentgeltliche Leistungen und Dienste erbringt, können diese jederzeit ohne Vorankündigung eingestellt werden. Aus der Einstellung erwächst kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch. Eine Leistung ist nur dann nicht freiwillig im Sinne dieser Vorschrift, wenn sie in die Produkt- und Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgenommen wurde.

10.5 Änderungen von Einstellungen auf Wunsch des Auftraggebers

Änderungen von Einstellungen, insbesondere der Nutzer sowie Zugriff auf Software von Gesellschaften, Tarife, Produktparten und weiterer Einstellungen können kostenpflichtig sein und sind nur vom Vertragsinhaber abrufbar.

11. Pflichten beider Parteien

11.1 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungen der synaforce in ordnungsgemäßer Weise zu nutzen. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtungen,

- a. die ordnungsgemäße An- und Abmeldung der Nutzer sowohl auf dem synaforce Portal als auch auf den Rechnern der synaforce vorzunehmen;
- b. Name, Adresse, Telefon mitzuteilen und dafür Sorge zu tragen, dass sich diese stets auf dem neuesten Stand befinden;
- c. Organisationsveränderungen, Nutzerwechsel oder ähnliche Änderungen unverzüglich der synaforce mitzuteilen;
- d. die synaforce über Störungen oder Mängel der Leistungen einschließlich des Datentransfers unverzüglich telefonisch, per E-Mail oder Fax zu informieren (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen können;
- e. den Versuch zu unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen, insbesondere das Portal ganz oder teilweise zu kopieren und/oder diese Kopien zu verbreiten oder öffentlich wiederzugeben oder in Programme, die von synaforce betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von synaforce unbefugt einzudringen, insbesondere die Zugangsdaten geheim zu halten und auch die Nutzer darauf mit der beigefügten Erklärung zu verpflichten;
- f. alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Geheimhaltung und den ordnungsgemäßen Gebrauch der Zugangsdaten der Nutzer und administrativer Kennwörter sicherzustellen und gegebenenfalls schon bei Verdacht der Kenntnisnahme durch Dritte zu ändern;
- g. dafür Sorge zu tragen, dass alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte von Texten, Daten und Software beachtet werden;
- h. das ASP-System nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten zu übermitteln oder auf solche Informationen hinzuweisen;
- i. dass die Hardware und Software der Nutzer die technischen Voraussetzungen erfüllt, die zur Datenfernübertragung im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages erforderlich sind;
- j. regelmäßig die Zugänge seines persönlichen, gegenüber der synaforce bekannt gegebenen Postfachs (E-Mail) zu kontrollieren. Der Auftraggeber hat damit den Erhalt aller Nachrichten von synaforce sicherzustellen. Mitteilungen gelten mit dem Empfang und der damit hergestellten Verfügbarkeit auf der Adresse des Postfachs als zugestellt. Unerheblich ist der Zeitpunkt, an dem der Auftraggeber die Nachricht tatsächlich abrufen.
- k. Der Anbieter stellt lediglich die technische Infrastruktur zum Betrieb von Softwareapplikationen zur Verfügung, so dass der Nutzer für die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften anlässlich der Nutzung der Applikation(en) selbst verantwortlich ist. Das betrifft insbesondere die Einhaltung von telekommunikationsrechtlichen, urheberrechtlichen, zivilrechtlichen und strafrechtlichen Vorschriften.

11.2 Verwendung von Lizenzeigentum Dritter über Systeme der synaforce

Wird eine Softwareanwendung nach Weisung und im Auftrag des Auftraggebers durch einen Dritten zusammengestellt und anschließend nur noch bei der synaforce installiert, hat der Auftraggeber die Urheberrechte des Dritten und des Softwareherstellers zu beachten. Er ist verpflichtet, der synaforce die entsprechenden Lizenzen in ausreichender Menge nachzuweisen. Die Lizenzen müssen sich auf das Recht erstrecken, die Softwareanwendung auf einem externen

