

**Anlage 1**  
**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**  
**der FLIP GmbH**

**Präambel**

Die FLIP GmbH, Rotebühlstraße 50, 70178 Stuttgart, (nachfolgend „**Anbieter**“) betreibt die Mitarbeiter-App „FLIP“ (nachfolgend „**Softwaredienst**“). Die Kunden des Anbieters sind Unternehmen, die den Softwaredienst zur internen Kommunikation insbesondere auch mit Mitarbeitern, die keine Schreibtischtätigkeiten erfüllen, nutzen möchten. Mithilfe des Softwaredienstes können die Mitarbeiter des Unternehmens u.a. intern kommunizieren und gemeinsame Projekte verwirklichen, indem sie Informationen (bspw. über Chats, Gruppenchats oder den Newsfeed) erhalten und für andere bereitstellen.

**1. Vertragsgegenstand, Vertragsschluss, Geltung der Vertragsbedingungen**

Der Anbieter stellt den Softwaredienst und andere Dienst- sowie Wartungsleistungen nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) zur Verfügung. Die AGB bilden zusammen mit dem projektspezifischen, individuellen Angebot des Anbieters (nachfolgend „**Angebot**“) an den darin genannten Kunden (nachfolgend „**Kunde**“) und den weiteren Anlagen (insbesondere die **Anlage 2 Beschreibung des Softwaredienstes**, die **Anlage 3 AVV**, die **Anlage 4 Service Level Agreements**) sowie die **Anlage 5 Unterstützung beim Anbieterwechsel** einen einheitlichen Vertrag (nachfolgend „**Vertrag**“) zwischen Anbieter und Kunde (nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“ bzw. jeder für sich: „**Partei**“). Im Falle eines Konfliktes zwischen im Angebot bzw. anderen Anlagen getroffenen Bestimmungen und diesen AGB gehen die Bestimmungen des Angebotes bzw. der jeweiligen Anlage vor.

Der Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde das Angebot durch Unterzeichnung innerhalb der im Angebot spezifizierten Annahmefrist annimmt. Einigen sich der Kunde und der Anbieter auf einen bestimmten späteren Vertragsbeginn, so kommt der Vertrag frühestens zu diesem Datum zustande. Die Abgabe des Angebots erfolgt in Textform.

Entgegenstehende, vom Vertrag abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Die Zustimmung wird nicht bereits dadurch erteilt, dass der Anbieter in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden Aufträge entgegennimmt, Leistungen erbringt oder sich direkt oder indirekt auf Dokumente oder Nachrichten bezieht, welche die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter enthalten oder auf diese verweisen.

## 2. Leistungen des Anbieters

Für die Nutzung des Softwaredienstes ist zunächst das Setup und Onboarding des Kunden durch den Anbieter unter Mitwirkung des Kunden erforderlich.

Der Anbieter stellt den Softwaredienst in der jeweils aktuellen Version in einem Rechenzentrum zum Zugriff und zur Nutzung für den Kunden über das Internet als Software as a Service-Lösung bereit. Der Softwaredienst ist in der Anlage 2 näher beschrieben. Welche der in Anlage 2 genannten Funktionen der Anbieter dem Kunden nach diesem Vertrag als Leistung schuldet, ergibt sich aus der konkreten Ausgestaltung des Vertrages durch die Bestimmungen im Angebot und der darin vereinbarten Leistungspakete.

Der Kunde erhält nach Maßgabe von Ziff. 4 die Möglichkeit, nach seinem Ermessen eine bestimmte Anzahl natürlicher Personen, die Mitarbeiter des Unternehmens oder anderweitig dem Unternehmen besonders verbunden sind (z.B. Alumni, Bewerber, Externe oder Mitarbeiter von mit dem Kunden i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen), als autorisierte Nutzer für den Softwaredienst freizuschalten (nachfolgend: „**autorisierte Nutzer**“). Jeder autorisierte Nutzer erhält einen Nutzeraccount, durch den er die zwischen Kunde und Anbieter vereinbarten Leistungen in Anspruch nehmen kann (nachfolgend „**Nutzeraccount**“). Über ein Admindashboard kann der Kunde die Nutzer verwalten.

