

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ProtoSoft AG

Stand: Mai 2019

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen (Lieferungen, Dienst- und Werkleistungen) der ProtoSoft AG, Gabriele-Münter-Straße 3, 82110 Germering (nachfolgend: ProtoSoft). ProtoSoft ist nur auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) zu einer Geschäftsbeziehung mit dem Kunden bereit. Entgegenstehende Bestimmungen von Allgemeinen Geschäftsbeziehungen des Kunden finden keine Anwendung und zwar auch dann nicht, wenn ProtoSoft solchen Bestimmungen im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht. Diese AGB gelten für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen auch dann, wenn auf sie nicht nochmals ausdrücklich Bezug genommen wird.

1.2 Kunden im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ausschließlich Unternehmer.

1.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unterteilt in einen Allgemeinen und in einen Besonderen Teil sowie die Allgemeinen Schlussbestimmungen. Die Bestimmungen des Allgemeinen Teils und die Allgemeinen Schlussbestimmungen finden Anwendung für sämtliche Rechtsgeschäfte von ProtoSoft. Die Bestimmungen der Besonderen Teile gelten für die Rechtsgeschäfte, die die entsprechenden Leistungen zum Vertragsgegenstand haben. Soweit in den Bestimmungen der Besonderen Teile keine von den Bestimmungen des Allgemeinen Teils abweichende Regelungen getroffen werden, bleibt es bei der Geltung der Bestimmungen des Allgemeinen Teils.

2. Angebot/Vertragsschluss/Gegenstand des Vertrages

2.1. Der Vertrag mit ProtoSoft kommt dadurch zustande, dass der Kunde das Angebot von ProtoSoft durch schriftliche Annahmeerklärung annimmt.

2.2 Der Umfang der von ProtoSoft zu erbringenden Leistungen wird durch das Angebot und die jeweiligen Leistungsbeschreibungen festgelegt. Es gelten ergänzend diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3. Preise/Zahlungsbedingungen

3.1 Es gelten die im Angebot genannten Preise. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Rechnungen sind sofort nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu bezahlen. Die Gewährung von Rabatten und Skonti bedarf einer besonderen schriftlichen Vereinbarung. Regelmäßige Entgelte gelangen periodenweise zur Verrechnung. Der Abrechnungszeitraum ergibt sich aus dem Vertrag. Mangels anderer Vereinbarungen ist Abrechnungszeitraum der Kalendermonat. ProtoSoft ist berechtigt, der Verrechnung der Entgelte einen vom Kalendermonat abweichenden Abrechnungszeitraum zu Grunde zu legen.

3.2 Bei dienst- und werkvertraglichen Leistungen auf Zeit- und Materialbasis werden die angefallenen Arbeits- und Reisezeiten sowie das verbrauchte Material zu dem zum Zeitpunkt der Leistung jeweils im Angebot genannten Preisen berechnet. Sonstige Leistungen, einschließlich Aufenthalts- und Fahrtkosten, werden zusätzlich berechnet.

3.3 Wenn sich nach Vertragsabschluss auftragsbezogene Kosten wesentlich ändern, sind die Vertragspartner verpflichtet, sich über eine Anpassung der Preise zu verständigen. Wesentlich ist eine Änderung dann, wenn sich die Entgelte jeweils um mehr als 20% ändern. Scheitert eine Einigung, ist ProtoSoft binnen zwei Wochen nach Scheitern der Verhandlung zum Rücktritt berechtigt.

3.4 Die Aufrechnung oder automatische Minderung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, soweit es nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

3.5 Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so ist ProtoSoft berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen gültigen Basiszinssatz zu fordern. Der Kunde ist jedoch berechtigt, ProtoSoft nachzuweisen, dass ProtoSoft als Folge des Zahlungsverzugs kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

4. Lieferung/Erbringung der Leistung

4.1 Von ProtoSoft genannte Liefer- oder Leistungstermine sind unverbindlich, solange diese nicht ausdrücklich und schriftlich als verbindlich von ProtoSoft bestätigt werden. Bei nachträglichen Vertragsänderungen ist ein Liefer- oder Leistungstermin neu zu vereinbaren.

4.2 Die Einhaltung der Liefer- oder Leistungsverpflichtung von ProtoSoft setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden voraus.

4.3 Ist die Nichteinhaltung der Liefer- oder Leistungsfrist auf höhere Gewalt, z.B. Krieg, Aufruhr oder auf ähnliche Ereignisse, z.B. Streik, Aussperrung, zurückzuführen, so verlängert sich die Lieferfrist angemessen, mindestens jedoch um die Dauer der die Verzögerung bedingenden Ereignisse. Dies gilt auch, wenn diese Umstände bei Vorlieferanten eintreten.