Rechenzentrumsbetrieb installieren zu dürfen. Der Auftraggeber stellt die synaforce von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des ASP-Systems durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des ASP-Systems verbunden sind und ersetzt der synaforce sämtliche Kosten, die durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen. Erkennt der Auftraggeber, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der Synaforce. Ebenso verpflichtet sich der Auftraggeber, bei einer Erweiterung der Zugriffsanzahl von Nutzern auf eine Anwendung auf eigene Kosten die hierfür erforderlichen Lizenzen zu beschaffen. Dies gilt nur im Falle des Outsourcings, das heißt wenn synaforce vom Auftraggeber beschaffte Software vorhält. Werden die Programme im Wege des ASP vorgehalten in der Weise, dass synaforce die Lizenzen beschafft, wird die synaforce rechtzeitig nach Anforderung durch den Auftraggeber die notwendigen Lizenzen beschaffen, für den Nutzer freischalten und dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

11.3 Inhaltliche Mängel von Dateien und Dokumenten

Für den Inhalt der vom Kunden auf dem Server abgelegten Dateien und Dokumente ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Er stellt die Synaforce von jeglichen Ansprüchen Dritter, die auf inhaltlichen Mängeln der Dateien und Dokumente beruhen, frei.

11.4 Mitwirkungspflicht

Der Auftraggeber ist zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet, soweit diese für Synaforce erforderlich ist, um die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Die Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Informationen datenverarbeitungstechnischer und projektorganisatorischer Art.

Der Auftraggeber trägt sämtliche Kosten, Gebühren und sonstigen Aufwendungen, die ihm aufgrund seiner Mitwirkungspflicht entstehen.

11.5 Verstoß gegen Vertragspflichten

Verstößt der Auftraggeber gegen die in Ziffer 11.1 a bis h festgelegten Pflichten, ist die Synaforce nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, ihre Leistungen sofort einzustellen und das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber zu beenden. Stattdessen ist Synaforce auch berechtigt, nach schriftlicher Mitteilung die vertraglichen Leistungen bis zur Einhaltung bzw. Nachholung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers zurückzubehalten. Der Auftraggeber bleibt für die Zeit der berechtigten Zurückbehaltung der Leistung der Synaforce zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Darüber hinaus ist die Synaforce im Falle eines Verstoßes gegen 11.1 g und h berechtigt, nach vorheriger Abmahnung eine Sperrung und Löschung der betroffenen Daten bzw. Nutzer vorzunehmen. Die Geltendmachung weiterer Schadensansprüche behält sich Synaforce vor. Im Fall eines Verstoßes gegen h) darf die Synaforce ebenfalls die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, insbesondere das Kennwort im Interesse des Auftraggebers vorübergehend ändern. Der Auftraggeber ist dann berechtigt, nach Aufforderung ein neues Kennwort anzugeben und zu verwenden. Synaforce wird seine vorstehenden Rechte im Falle des Vertragsverstoßes durch den Auftraggeber unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers insbesondere an der Aufrechterhaltung der Leistungen ausüben.

12. Verfügbarkeit und Leistungsstörungen

12.1 Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeiten

Die Verfügbarkeit der Dienste schließt alle Dienste ein, die die jeweilige Anwendung benötigt, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Alle Softwareanwendungen und das Portal stehen dem Auftraggeber grundsätzlich 24 Stunden/Tag mit einer Verfügbarkeit von 98 % im Monatsmittel

zur Verfügung. Im Falle eines Ausfalls der Produktiv- und Back-up-Systeme der Softwareanwendungen und/oder der Dienste stellt die Synaforce die Verfügbarkeit des Dienstes unverzüglich, aber mindestens binnen 7 Stunden, nachdem der Synaforce der Ausfall durch die Überwachungssoftware oder durch den Auftraggeber zur Kenntnis gegeben wurde, wieder her. Synaforce schließt die Haftung für Verfügbarkeitseinschränkungen durch Netzbetreiber aus. Das System gilt als verfügbar, wenn eine vom Auftragnehmer bereitzustellende Applikation erfolgreich gestartet werden konnte.