Soweit im Angebot vorgesehen, bietet der Anbieter den dort definierten Kunden-Support. Der Anbieter ist insofern berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Ferndiagnose zu erbringen. Die vereinbarten Antwortzeiten laufen nicht außerhalb der im Angebot genannten Servicezeiten. Gesetzliche Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben von den Regelungen zum Kundensupport unberührt.

Nicht von der Leistungspflicht des Anbieters umfasst sind insbesondere individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität des Softwaredienstes (soweit nicht ausdrücklich – z.B. im Angebot – vereinbart), die Erfüllung von etwaigen den Kunden betreffenden rechtlichen und regulatorischen Anforderungen (soweit die Erfüllung derartiger Anforderungen im Vertrag nicht ausdrücklich durch den Anbieter übernommen wird), die Nutzerverwaltung und das manuelle Zurücksetzen von Passwörtern. Soweit der Kunde den Softwaredienst über die vereinbarte Bereitstellung als App durch den Anbieter hinaus zusätzlich selbst in einem App Store einstellt, ist der Kunde für die Einhaltung der entsprechenden App Store Bedingungen verantwortlich.

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch Vorschläge in Form von Mustertexten für Nutzungsbedingungen und eine Datenschutzerklärung zur Verfügung, die der Kunde gegenüber den autorisierten Nutzern verwenden kann. Spezifische Besonderheiten des Kunden sind dabei nicht berücksichtigt. Der Kunde ist daher gehalten, die erstellten Dokumente im Hinblick auf die von ihm angestrebte Verwendung einer eigenen Prüfung zu unterziehen. Sollte eine rechtliche Prüfung im konkreten Einzelfall erforderlich werden,

2

empfiehlt der Anbieter, den Rat eines Rechtsanwalts zu suchen. Der Anbieter selbst erbringt keine Rechtsberatung bzw. Rechtsdienstleistung.

Dienst- sowie Wartungsleistungen werden, wie im Angebot vereinbart, erbracht.

### 3. Beschaffenheit

Die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen entsprechen der gemäß Ziff. 2 dieses Vertrages vereinbarten Beschaffenheit. Die Beschreibung des Softwaredienstes im Angebot, in Ziff. 2 und Anlage 2 zum Angebot ist abschließend, sofern die Parteien nicht ausdrücklich und in Textform weitere Leistungsmerkmale vereinbaren.

Darstellungen des Softwaredienstes in öffentlichen Äußerungen (insbesondere Werbung) oder Äußerungen von Mitarbeitern des Anbieters stellen keine Angaben zur Beschaffenheit dar, es sei denn, die Geschäftsleitung des Anbieters hat dies ausdrücklich schriftlich bestätigt. Gleiches gilt für alle Garantien, die die Mitarbeiter des Anbieters vor Vertragsabschluss abgegeben haben.

Um ein standardisiertes, sich im Laufe der Zeit anhand des technischen Fortschritts weiterentwickelndes Produkt anbieten zu können, kann der Anbieter den Softwaredienst unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden mit einer neuen Version verbessern oder ändern (nachfolgend: „**Modifikationen**“). Sofern Modifikationen die Funktionalität des Softwaredienstes betreffen, wird der Anbieter sicherstellen, dass die vereinbarten Kernfunktionalitäten des Softwaredienstes nicht eingeschränkt werden. Sofern durch eine Modifikation berechnete Interessen des Kunden so nachteilig berührt werden, dass ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zugemutet werden kann, kann der Kunde den Vertrag innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt der Ankündigung (oder, sofern eine Mitteilung unterblieben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Umsetzung der Modifikation) mit sofortiger Wirkung in Textform kündigen.

Der Anbieter stellt den Softwaredienst als Software as a Service gemäß der Anlage 4 SLA zum Angebot mit einer Verfügbarkeit von 99,5% pro Kalendermonat zur Verfügung. Einzelheiten zu Bezugssystem, Ausfallzeiten, Störungsmeldungen etc. sind der Anlage zu entnehmen.

