Sikom Software GmbH – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Cloud-Services

1. Kontakt- und Registerdaten der Sikom Software GmbH

Die **Sikom Software GmbH** (im Folgenden „**Sikom**“ genannt), mit Sitz in Heidelberg, ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Mannheim unter HRB 337511 und hat folgende Anschrift: Tullastraße 4, 69126 Heidelberg, Deutschland.

2. Anwendungsbereich dieser AGB / AGB des Kunden

2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „**AGB**“) gelten für die Bereitstellung der in Ziffer 3 dieser AGB definierten Cloud-Services durch Sikom gegenüber einem Kunden von Sikom (im Folgenden „**Kunde**“ genannt).

2.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von Sikom ausdrücklich und schriftlich anerkannt worden sind. Die bloße Kenntnis von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden seitens Sikom machen diese daher noch nicht zum Bestandteil des Vertrags.

3. Inhalt der Cloud-Services

„**Cloud-Services**“ im Sinne dieser AGB sind folgende Leistungen von Sikom gegenüber dem Kunden für dessen Zugriff über das Internet: Application Service Providing Leistungen und Software as a Service Leistungen im Zusammenhang mit cloud-basierten Contact Center Lösungen.

4. Verfügbarkeit der Cloud-Services

4.1. Die von Sikom geschuldete zeitliche Verfügbarkeit der einzelnen Cloud-Services (im Folgenden „**geschuldete Service-Verfügbarkeit**“ genannt) ergibt sich jeweils aus der zugehörigen Produktbeschreibung, die Sikom dem Kunden vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellt (im Folgenden „**Produktbeschreibung**“ genannt), oder aus dem zugehörigen Angebot von Sikom (im Folgenden „**Angebot**“ genannt).

4.2. Die geschuldete Service-Verfügbarkeit muss am Ausgangsrouter des Rechenzentrums, von dem aus die Cloud-Services bereitgestellt werden, erreicht werden.

4.3. Wartungsfenster, die nicht unter die geschuldete Service-Verfügbarkeit fallen, sind in der Produktbeschreibung oder dem Angebot ausgewiesen.

5. Nutzungsrechte an den Cloud-Services

5.1. Soweit im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, erhält der Kunde an den Cloud-Services das auf die jeweilige Vertragsdauer beschränkte, nichtausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Cloud-Services in dem im Einzelfall vereinbarten Umfang für interne betriebliche Zwecke zu nutzen.

5.2. Soweit im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, Dritten Nutzungsrechte an den Cloud-Services einzuräumen.

6. Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte

Sikom bleibt, vorbehaltlich Ziffer 5.1, uneingeschränkte Inhaberin sämtlicher Urheberrechte und gewerblicher Schutzrechte an den Cloud-Services.

7. Administrationsrechte an den Cloud-Services

Soweit Sikom dem Kunden Administrationsrechte im Hinblick auf die Cloud-Services einräumt, gilt:

7.1. Der Kunde ist für die Folgen der Nutzung dieser Administrationsrechte selbst verantwortlich. Sikom haftet daher insb. nicht für Beeinträchtigungen der Cloud-Services, die der Kunde mittels Nutzung der Administrationsrechte verursacht.

7.2. Der Kunde darf Zugangskennungen zu Administrations-Accounts der Cloud-Services nicht an Dritte weitergeben. Der Kunde wird diese Zugangskennungen bei Gefahr der unbefugten Kenntnisnahme durch Dritte unverzüglich ändern.

8. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bzgl. der Cloud-Services

8.1. Soweit im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, wird der Kunde die Cloud-Services ausschließlich selbst nutzen.

8.2. Der Kunde wird ihm von Sikom zur Verfügung gestellte Zugangskennungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und ohne vorherige Zustimmung von Sikom nicht an Dritte weitergeben. Der Kunde wird diese Zugangskennungen bei Gefahr der unbefugten Kenntnisnahme durch Dritte unverzüglich ändern.

8.3. Der Kunde darf die Cloud-Services nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Der Kunde wird es insbesondere unterlassen, die Cloud-Services für folgende Aktivitäten zu nutzen: (i) Verletzung des Datenschutzrechts, (ii) Werbemaßnahmen, die gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstoßen, (iii) Begehung von oder Teilnahme an Straftaten, (iv) Verletzung von Urheberrechten oder gewerblichen Schutzrechten, (v) Verletzung von Persönlichkeitsrechten, (vi) Verletzung von gesetzlichen Informationspflichten.

8.4. Soweit es dem Kunden von Sikom gestattet ist, auch Dritten Zugang zu den Cloud-Services zu verschaffen, wird der Kunde diesen Dritten die Pflichten aus Ziffer 8.1 bis Ziffer 8.3 entsprechend schriftlich auferlegen.

8.5. Administrationsrechte im Hinblick auf die Cloud-Services und hierzu gehörige Zugangskennungen zu Administrations-Accounts darf der Kunde in keinem Fall Dritten zugänglich machen.

