



**ALLGEMEINE
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

für

Cloud-Dienste

Stand: 08/2020

Allgemeine Geschäftsbedingungen Schuster & Walther IT-Business GmbH für Cloud-Dienste

1. Leistungserbringung

Die Verpflichtung zur Leistungserbringung aus dem Vertrag entsteht für Schuster & Walther IT-Business GmbH mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls/Servicescheins (s. Ziff. 12) über die Einrichtung und Projektierung der notwendigen und technischen Voraussetzungen, wenn diese vertraglich vereinbart wurde. Wurde eine solche nicht vertraglich vereinbart oder ist der Beginn abweichend vereinbart, beginnt die Verpflichtung zur Leistungserbringung entsprechend der vertraglichen Vereinbarung.

Schuster & Walther IT-Business GmbH hat die vereinbarte Verfügbarkeit der vertraglichen Leistungen am Übergabepunkt zu erbringen. Übergabepunkt für die vertraglichen Leistungen ist der Router Ausgang des Rechenzentrums.

Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugriffssoftware.

Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet können durch Schuster & Walther IT-Business GmbH nicht beeinflusst werden. Verzögerungen bei der Übertragung oder teilweise Nichterreichbarkeit aufgrund der durch den Kunden bereitzustellenden Datenleitung sind nicht von Schuster & Walther IT-Business GmbH zu vertreten.

2. Änderungsvorbehalt

Schuster & Walther IT-Business GmbH behält sich vor, Software und Hardwareprodukte durch alternative Produkte zu ersetzen, wenn dies aus einem triftigen Grund (z.B. bei steigenden Anforderungen an die Verschlüsselung von Daten) notwendig ist.

Die Qualität und die Funktionalität müssen jedoch beibehalten oder verbessert werden und es darf von der vertraglichen Leistung nicht deutlich abgewichen werden.

Wenn dies zu einem Mehraufwand führen würde, der nicht zumutbar ist, oder die Änderungen für den Kunden nicht zumutbar sind, können beide Vertragspartner den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.

3. Verfügbarkeit

Die Anwendung steht dem Kunden im Monatsmittel zu 99 % bei einer Ausgangsleistung von 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung.

Schuster & Walther IT-Business GmbH wird erforderliche Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der üblichen Kernarbeitszeiten erbringen. Als Kernarbeitszeit gelten Montag bis Freitag von jeweils 7.00 bis 18.00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Bayern. Sollten Wartungsarbeiten länger als drei Stunden an einem Tag innerhalb der Kernarbeitszeit dauern, wird Schuster & Walther IT-Business GmbH den Kunden drei Tage vorher hierüber informieren.

Sofern ein Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart wurde, gelten die dort vereinbarten Wartungsvereinbarungen.

Sollte aufgrund von Ausfallzeiten die Netzwerkverfügbarkeit nicht dem genannten Monatsmittel entsprechen, werden die Minderleistungen gutgeschrieben. Es gelten folgende Gutschriftsätze:

Verfügbarkeit	Minderung der Monatsmiete
<99 %	3 %
<98 %	7 %
<97 %	12 %
<96 %	20 %
<95 %	50 %
<94 %	70 %
<93 %	90 %
<92 %	100 %

Unberücksichtigt davon bleiben Risiken, die in der Sphäre des Verwenders liegen, z. B. die Störung der Datenleitung.

Bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten (s. Nr. 4) oder Wiederherstellungszeiten gemäß den Leistungsverträgen gilt pro halbe Stunde der Verzögerung eine Gutschrift von 10% der Monatsmiete. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt in der Summe eine Monatsmiete.

4. Servicezeit und Reaktionszeit

Die Servicezeit von Schuster & Walther IT-Business GmbH ist an Werktagen (Montag bis Freitag), die nicht Feiertage in Bayern sind, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Telefon 0911 / 92 64 755 (innerhalb der Servicezeit)
 Telefax 0911 / 92 64 779
 Anrufbeantworter 0911 / 92 64 755
 E-Mail support@schuwa.de

Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden. Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Störungsbeseitigung begonnen wird. Sie beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit. Bei Meldungen außerhalb der Servicezeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Die Regelungen zur Verfügbarkeit und Minderung (s.o. 3. a und b) bleiben unberührt.

Sollte ein gesondertes Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart worden sein, gelten die dort vereinbarten Service- und Reaktionszeiten

5. Kündigungs- und Haftungsbeschränkung

Die verschuldensabhängige Haftung des Vermieters für bei Vertragsschluss vorhandene Sachmängel ist ausgeschlossen. § 536a Abs. 1 BGB findet insoweit keine Anwendung.