Die Softwaredienste des Anbieters können Funktionen enthalten, die auf Künstlicher Intelligenz („KI“) basieren, einschließlich automatisierter Inhaltserstellung, prädiktiver Analysen und Verarbeitung natürlicher Sprache. Diese Funktionen dienen der Verbesserung der Nutzererfahrung und der betrieblichen Effizienz. Obwohl Flip angemessene Maßnahmen zur Sicherstellung der Genauigkeit und Zuverlässigkeit KI-generierter Inhalte trifft, werden diese Inhalte „wie besehen“ und ohne jegliche Gewährleistung bereitgestellt. Die Nutzer sind allein dafür verantwortlich, die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit und Eignung von Entscheidungen

oder Handlungen, die auf KI-generierten Inhalten beruhen, zu überprüfen. Flip haftet nicht für Schäden, die aus der Nutzung oder dem Vertrauen auf KI-Funktionen entstehen, es sei denn, eine solche Haftung ist gesetzlich zwingend vorgeschrieben.

#### 4. Nutzeraccounts, Zugangsdaten

Der Anbieter stellt dem Kunden die im Angebot spezifizierte Anzahl an Nutzeraccounts zur Verwendung des Softwaredienstes durch autorisierte Nutzer bereit. Jeder Nutzeraccount entspricht einer Nutzerlizenz nach Maßgabe des Vertrags und wird durch den Kunden genau einem autorisierten Nutzer zur ausschließlichen Verwendung zugeordnet. Die Verwendung eines Nutzeraccounts durch mehr als eine Person ist unzulässig. Die Zuteilung, die Umverteilung und den Entzug von Nutzeraccounts (z.B. bei Ausscheiden aus dem Unternehmen) steuert der Kunde eigenständig im Rahmen der Nutzerverwaltung.

Sämtliche Zugangsdaten, Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie sonstige vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen sind geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Dritte weiterzugeben. Diese Daten sind durch geeignete und angemessene Maßnahmen entsprechend gängigen Sicherheitsstandards zu schützen.

Der Kunde steht gegenüber dem Anbieter für Handlungen und Unterlassungen seiner autorisierten Nutzer im Rahmen der Nutzung des Softwaredienstes wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein und verpflichtet sie zur vertragsgemäßen Nutzung des Softwaredienstes.

Ausschließlich der Kunde ist berechtigt, die Leistungen im Rahmen des Vertrages zu fordern. Kunde und Anbieter sind sich einig, dass durch die Bereitstellung von Nutzeraccounts kein Vertrag zu Gunsten Dritter (§ 328 BGB) und keine Schutzwirkung zugunsten Dritter im Hinblick auf die autorisierten Nutzer oder sonstige Dritte gewollt ist.

#### 5. Nutzungsrechte des Kunden

Der Anbieter räumt dem Kunden während der Laufzeit vorbehaltlich der folgenden Bestimmungen das einfache, nicht-übertragbare Recht zur Nutzung des Softwaredienstes ein. Die Einräumung des Nutzungsrechts erfolgt unter der aufschiebenden Bedingung, dass der Kunde die vereinbarte Vergütung an den Anbieter gezahlt hat. Der Kunde darf den Softwaredienst weltweit nutzen, ausgenommen aus solchen Ländern heraus, wo eine solche Nutzung aufgrund von Bestimmungen des jeweils anwendbaren Import-, Exportkontroll- bzw. Sanktionsrechts unzulässig ist.

Der Kunde kann autorisierten Nutzern im vertraglich vereinbarten Umfang Zugriffsberechtigungen für den Softwaredienst erteilen.

Der Kunde darf zudem den mit ihm i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen die Nutzung des Softwaredienstes im vertraglich vereinbarten Umfang im Wege der Unterlizenzierung gestatten, wenn er dies dem Anbieter angezeigt hat, er die für eine Unterlizenzierung vereinbarte Vergütung gezahlt hat und der Anbieter das insofern erforderliche zusätzliche Setup/Onboarding durchgeführt hat. Wenn der Kunde den Softwaredienst unterlizenziert, muss er das verbundene Unternehmen zur vertragsgemäßen Nutzung des Softwaredienstes verpflichten und steht gegenüber dem Anbieter für Handlungen und Unterlassungen des verbundenen Unternehmens (sowie der von diesem autorisierten Nutzer) im Rahmen der Nutzung des Softwaredienstes wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein.

Im Übrigen ist es dem Kunden untersagt, den Softwaredienst unterzulizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen.