12.2 Störungen

Eine Störung liegt vor, wenn ein Nutzer des Auftraggebers die von der synaforce angebotenen Dienste nicht oder nur in eingeschränktem Maß nutzen kann, so dass kein ordnungsgemäßer Geschäftsablauf mehr möglich ist oder es zu wesentlichen Unterbrechungen des ordnungsgemäßen Geschäftsablaufes kommt.

12.3 Nicht vorhersehbare Ereignisse

Sollte die Synaforce an der Erbringung der ihr obliegenden Dienste und Verfügbarkeit durch den Eintritt nicht vorhersehbarer und auch bei Anwendung der den Umständen nach zumutbarer Sorgfalt unabwendbarer Ereignisse, die die Synaforce oder ihre Vertragspartner bei der Erbringung der Leistungen betreffen, gehindert werden, so verlängert sich die Frist zur Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Solche Ereignisse sind insbesondere der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Viren, Krieg, innere Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie die Unterbrechung der Stromverbindung, Verkehrsstörungen und ähnliches.

12.4 Ausfälle außerhalb des Verantwortungsbereichs der synaforce

Bei Ausfällen von Diensten wegen außerhalb des Verantwortungsbereichs der synaforce liegenden Störungen erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten.

12.5 Störungen durch den Auftraggeber

Hat der Auftraggeber die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht vor, ist die Synaforce berechtigt, dem Auftraggeber die ihr durch die Beseitigung oder die angestrebten Maßnahmen entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

12.6 Hinweise zur Übertragungsgeschwindigkeit (Internet)

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass die Synaforce keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Synaforce haftet nicht für Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben.

12.7 Vertragsstrafe bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Für den Fall der Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit ist der Auftraggeber berechtigt Schadenersatzforderungen an die Synaforce maximal in der Höhe des aktuellen monatlichen Nettokostensatzes zu stellen.

13. Wartungsarbeiten / Betriebseinschränkungen

13.1 Service Fenster

Synaforce behält sich zumutbare Einschränkungen der Verfügbarkeit durch Wartungsarbeiten und Weiterentwicklungen vor, soweit diese für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb erforderlich sind. Um regelmäßig erforderliche Wartungsarbeiten vornehmen zu können, richtet synaforce ein festes Service-Fenster für die Zeit von 02:00 Uhr bis 05:00 Uhr ein, sowie samstags von 16:00 Uhr bis 20:00 Uhr.

13.2 Wartungsarbeiten

Der Auftraggeber wird über bevorstehende Wartungsarbeiten mindestens 12 Stunden vorab in geeigneter Form informiert, die außerhalb des festen Servicefensters vorgenommen werden müssen. Während der Wartungsarbeiten sind die Softwareanwendungen unter Umständen nur eingeschränkt verfügbar. Derartige Einschränkungen fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und berechtigen nicht zur Kündigung des Vertrages.

13.3 akute Bedrohung

Synaforce behält sich vor in besonders dringenden Fällen, wie z. B. akuter Bedrohung der Hard- oder Software, die Infrastruktur durch äußere Gefahren (neue Viren, akute Hacker-Angriffe), ihre Dienstleistungen bis zur erfolgreichen Abwehr nach Absprache mit dem Auftraggeber einzuschränken oder auszusetzen. Derart verursachte Einschränkungen beeinträchtigen nach Zustimmung des Auftraggebers nicht die zugesicherte Verfügbarkeit der Dienstleistungen der Synaforce. Die Zustimmung seitens des Auftraggebers ist umgehend nach Eintritt des Problemfalls telefonisch unter der aktuellen Servicenummer einzuholen.

14. Laufzeit des Vertrages und Kündigungsregelung

Der Vertrag hat soweit nicht anders vereinbart eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten und verlängert sich stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn er nicht zuvor wirksam gekündigt wird. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist jede Vertragspartei berechtigt, das Vertragsverhältnis schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende zu kündigen. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt. Der Auftraggeber hat unter anderem das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung, wenn die Verfügbarkeit während der Betriebszeit und/oder im Monatsmittel drei Mal in Folge seitens der Synaforce nicht eingehalten werden konnte. Synaforce ist insbesondere berechtigt, das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu beenden, wenn

- a) der synaforce nach Vertragsbeginn Umstände bekannt werden, die zu erheblichen Zweifeln an der Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers berechtigen und der Auftraggeber nicht bereit ist, entsprechende Sicherheiten zu leisten
- b) der Auftraggeber für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Zahlung ganz in Verzug gerät oder in Verzug mit einer Zahlung gerät, die der Summe zweier Monatszahlungen entspricht.