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Schuster & Walther IT-Business GmbH ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Schuster & Walther IT-Business GmbH verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Schuster & Walther IT-Business GmbH Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Schuster & Walther IT-Business GmbH unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben.

Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist, und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

Ein Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen.

Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, also eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt werden kann. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, bei dieser Vertragsart typischerweise eintretenden Schaden beschränkt.

Die Haftungsbeschränkung erfasst auch deliktische Ansprüche.

6. Haftung für Rechte Dritter

Schuster & Walther IT-Business GmbH wird den Kunden von Rechten Dritter und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die vertraglichen Leistungen ermöglichen.

Schuster & Walther IT-Business GmbH hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die daraus resultieren, dass Schuster & Walther IT-Business GmbH die vereinbarten Leistungen wegen der Rechte dieser Dritter nicht ohne Beeinträchtigung erbringen kann. Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls Ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.

Schuster & Walther IT-Business GmbH haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde Schuster & Walther IT-Business GmbH auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

7. Subunternehmer

Schuster & Walther IT-Business GmbH kann sich der Leistungen Dritter bedienen. Schuster & Walther IT-Business GmbH kann den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn ihr die erforderliche Leistung ohne eigenes Verschulden unmöglich wird. In diesem Fall werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen unverzüglich zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Schuster & Walther IT-Business GmbH bedient sich ausschließlich Subunternehmern mit Rechenzentren in Deutschland. Sollte ein Wechsel des Subunternehmers erforderlich sein, wird dies Schuster & Walther IT-Business GmbH dem Kunden unverzüglich anzeigen.

8. Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung

Die monatliche Vergütung ist jeweils spätestens am dritten Werktag eines jeden Monats zur Zahlung im Voraus fällig, wobei es für die Rechtzeitigkeit auf den Eingang bei Schuster & Walther IT-Business GmbH ankommt. Ist zum vereinbarten Zeitpunkt die Zahlung nicht eingegangen, ist der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

Kommt der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Zahlungen oder über einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, der eine Monatsvergütung erreicht, in Verzug, wird der dann noch offene Betrag für die Restlaufzeit des Vertrags bis zur nächsten Kündigungsmöglichkeit sofort zur Zahlung fällig.

Sonstige Leistungen z.B. über die Projektierung und Einrichtung werden nach erfolgter Abnahme und entsprechender Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Der Kunde kommt ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von zwei Wochen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung leistet.

Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift ermächtigt der Kunde Schuster & Walther IT-Business GmbH durch Erteilung eines entsprechenden SEPA-Mandats, den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto einzuziehen. Der Einzug der Lastschrift erfolgt zum vertraglich vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt.

Die Frist für die Übermittlung der Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage vor dem Fälligkeitsdatum verkürzt. Der Kunde ist verpflichtet für die ausreichende Deckung des Kontos zum Fälligkeitsdatum zu sorgen. Im Falle einer Rücklastschrift aufgrund des Verschuldens des Kunden hat dieser die anfallende Bankgebühr zu tragen.

Für den Fall eines SEPA-Lastschriftmandats gelten die Ziff. 8 a) und b) für den Fall, dass Schuster & Walther IT-Business GmbH nicht den Betrag zum Fälligkeitszeitpunkt nicht einziehen kann, entsprechend.

Schuster & Walther IT-Business GmbH kann die Preise mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsanfang schriftlich anheben. Beträgt die Preissteigerung mehr als 8% pro Jahr hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich schriftlich mit einer Frist von zwei Wochen zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen.

9. Aufrechnung

Eine Aufrechnung mit Gegenansprüchen ist nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen möglich.

10. Mitwirkungspflichten

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Pflichten:

- Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte und Leistungen von Schuster & Walther IT-Business GmbH nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung oder Bereitstellung von Softwareprodukten oder Daten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese frei von Rechten Dritter sind, keine Lizenzrechte oder Urheberrechte verletzt werden und keine bedenklichen Inhalte (Pornographie, Gewaltverherrlichung etc.) oder vertraulichen Daten weitergegeben werden. Der Betrieb eines offenen E-Mail Relays und die Verbreitung von SPAM E-Mail sind nicht zulässig.
- Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, Schuster & Walther IT-Business GmbH auf eigene Kosten bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu unterstützen.
- Der Kunde ist verpflichtet zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Kunde hat Schuster & Walther IT-Business GmbH unverzüglich zu unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
- Der Kunde ist verpflichtet, die auf seiner Seite notwendigen Zugangsvoraussetzungen bzgl. Hardware und Software sowie die notwendige Datenleitung auf seine Kosten zu schaffen.
- Der Kunde ist verpflichtet, stets eine aktuelle Virenschutzsoftware auf seinem System einzusetzen. Schuster & Walther IT-Business GmbH ist berechtigt, die im Rechenzentrum zur Verfügung gestellten Systeme im Falle eines Virenbefalls zu bereinigen und ggf. kurzfristig abzuschalten.
- Der Kunde ist zu einer eigenen Datensicherung verpflichtet.
- Mängel sind unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, kann der Kunde für die Zeit, in der Schuster & Walther IT-Business GmbH aufgrund der fehlenden Anzeige nicht in der Lage ist, den Mangel zu beheben, keine Minderungs- oder Schadenersatzansprüche geltend machen.
- Der Kunde verpflichtet sich gegenüber Schuster & Walther IT-Business GmbH keine Dienste über die von Schuster & Walther IT-Business GmbH genutzte Infrastruktur anzubieten, die Schuster & Walther IT-Business GmbH zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG) machen. Sollte während des laufenden Vertrags der Kunde Änderungen seiner Leistungen durchführen, die Schuster & Walther IT-Business GmbH zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG)