Der Anbieter kann den Zugang (insbesondere Benutzernamen und Kennwörter) des Kunden zu dem Softwaredienst vorübergehend zur Schadensabwehr begrenzen oder aussetzen, wenn und soweit eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass sich eine weitere vertragswidrige Nutzung durch den Kunden, einen autorisierten Nutzer oder einen Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden nachteilig auf den Softwaredienst, andere Kunden oder Rechte Dritter auswirken könnte und daher ein unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich ist. Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich über eine solche Begrenzung oder Aussetzung. Soweit die Umstände dies gestatten, wird der Kunde vorab per E-Mail informiert. Der Anbieter schränkt die Begrenzung oder Aussetzung zeitlich und in einem Umfang ein, wie es nach den Umständen des Einzelfalls unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden vertretbar ist.

Soweit der Softwaredienst Open-Source-Bestandteile beinhaltet, gelten für diese ergänzend die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Open Source Lizenz.

Sofern der Anbieter während der Laufzeit des Vertrags neue Versionen, Upgrades oder Updates des Softwaredienstes vornimmt oder Zusatzentwicklungen für den Kunden vornimmt, gelten die vorstehenden Bestimmungen und Rechte auch für diese.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, in seinem Einflussbereich, d.h. insbesondere bei den autorisierten Nutzern, die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der verfügbaren Funktionen zu schaffen. Dem Kunden obliegt es insbesondere, (i) dafür zu sorgen, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Software erforderlichen Mindestanforderungen an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind; (ii) Hinweisen des Anbieters zur Fehlervermeidung Folge zu leisten; und (iii) seine lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren, Trojaner oder ähnlicher Schadsoftware durch den Einsatz entsprechender Software, sofern technisch möglich, zu schützen, um ein Mindestniveau in Sachen Datensicherheit und Datenschutz zu gewährleisten.

5

## 6. Vergütung

Der Kunde ist verpflichtet, die im Angebot angegebenen Vergütungen zu zahlen. Die monatliche Vergütung für die Nutzung (Lizenzierung, Hosting und Betrieb) des Softwaredienstes bezieht sich auf die im Angebot mit dem Kunden vereinbarte Höchstzahl an verfügbaren Nutzeraccounts (nachfolgend „**Nutzerpaket**“) und wird im Voraus für das gesamte jeweilige Vertragsjahr in Rechnung stellt. Liegt zwischen Vertragsschluss und Implementierung des Softwaredienstes ein Zeitraum von mehr als zwei Wochen, so entfällt die Vergütungspflicht des Kunden für die Nutzung des Softwaredienstes für den Zeitraum ab Vertragsschluss bis zum Abschluss der Implementierung, soweit der Anbieter die Verzögerung zu vertreten hat. Einmalig zu zahlende oder sonstige im Angebot vereinbarte Vergütungen (z.B. Setup) werden nach Vertragsschluss im Voraus in Rechnung gestellt.

Das Nutzerpaket ist für die gewählte Vertragslaufzeit fest vereinbart. Die Vergütungspflicht des Kunden für das Nutzerpaket besteht unabhängig davon, wie viele Nutzeraccounts er tatsächlich in Anspruch nimmt. Insbesondere ist daher bei sinkenden Nutzerzahlen eine Rückerstattung oder ein vorzeitiger Wechsel in kostengünstigere Nutzerpakete grundsätzlich ausgeschlossen. Sofern der Bedarf des Kunden die maximale Nutzeranzahl des gewählten Nutzerpaketes übersteigt, wird dem Kunden das Übersteigen der Nutzerzahlen z.B. per E-Mail mitgeteilt und in Rechnung gestellt. Die dadurch anfallende Mehrvergütung wird, soweit sie auf den Zeitraum bis zur nächsten Jahresabrechnung entfällt, dem Kunden im Zuge der Aktivierung neuer Nutzerpakete in Rechnung gestellt.

Dienst- sowie Wartungsleistungen werden, wie im Angebot vereinbart, aufwandsbezogen in Rechnung gestellt. Zusätzlich zu den angebotenen Tagessätzen für einzelne Dienstleistungen wird eine jährliche Wartungsgebühr erhoben. Der Kunde kann gegenüber den Forderungen des Anbieters aus diesem Vertrag mit einer Gegenforderung nur aufrechnen, wenn seine Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Das Recht des Kunden, überzahlte Vergütung einzuklagen, bleibt davon unberührt.

## 7. Weitere Pflichten des Kunden

Der Kunde muss alle notwendigen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um Schäden, die durch die Nutzung der vom Anbieter angebotenen Leistungen verursacht werden, zu verhindern oder zu begrenzen.