9. Systemanforderungen beim Kunden

9.1. Der Kunde wird die Cloud Services ausschließlich auf solchen Hardware-/Softwareumgebungen einsetzen, deren technischen Voraussetzungen und Konfiguration den Vorgaben von Sikom für die Nutzung der Cloud-Services (im Folgenden „**Vorgaben für Kundensysteme**“ genannt) entsprechen. Die Vorgaben für Kundensysteme ergeben sich aus der Produktbeschreibung oder dem Angebot.

9.2. Sikom weist den Kunden darauf hin, dass die Cloud-Services dem technischen Wandel unterliegen und deshalb während der Vertragslaufzeit angemessene Anpassungen der Vorgaben für Kundensysteme notwendig werden können. Sikom wird den Kunden jeweils rechtzeitig, spätestens 1 Monat vor Inkrafttreten solcher Anpassungen der Vorgaben für Kundensysteme über die betreffenden Änderungen informieren. Der Kunde wird die Anpassungen ab deren Inkrafttreten beachten.

10. Anwendungsdaten / Datensicherung

10.1. Die Cloud-Services nutzen Anwendungsdaten, die die IT-Systeme des Kunden bereitstellen oder die nach Verarbeitung durch die Cloud-Services von diesen zur Übernahme durch die IT-Systeme des Kunden bereitgestellt werden (im Folgenden „**Anwendungsdaten**“ genannt). Sikom schuldet daher weder eine Sicherung noch eine rechtskonforme Archivierung der Anwendungsdaten. Die Sicherung und rechtskonforme Archivierung der Anwendungsdaten liegt vielmehr alleine im Verantwortungsbereich des Kunden.

10.2. Sikom hält die im Rahmen eines Cloud-Services verarbeiteten Anwendungsdaten, soweit im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, für einen Zeitraum von 28 Tagen, maximal jedoch bis zur Beendigung des Cloud-Services vor; ein Abruf der Anwendungsdaten aus dem Cloud-Service ist nach Ablauf dieser Frist bzw. nach der Beendigung des Cloud-Services nicht mehr möglich. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die Anwendungsdaten rechtzeitig an einem Speicherort zu sichern, zu dem der Kunde auch nach Ende der vorstehenden Frist bzw. nach Beendigung des Cloud-Services Zugang hat.

10.3. Der Kunde ist für die Sicherung aller Daten auf den von ihm genutzten IT-Systemen selbst verantwortlich.

11. Mängelhaftung von Sikom

Sikom haftet für Mängel der Cloud-Services nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch nach Maßgabe folgender Bestimmungen:

11.1. Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart ist, beschränkt sich die Rechtsmängelhaftung von Sikom auf solche Rechtsmängel, die der vertragsgemäßen Nutzung der Cloud-Services im Territorium der Europäischen Union entgegenstehen.

11.2. Der Kunde muss Mängel unverzüglich nach deren Entdeckung in Schrift- oder Textform melden.

11.3. Sikom beseitigt Mängel der Cloud-Services in angemessener Frist.

11.4. Der Kunde unterstützt Sikom bei der Mängelbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren.

11.5. Die Haftung von Sikom aus § 536a Abs. 1 BGB auf Schadensersatz wegen anfänglicher Mängel besteht nur, soweit Sikom die anfänglichen Mängel zu vertreten hat.

11.6. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen aufgrund von Mängeln kann der Kunde nur nach Maßgabe von Ziffer 12 verlangen.

11.7. Ansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln verjähren binnen 12 Monaten. Vorstehendes gilt nicht, soweit von Sikom ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie übernommen worden ist, sowie ferner nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

12. Allgemeine Haftung von Sikom

12.1. Sikom haftet dem Kunden gegenüber bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

12.2. In sonstigen Fällen haftet Sikom – soweit in Ziffer 12.3 nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens.

12.3. Die Haftung von Sikom für Schäden (i) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz sowie (iii) aus Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen aus Ziffer 12.2 unberührt.

13. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird die für die Leistungserbringung von Sikom erforderlichen Mitwirkungshandlungen auf eigene Kosten erbringen.

14. Entgelte und Zahlungsbedingungen

14.1. Entgelte für die Cloud-Services, die nicht von einer tatsächlichen Nutzung der Cloud-Services abhängen (wie z.B. Pauschalen oder Grundgebühren), hat der Kunde jeweils zeitanteilig zu Beginn des vereinbarten Abrechnungszeitraums (Monat, Quartal, Halbjahr oder Jahr) im Voraus zu zahlen.

14.2. Entgelte für die Cloud-Services, die von einer tatsächlichen Nutzung der Cloud-Services abhängen (wie z.B. Entgelte im Rahmen von Pay per Use Modellen oder Entgelte für Zeiten einer tatsächlichen Nutzung), sind vom Kunden jeweils nach Ablauf desjenigen Monats zu zahlen, in dem die betreffende Nutzung erfolgt ist.

14.3. Alle Entgelte verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer sowie anwendbarer Einfuhrumsatzsteuern und Zölle.