machen, hat der Kunde Schuster & Walther IT-Business GmbH unverzüglich darüber zu informieren.

11. Geheimhaltung

Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber - gleich zu welchem Zweck - verwenden.

Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen nur die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt.

Vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten des Kunden.

Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, es sei denn es besteht für einen Vertragspartner ein berechtigtes Interesse an der Offenlegung.

12. Abnahmeerklärung

Sofern eine Einrichtung und Projektierung zur Umsetzung der notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen als notwendig vereinbart ist, wird ein Abnahmeprotokoll/Serviceschein angefertigt, das/der von Schuster & Walther IT-Business GmbH und vom Kunden zu unterzeichnen ist.

Die Leistung ist abgenommen, wenn das System für den Kunden eingerichtet ist und hier ein entsprechendes Abnahmeprotokoll/ein entsprechender Serviceschein erstellt und unterschrieben wurde.

13. Laufzeit und Beendigung

Während der vereinbarten Laufzeit kann der Vertrag von den Parteien nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.

Eine außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.

Eine außerordentliche fristlose Kündigung ist insbesondere möglich, wenn

- ein Insolvenzverfahren beantragt wurde oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgewiesen worden ist,
- der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt
- Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden,
- der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Monatsvergütungen oder über einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, der eine Monatsvergütung erreicht, in Verzug ist,

- der Kunde Dienste anbietet, die Schuster & Walther IT-Business GmbH zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG) machen.

Im Fall der außerordentlichen fristlosen Kündigung ist Schuster & Walther IT-Business GmbH berechtigt, alle Leistungen sofort einzustellen. Schuster & Walther IT-Business GmbH kann in diesem Fall Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen oder wahlweise einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen, ohne diesen im Detail nachweisen zu müssen. Die Pauschale beträgt 60 Prozent der Zahlungen, die bei einer regulären Kündigung zum nächstliegenden Termin anfallen würden. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

Jede Kündigung bedarf der Textform.

14. Insolvenz

Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

- sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,
- die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist
- sie auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss
- gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden, oder
- sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

15. Ansprechpartner

Die Parteien benennen einander zu Zwecken der Kanalisierung der – insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen - Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen entgegennehmen kann. Schuster & Walther IT-Business GmbH wird die Ansprechpartner auf der Homepage unter www.schuwa.de mit deren Kontaktdaten benennen.

Der Kunde benennt in Textform einen Ansprechpartner und dessen Vertreter mit den entsprechenden Kontaktdaten.

16. Pflichten bei Beendigung des Vertrags

Mit dem letzten Tag des Vertragsverhältnisses ist Schuster & Walther IT-Business GmbH verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Daten und Software diesem auf einem handelsüblichen vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Datenträger in einem üblichen Datenformat zur Verfügung zu stellen.

Schuster & Walther IT-Business GmbH ist verpflichtet, auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem Dritten auf einem vom Kunden zur Verfügung zu stellenden üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Diese

Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu vergüten.

Schuster & Walther IT-Business GmbH ist auf Verlangen verpflichtet, bis 4 Wochen nach Vertragsende 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 Übermittlung sonstiger den Kunden betreffenden Daten, soweit es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse von Schuster & Walther IT-Business GmbH handelt
- die Unterweisung der Mitarbeiter des Dritten in die Verhältnisse des Kunden.

Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu vergüten.

Auf Verlangen können die Daten schon vor Vertragsende herausgegeben werden.

Verlangt der Kunde eine Aufstellung nach § 260 BGB ist dieser Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu vergüten.

17. Salvatorische Klausel

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

18. Schriftformklausel

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Klausel.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist für beide Parteien Nürnberg.