Der Kunde prüft den Softwaredienst auf Eignung zur Datenverarbeitung gemäß der für ihn relevanten rechtlichen sowie regulatorischen Anforderungen und unterlässt jede Nutzung des Softwaredienstes, die gegen anwendbares Recht verstößt.

Der Kunde unterlässt jede Handlung, die geeignet ist, den reibungslosen Betrieb des Softwaredienstes zu beeinträchtigen, und wird den Softwaredienst in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder durch nicht autorisierte Dritte nutzen lassen. Der Kunde wird

auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von dem Anbieter betrieben werden, unberechtigt einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder einzudringen.

Der Kunde hat den Anbieter umgehend zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass Zugangsdaten nicht berechtigten Dritten bekannt geworden sein könnten oder widerrechtlich von Dritten genutzt werden. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich geeignete Maßnahmen (etwa Sperrung des Nutzerkontos oder Änderung der Zugangsdaten) ergreifen, um eine widerrechtliche Nutzung zu verhindern bzw. abzustellen.

Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der Leistungen in dem jeweils erforderlichen Umfang selbst sowie durch entsprechende Anweisung an die autorisierten Nutzer angemessen unterstützen. Der Kunde wird insbesondere (i) den Anbieter unverzüglich auf von diesem nicht vertragsgemäß erbrachte Leistungen hinweisen; (ii) dem Anbieter rechtzeitig alle Daten, Dateien, Schnittstellen und andere Informationen zur Verfügung stellen, die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind; (iii) für die Ankündigung von Wartungsarbeiten und für den Austausch in Notfallsituationen einen E-Mail-Verteiler bereitstellen, über welchen die Fachabteilung oder der IT-Ansprechpartner erreicht werden kann; und (iv) die Einhaltung des Vertrags durch die autorisierten Nutzer sicherstellen und unverzüglich geeignete Maßnahmen (etwa Sperrung des Nutzerkontos oder Änderung der Zugangsdaten) ergreifen, um eine widerrechtliche Nutzung zu verhindern bzw. abzustellen.

Der Anbieter kann überprüfen, ob der Softwaredienst in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarung genutzt wird. Der Kunde wird dem Anbieter auf Verlangen sämtliche hierfür erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Der Kunde trägt die Nachteile und Kosten, die sich aus der Verletzung seiner Mitwirkungs- und Bereitstellungspflichten ergeben. Kommt der Kunde mit der ordnungsgemäßen Erfüllung seiner Verpflichtungen in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, solche Leistungen, die ohne Mitwirkung des Kunden nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden können, für die Dauer des Verzugs auszusetzen. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.

Bei einem schwerwiegenden Verstoß oder wiederholten Verstößen des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist der Anbieter berechtigt, die Nutzung des Softwaredienstes durch den Kunden ganz oder teilweise einzuschränken, soweit dies dem berechtigten Interesse des Anbieters entspricht, oder das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen.

## 8. Bestehende Schutzrechte/Background-IP

Der Anbieter und der Kunde verfügen jeweils über gewerbliche Schutz- und Urheberrechte sowie Know-How (nachfolgend: „**Background-IP**“). Sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren, erwirbt (i) der Anbieter an Background-IP des Kunden (insbesondere Software des Kunden; Dokumentationen, Prozesse, Verfahren und sonstige Anwendungen des Kunden sowie Kundendaten oder Kundendatenbanken) keine Rechte oder Anteile und (ii) der Kunde an Background-IP des Anbieters (insbesondere Software des Anbieters; Dokumentationen, Prozesse, Verfahren und sonstige Anwendungen des Anbieters; Algorithmen, Datenmodelle und Analysemethoden; Verfahren und Techniken sowie sonstiges Know-How) keine Rechte oder Anteile.

## 9. Kundeninhalte

Sofern der Kunde oder ein autorisierter Nutzer Inhalte in den Softwaredienst einstellt oder solche Inhalte über den Softwaredienst nutzt (nachfolgend auch: „**Kundeninhalte**“), wird dem Anbieter das unentgeltliche und übertragbare Recht eingeräumt, diese Inhalte zum Zwecke der vereinbarten Leistungserbringung zu speichern, zu bearbeiten, zu vervielfältigen und zu nutzen, soweit dies für die vertragsgemäße Nutzung des Softwaredienstes durch den Kunden erforderlich ist.