14.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die an Sikom zu zahlenden Entgelte um evtl. auf sie entfallende Abzugsteuern zu kürzen. Im Fall, dass der Kunde verpflichtet ist, auf die Entgelte Abzugsteuern zu entrichten, wird der Kunde (i) diese Abzugsteuern rechtzeitig erklären und abführen, (ii) gegenüber Sikom nachweisen, dass er diese Abzugsteuern rechtzeitig abgeführt hat und (iii) an Sikom die Zahlung, wegen der die Abzugsteuer zu entrichten ist, in voller vereinbarter Höhe, das heißt unter Außerachtlassung der Abzugsteuer, entrichten.

14.5. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Einzug von Rechnungsbeträgen im SEPA-Lastschriftverfahren vorgesehen. Über Höhe und Zeitpunkt des Einzuges wird der Kunde in seiner Rechnung informiert. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Werktage nach Zugang der Rechnung. Sikom ist berechtigt, im Fall der Nichtteilnahme am Lastschriftverfahren sowie im Fall von Rücklastschriften ein zusätzliches Bearbeitungsentgelt zu erheben.

14.6. Rechnungseinwendungen hat der Kunde innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei Sikom zu erheben. Das Unterlassen fristgerechter Beanstandungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

15. Anpassung von Entgelten

Sikom ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat zum Beginn des jeweils folgenden Kalenderjahrs eine Erhöhung der bis dahin gültigen Entgelte für alle oder einzelne Cloud-Services durchzuführen. Die Erhöhung des Entgelts für einen Cloud-Service darf maximal 5 % des bis dahin gültigen Entgelts für den Cloud-Service betragen.

16. Import- und Exportkontrolle

16.1. Der Kunde alleine ist für die Einhaltung von Import- oder Exportbeschränkungen verantwortlich, denen die Inanspruchnahme oder die Nutzung der Cloud-Services durch den Kunden ggf. unterliegen.

16.2. Benötigt der Kunde für die Inanspruchnahme oder die Nutzung der Cloud-Services eine Import- oder Exporterlaubnis, so ist alleine der Kunde dafür verantwortlich, diese rechtzeitig zu erlangen.

17. Vertraulichkeit

17.1. Jede Vertragspartei verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei zeitlich unbefristet vertraulich zu behandeln. Ferner verpflichtet sich jede Vertragspartei, alle vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei jeweils mittels den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen.

17.2. „**Vertrauliche Informationen**" sind alle Informationen, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus ihrer Natur ergibt, insb. Geschäftsgeheimnisse.

17.3. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die (i) der empfangenden Vertragspartei bereits bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Vertragspartei erhalten hat, (ii) die empfangende Vertragspartei ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei selbständig entwickelt hat, (iii) die empfangende Vertragspartei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden ist, (iv) ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Vertragspartei allgemein bekannt sind oder werden, (v) auf Grund zwingenden Rechts, gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen offengelegt werden müssen, vorausgesetzt, dass die empfangende Vertragspartei die andere Vertragspartei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich oder in Textform informiert, oder (vi) im Rahmen der Durchsetzung von Ansprüchen oder Rechten gegen die andere Vertragspartei einem zuständigen Gericht oder Schiedsgericht, von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichteten Berufsträgern (Rechtsanwälten, Steuerberatern oder Wirtschaftsprüfern) oder öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen, die vorab vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet worden sind, offenbart werden.

18. Laufzeit und Kündigung von Cloud-Services

18.1. Ist im Einzelfall nichts anderes vereinbart, beträgt die anfängliche Laufzeit für einen Cloud-Service 12 Monate und verlängert sich nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit um Zeiträume von jeweils 12 Monaten, es sei denn, der Cloud-Service wird von Sikom oder dem Kunden unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich zum Ende der anfänglichen Laufzeit oder eines solchen Verlängerungszeitraums gekündigt.

18.2. Das Recht beider Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

19. Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht

19.1. Der Kunde darf gegen Forderungen von Sikom nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

19.2. Der Kunde darf ein Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur aufgrund unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

20. Abtretung

Der Kunde darf seine Rechte aus den Verträgen mit Sikom nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Sikom an Dritte abtreten. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.

21. Form und Änderung von Vereinbarungen

Sikom und der Kunde werden Vereinbarungen außerhalb dieser AGB schriftlich oder in Textform treffen. Jede Änderung einer solchen Vereinbarung kann nur schriftlich oder in Textform erfolgen. Dies gilt auch für eine Änderung der vorstehenden Formerfordernisse selbst.

22. Änderungen der AGB

22.1. Möchte Sikom diese AGB ändern, so wird Sikom dem Kunden die betreffenden Änderungen spätestens einen Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens schriftlich oder in Textform anbieten.

22.2. Die Zustimmung des Kunden zu einem Änderungsangebot gemäß Ziffer 22.1 gilt als erteilt, wenn der Kunde dem Änderungsangebot nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen widerspricht. Sikom wird den Kunden im Änderungsangebot auf sein Widerspruchsrecht und die Genehmigungswirkung bei nicht rechtzeitigem Widerspruch hinweisen.

23. Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat der Kunde seinen Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Gerichtstand Heidelberg, Deutschland. Ein etwaiger hiervon abweichender ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

24. Geltendes Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

Stand: 19. April 2021