15. Kosten und Zahlungsbedingungen

15.1 Entgeltspflichtige Leistungen, Entgelthöhe, Zahlungsbedingungen

Die in Anspruch genommenen Dienste stellt die synaforce durch elektronischen Rechnungsversand an den Auftraggeber in Rechnung. Die monatliche Gebühr wird jeweils nachträglich für den jeweiligen Abrechnungszeitraum berechnet. Einmalige Entgelte, die Einrichtungsgebühr, variable Gebühren sowie Gebühren für sonstige nicht vertraglich geregelte Dienstleistungen wie Schulungen, Systemanpassungen, Updates und Wartungen werden mit der Erbringung der jeweiligen Leistung berechnet. Dienstleistungen werden auf Basis der jeweils gültigen Verrechnungssätze zzgl. ges. UST berechnet.

15.2 SEPA-Lastschriftmandat

Der Auftraggeber erklärt sein Einverständnis damit, dass die Entgelte von der Synaforce von dem im Bestellformular bzw. Vertrag bezeichneten Konto mittels Lastschrift eingezogen werden. Diese Zustimmung ist vom Auftraggeber jederzeit frei widerruflich. Die für SEPA-Lastschriften vorgesehene 14-tägige Vorankündigungsfrist (Pre-Notification-Frist) wird verbindlich verkürzt und beträgt einen Tag. Der Auftraggeber trägt Sorge für die ausreichende Deckung des

angegebenen Kontos zum Zeitpunkt des Einzuges. Der Auftraggeber ist auch verpflichtet, Synaforce jede Änderung der Bankverbindung so rechtzeitig mitzuteilen, dass eine rechtzeitige Zahlung gewährleistet ist. Die Synaforce ist berechtigt, die aus der Rückbelastung einer Lastschrift entstehenden Kosten vom Auftraggeber zurückzufordern.

15.3 Fälligkeit

Der zu zahlende Betrag wird beginnend mit dem Tag der Bereitstellung der Dienste, jeweils monatlich nachträglich eingezogen. Zur Kostenermittlung gelten die aktuell gemeldeten Nutzer und sonstige kostenpflichtige Dienste der Synaforce. Bei Änderung des Leistungsumfangs gilt der aktuelle Kostensatz auch ohne erneute Vertragsunterzeichnung.

15.4 Rechnungswiderspruch

Die Rechnung gilt als vom Auftraggeber genehmigt, wenn dieser nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich widersprochen und den Rechnungsbetrag beanstandet hat. Auf diese Rechtsfolge wird die synaforce den Auftraggeber in den einzelnen Rechnungen hinweisen. Synaforce behält sich vor, sämtliche dem Auftraggeber nicht abgerechneten Entgelte, die während der Vertragslaufzeit angefallen sind, auch noch nach Zugang der Schlussrechnung in Rechnung zu stellen.

15.5 Preiserhöhungen

Synaforce behält sich das Recht vor, die vereinbarten Nutzungsentgelte entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen, insbesondere auf Grund von Tarifverträgen, Preiserhöhungen der Softwarepartner oder der Steuern zu erhöhen. Synaforce teilt dem Auftraggeber die beabsichtigte Preiserhöhung schriftlich mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten mit. Erhöhen sich die Preise innerhalb von 12 Monaten um mehr als 5 %, ist der Auftraggeber berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen. Von diesem außerordentlichen Kündigungsrecht ausgenommen sind Entgelterhöhungen, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses dem Auftraggeber bereits angekündigt waren. Letztgenannte Entgelterhöhungen bedürfen keiner besonderen Mitteilung.