Der Kunde ist für Kundeninhalte voll verantwortlich. Dies beinhaltet – unbeschadet der vertraglichen Leistungspflichten des Anbieters zur Bereitstellung des Softwaredienstes einschließlich Datensicherung – auch die Erfüllung etwaiger rechtlicher und regulatorischer Anforderungen an die Nutzung, Aufbewahrung und Archivierung von Kundeninhalten. Der Anbieter übernimmt keine Überprüfung der Inhalte auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Rechtmäßigkeit, Aktualität, Qualität und Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Kunde gewährleistet gegenüber dem Anbieter, dass (i) der Kunde bzw. der jeweilige autorisierte Nutzer der alleinige Inhaber sämtlicher Rechte an Kundeninhalten ist, oder aber anderweitig berechtigt ist, diese im Rahmen des Softwaredienstes zu nutzen und zu kommunizieren und (ii) Kundeninhalte keine Rechte Dritter verletzen oder anderweitig rechtswidrig sind, und prüft soweit rechtlich geboten vor Erstellung bzw. Nutzung der Kundeninhalte, ob diese wie vorgesehen genutzt werden dürfen

Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die Kundeninhalte geltend oder erlangt der Anbieter anderweitig Kenntnis von einer möglichen Rechtsverletzung durch die Kundeninhalte, ist der Anbieter zur Schadensabwehr berechtigt, die Inhalte oder den Zugang hierzu ganz oder vorläufig zu sperren, soweit ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte besteht. Der Anbieter wird den Kunden in diesem Fall unverzüglich informieren und auffordern, binnen einer angemessenen Frist den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, ist der Anbieter

unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer weiteren Frist außerordentlich zu kündigen. Aufwendungen, die dem Anbieter durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann der Anbieter dem Kunden in Rechnung stellen.

## 10. Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich, über alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei (insbesondere Informationen technischer und wirtschaftlicher Art, Absichten, Erfahrungen, Erkenntnisse, Konstruktionen, Unterlagen, Geschäftsgeheimnisse i.S.d. GeschGehG sowie sonstige Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt), die ihr aufgrund dieses Vertrages oder dessen Durchführung bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren sowie diese Dritten nicht zugänglich zu machen und vor dem Zugriff Dritter durch angemessene Vorkehrungen zu schützen. Diese Verpflichtung gilt für die Laufzeit des Vertrages und darüber hinaus bis zum Offenkundigwerden der Informationen. Weitere Anforderungen, welche sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen Vorgaben ergeben können, bleiben hiervon unberührt.

Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für solche Informationen, die den Parteien nachweislich bereits vor ihrer Mitteilung im Rahmen dieses Vertrages bekannt waren, von ihnen nachweislich unabhängig erarbeitet oder anderweitig rechtmäßig erlangt wurden oder die allgemein bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diesen Vertrag allgemein bekannt werden. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt zudem nicht, soweit eine Partei gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist, sofern sie die andere Partei im Voraus informiert (sofern gesetzlich zulässig) und bei allen Bemühungen unterstützt, eine vertrauliche Behandlung der Informationen zu erhalten.

Die Parteien werden in geeigneter Form dafür sorgen, dass die von ihnen bei der Durchführung dieses Vertrages zulässigerweise hinzugezogenen Mitarbeiter, freien Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen die vorstehende Vertraulichkeit wahren.

## 11. Datenschutz

Beide Parteien halten die jeweils für sie geltenden Datenschutzgesetze ein. Der Kunde erfüllt insbesondere seine datenschutzrechtlichen Informationspflichten gegenüber seinen autorisierten Nutzern und verarbeitet im Rahmen der Nutzung des Softwaredienstes personenbezogene Daten nicht ohne eine hinreichende datenschutzrechtliche Rechtsgrundlage. Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, richtet sich die Verarbeitung nach den Bestimmungen der Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag i.S.d. Art. 28 DSGVO (Anlage 3 - AVV). Der Anbieter gewährleistet, seine sich aus Anlage 3 – AVV ergebenden Pflichten einzuhalten.

## 12. Gewährleistung

Der Anbieter gewährleistet, dass der Softwaredienst in seiner aktuellen Version während der Vertragslaufzeit die vereinbarte Beschaffenheit aufweist und bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung des Softwaredienstes gelten die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB) nach Maßgabe dieses Vertrages sowie der Anlage 4 SLA des Angebotes. Geringfügige Abweichungen zwischen den erbrachten Leistungen und der vereinbarten Beschaffenheit oder eine geringfügige Beeinträchtigung ihrer Nutzbarkeit stellen keinen Mangel dar.. Für Schadensersatz wegen Mängeln gilt Ziff. 13 (Haftungsbeschränkung). Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.

Begeht der Anbieter im Rahmen der Vertragsdurchführung außerhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung sonstige Pflichtverletzungen, hat der Kunde dies gegenüber dem Anbieter schriftlich zu rügen und dem Anbieter eine angemessene Nachfrist einzuräumen, innerhalb derer der Anbieter Gelegenheit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistung hat oder die dazu gewährt wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Für Schadensersatz gilt Ziff. 13.

Der Anbieter beseitigt Mängel am Softwaredienst oder sonstigen Leistungsbestandteilen dadurch, dass der Anbieter nach eigener Wahl dem Kunden entweder einen neuen, mangelfreien Stand des Softwaredienstes oder der sonstigen Leistung zur Verfügung stellt oder den Mangel nach Maßgabe, der in Anlage 4 genannten Regelungen beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass der Anbieter dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln wird der Anbieter nach eigener Wahl dem Kunden entweder (i) das Recht verschaffen, den Softwaredienst oder weitere vertragliche geschuldete Leistungen vereinbarungsgemäß zu nutzen, oder (ii) den Softwaredienst oder weitere vertragliche geschuldete Leistungen ersetzen oder so ändern, dass der Verletzungsvorwurf aufgehoben ist, der vertragsgemäße Gebrauch des Kunden dadurch aber nicht unzumutbar beeinträchtigt wird, oder (iii) den Vertrag insoweit kündigen und dem Kunden vorausbezahlte Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit erstatten sowie Schadensersatz nach Maßgabe von Ziff. 13 leisten.

Die Gewährleistung gilt nicht (i) soweit der Softwaredienst oder weitere Leistungsbestandteile zu Test- oder nicht produktiven Zwecken bereitgestellt werden; (ii) soweit der Kunde selbst Veränderungen an dem Softwaredienst oder weiteren Leistungsbestandteilen vornimmt oder Änderungen durch Dritte veranlasst, die nach den geltenden Vertragsbestimmungen nicht zulässig sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen nicht die Ursache für den Mangel sind; (iii) soweit der Softwaredienst oder weitere Leistungsbestandteile für Zwecke verwendet werden, für die sie nicht bestimmt

sind; oder (iv) soweit der Kunde den Softwaredienst in einer Umgebung nutzt, die nicht für die Systemanforderungen des Softwaredienstes geeignet ist.

### **13. Haftungsbeschränkung**

In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung gegenüber dem Kunden leistet der Anbieter Schadensersatz nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:

13.1.1 Der Anbieter haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Wesentliche Vertragspflichten können sich insbesondere aus den Bestimmungen im Angebot, diesen AGB sowie den weiteren Anlagen ergeben. Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung der Höhe nach begrenzt auf den typischen und vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung nach dieser Ziff. 13.1.1 gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Falle einer Garantieübernahme oder einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.1.2 Der Anbieter haftet nicht, wenn die einen Schaden verursachenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das der Anbieter keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Der Anbieter haftet ferner nicht für Ausfälle oder Störungen in der außerhalb seines Verantwortungsbereichs liegenden technischen Infrastruktur.

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

### **14. Vertragslaufzeit und ordentliche Kündigung**

Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot. Sofern diese AGB nicht ausdrücklich etwas anderes vorsehen, ist die ordentliche Kündigung während der Mindestvertragslaufzeit ausgeschlossen und im Übrigen ausschließlich nach den Kündigungsregelungen im Angebot zulässig. Vereinbarte Sonderkündigungsrechte und das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund nach § 314 BGB bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

## **15. Unterstützung im Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel**

15.1. Der Kunde ist berechtigt zu einem vergleichbaren Anbieter zu wechseln oder alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte auf eine IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten zu übertragen. Hierfür kündigt der Kunde diesbzgl. mit einer Frist von zwei Monaten.