15.6 Mahngebühren und Verzugszinsen

Sofern sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet, ist synaforce berechtigt, für jede Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von 5 Euro zu berechnen. Im Übrigen können wir Verzugszinsen in Höhe von banküblichen Sätzen berechnen und weiteren Schaden geltend machen, den Verzugszins jedoch in Höhe von mindestens 5% über dem jeweiligen Basiszinssatz. Alle gewährten Rabatte, Skonti und sonstigen Vergütungen werden hinfällig.

15.7 Zahlungsverzug

Sämtliche Rechnungsbeträge werden 8 Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Bei einem Zahlungsverzug des Auftraggebers mit zwei nicht voll erbrachten monatlichen Entgelten ist synaforce berechtigt, den Zugang auf das ASP-System zu sperren (Zurückbehaltungsrecht). Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. Synaforce ist außerdem dazu berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 80 % der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Preise zu verlangen.

16. Gewährleistung

Die Vertragsparteien stimmen darin überein, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software für Anwendungsbedingungen fehlerfrei zu entwickeln, technische Funktionsstörungen auszuschließen oder sämtliche Fehler zu korrigieren. Synaforce übernimmt insoweit keine Gewähr für absolute Fehlerfreiheit, völlig unterbrechungsfreien Lauf, Kombinationsfähigkeit mit anderen Programmen oder speziellen Anforderungen, die nicht ausdrücklich in dem Funktionsumfang vorgesehen sind. Bestimmte Funktionen oder Eigenschaften sind nur dann zugesichert, wenn diese ausdrücklich im Rahmen eines Pflichtenhefts vereinbart worden sind.

Ist die Software fehlerhaft, so dass ihr vertragsgemäßer Gebrauch nicht möglich oder nicht unerheblich beeinträchtigt ist, oder weicht die Software erheblich von dem Funktionsumfang ab, so wird der Auftraggeber dies der synaforce in schriftlicher Form unverzüglich mitteilen. Sämtliche Fehleridentifikationen oder zum Nachweis der Abweichung von vereinbarten Spezifikationen erforderlichen Unterlagen sind beizufügen. Auf Verlangen der synaforce wird der Auftraggeber weitere Fehlerinformationen zur Verfügung stellen. Das Risiko der wirtschaftlichen Verwertbarkeit der Software liegt ausschließlich beim Auftraggeber. Eine Einschränkung der Rechte des Auftraggebers ist damit nicht verbunden.

17. Haftung

17.1 Haftung der synaforce

Synaforce haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Synaforce haftet ferner bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet Synaforce jedoch nicht auf den nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Synaforce haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung anderer Pflichten.

17.2 Produkthaftung

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

17.3 Wiederherstellung von Daten

Die Haftung für die Wiederherstellung von Daten des Auftraggebers wird im Übrigen der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten wieder herzustellen.

17.4 Haftungsausschluss Allgemein

Es wird keine Haftung für Software-Fehler oder zugesicherte Eigenschaften von Dritten zu einer Softwareanwendung übernommen. Synaforce haftet nicht für schadensverursachende Ereignisse, die auf Übertragungswegen oder in einer Vermittlungseinrichtung eines Telekommunikationsdienstleisters eingetreten sind.

18. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Gegen Forderungen der synaforce kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Auftraggeber steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenforderungen zu, die auf demselben Rechtsverhältnis beruhen.

19. Schlussbestimmungen dieser AGB

Für die Rechtsbeziehung zwischen synaforce und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht über den internationalen Kauf von Waren (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem Auftraggeberverhältnis ist, soweit der Auftraggeber Kaufmann, ein öffentlich rechtliches Sondervermögen oder eine juristische Person des öffentlichen Rechtes ist, Passau. Der synaforce bleibt vorbehalten, Klagen gegen den Auftraggeber an dessen allgemeinem oder sonstigem gesetzlichen Gerichtsstand zu erheben.

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist 94544 Hofkirchen.

Sollte eine der voranstehenden Klauseln ganz oder teilweise unwirksam sein oder es werden oder sollte eine unbeabsichtigte Lücke enthalten sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Klauseln davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Klausel soll eine Klausel treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Das gilt auch für das Füllen von Lücken.

Ort/Datum

Ort/Datum

Auftraggeber

synaforce GmbH