15.2. Nach erfolgter Kündigung und Ablauf der Kündigungsfrist beginnt eine Übergangsfrist von höchstens dreißig Kalendertagen, während der der Anbieter die vertraglich vereinbarten Funktionen und Dienste fortführt und den Wechsel oder die Löschung vorbereitet (nachfolgend „Übergangsfrist“). Während der Übergangsfrist bleibt der Vertrag anwendbar und der Anbieter gewährt angemessene Unterstützung zur Exitstrategie und zum Vollzug des Anbieterwechsels. Ist die Einhaltung dieser Übergangsfrist aus technischen Gründen nachweislich nicht möglich, teilt der Anbieter dies dem Kunden innerhalb von vierzehn Arbeitstagen nach Zugang des Wechselverlangens mit, begründet die technische Undurchführbarkeit und benennt eine alternative Übergangsfrist, die sieben Monate nicht überschreiten darf. Die Kontinuität des Dienstes wird während der Übergangsfrist und einer etwaigen Verlängerung sichergestellt. Der Kunde ist berechtigt, den Übergangszeitraum einmal um einen Zeitraum zu verlängern, den er für seine eigenen Zwecke für angemessen hält.

15.3. Nach Ablauf der Übergangsfrist beginnt ein Datenabrufzeitraum von dreißig Kalendertagen, während dessen der Kunde weiterhin auf seine exportierbaren Daten zugreifen kann (nachfolgend „Abrufzeitraum“). Nach Ablauf des Abrufzeitraums oder eines einvernehmlich festgelegten späteren Zeitpunkts löscht der Anbieter alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte, die vom Kunden stammen oder diesen unmittelbar betreffen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen und dokumentiert dies.

15.4. Der Vertrag gilt als beendet und der Kunde wird benachrichtigt, (i) nachdem der Wechsel erfolgreich vollzogen ist oder (ii) nach Ablauf der Kündigungsfrist, wenn der Kunde die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte verlangt.

15.5 Die abschließende Spezifikation der während des Wechsels portierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte sowie die abschließende Liste der internen Datenkategorien, die ausgenommen sind, ergeben sich aus Anlage 5.

## **16. Abschließende Bestimmungen**

Dieser Vertrag ist abschließend und vollständig. Es bestehen keine Nebenabreden. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien vereinbaren bereits jetzt für diesen Fall, dass die ungültige Bestimmung durch eine

12

wirksame Bestimmung ersetzt wird, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarung.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Nur die Geschäftsleitung des Anbieters ist berechtigt, Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag zu vereinbaren. Alle anderen vom Anbieter Bevollmächtigten im Sinne von § 54 Abs. 1 HGB sind daher in ihrer Vertretungsmacht beschränkt. Abweichungen hiervon können nur schriftlich vereinbart werden.

Alle Mitteilungen und Erklärungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung erfolgen in Textform, sofern nicht anders vereinbart. Sofern nach diesem Vertrag die Schriftform vereinbart ist, ist damit das gesetzliche Schriftformerfordernis gemäß § 126 Abs. 1 BGB gewollt. Soweit die Schriftform nicht gesetzlich vorgeschrieben ist, genügt zur Wahrung der Schriftform auch die Übermittlung per E-Mail oder sonstige telekommunikative Übermittlung gemäß § 127 Abs. 2 BGB, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Der Anbieter ist berechtigt, seine Leistungen datenschutzkonform ganz oder teilweise durch Dritte als Unterauftragnehmer (Subunternehmer) zu erbringen. Unterlagen, Informationen und Daten des Kunden und seiner Mitarbeiter dürfen, soweit zur Leistungserfüllung durch den Anbieter erforderlich, diesen Subunternehmern zugänglich gemacht werden. Weitergehende Anforderungen aus Ziff. 11 Datenschutz und der Anlage 3 AVV bleiben unberührt.

Der Kunde darf ohne vorherige Zustimmung des Anbieters keine Rechte oder Ansprüche aus dem Vertrag abtreten, es sei denn es handelt sich um auf Geld gerichtete Ansprüche.

Die Vertragserfüllung des Anbieters steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

Dieser Vertrag und seine Auslegung sowie alle damit zusammenhängenden außervertraglichen Verpflichtungen unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis mittelbar oder unmittelbar sich ergebenden Streitigkeiten der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist zudem berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.