5. Gewährleistung

5.1 Für nicht selbst von ProtoSoft hergestellte Produkte bzw. nicht von ihr selbst erbrachte Leistungen, wie z.B. Subscriptions von Red Hat oder SUSE, tritt ProtoSoft als Wiederverkäufer der Produkte und Leistungen auf. Gewährleistungsansprüche sind daher zunächst gegen den Hersteller der Produkte bzw. Erbringer der Leistungen geltend zu machen. ProtoSoft tritt hierzu seine jeweiligen Gewährleistungsansprüche gegenüber dem

Hersteller bzw. Erbringer an den Kunden ab. ProtoSoft wird den Kunden bestmöglich unterstützen. ProtoSoft leistet nach Maßgabe der Ziffern 5.2 ff. nur für Mängel Gewähr, wenn der Kunde den Hersteller bzw. Erbringer der Leistungen wegen der an ihn abgetretenen Ansprüche gerichtlich erfolglos in Anspruch genommen hat.

5.2 Die folgenden Bestimmungen gelten für sämtliche mangelhafte Produkte oder Werke von ProtoSoft, soweit in Ziffer 5.1 nichts anderes geregelt ist.

5.3 Falls ein Produkt bzw. ein Werk mangelhaft ist, wird ProtoSoft nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten den Mangel beseitigen oder einen Ersatz liefern.

5.4 Ein Produkt bzw. ein Werk ist mangelhaft, wenn die Beschaffenheit des Produktes bzw. des Werkes nicht der entsprechenden schriftlichen Vereinbarung zwischen ProtoSoft und dem Kunden oder der entsprechenden Spezifikation entspricht. Für Mängel, insbesondere an Software oder sonstigen Programmierleistungen, die von ProtoSoft nicht reproduzierbar sind, leistet ProtoSoft keine Gewähr.

5.5 ProtoSoft leistet keine Gewähr für Mängel, die durch unsachgemäße Verwendung oder Behandlung, einschließlich unsachgemäßer Installation, Bedienung, Benutzung, Wartung oder Prüfung, Verwendung außerhalb der von ProtoSoft oder ausdrücklich benannten Einsatzgebiete und Umweltbedingungen und Benutzung in Kombination mit anderen, von ProtoSoft hierfür nicht genehmigten Produkten, übermäßiger Beanspruchung entstehen oder für Produkte, die in irgendeiner Weise von dem Kunden geändert oder abgewandelt wurden.

5.6 ProtoSoft leistet keine Gewähr für Mängel an Open Source Software.

5.7 Stellt sich nach einer Überprüfung eines behaupteten Mangels heraus, dass gar kein Mangel vorliegt, ist ProtoSoft berechtigt, die Kosten der Überprüfung zu den jeweiligen gültigen Kostensätzen von ProtoSoft (EUR 120,- pro Stunde) zu berechnen.

6. Haftung/Schadensersatz

Unbeschadet der Bestimmungen über die Gewährleistung gilt in Fällen einer Pflichtverletzung von ProtoSoft folgendes:

6.1. Der Kunde hat ProtoSoft zur Beseitigung der Pflichtverletzung eine angemessene Nacherfüllungsfrist zu gewähren, welche drei Wochen nicht unterschreiten darf, sofern von ProtoSoft die Nacherfüllung innerhalb einer kürzeren Frist nicht schriftlich zugesichert wird. Erst nach erfolglosem Ablauf der Nacherfüllungsfrist kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz verlangen.

6.2 Die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen ist ausgeschlossen, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Schadensersatzhaftung im Falle einfacher Fahrlässigkeit auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden sowie auf ein typischerweise vorhersehbaren Schadensumfang begrenzt ist.

6.3 Soweit die Schadensersatzhaftung ausgeschlossen und eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die Haftung des Erfüllungsgehilfen.

6.4 ProtoSoft bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen. Insbesondere über den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet ProtoSoft nur dann, wenn ein solcher Verlust durch die dem Kunden obliegenden Datensicherungsmaßnahmen nicht vermeidbar gewesen wäre.

7. Lizenz

7.1 Soweit ProtoSoft dem Kunden Drittsoftware oder Open Source Software oder Komponenten derselben liefert, gelten ergänzend die dem Liefergegenstand beigefügten Lizenzbedingungen (Drittlizenzbedingungen). Diese Drittlizenzbedingungen gehen bei Abweichungen den Bestimmungen dieser Ziffer 7 vor.

7.2 Für alle von ProtoSoft erbrachten und an den Kunden übergebenen Arbeitsergebnisse gelten die nachfolgenden Bedingungen, sofern sich nicht aufgrund Ziffer 7.1 etwas anderes ergibt.

Arbeitsergebnisse sind Schriftwerke oder andere urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden gemäß dem vereinbarten Leistungsumfang in schriftlicher, maschinenlesbarer oder anderer Darstellungsform übergeben werden; wie z.B. Programme, Programmlisten, Hilfsprogramme, Software, Dokumentationen, Protokolle, Beratungskonzepte, Zeichnungen und ähnliche Werke. Nicht erfasst sind Programme, die eigenen Lizenzbedingungen (sogenannten Drittlizenzbedingungen) unterliegen.

7.3 Soweit nichts anderes vereinbart, räumt ProtoSoft dem Kunden an den Arbeitsergebnissen ein nicht ausschließliches Recht ein, diese innerhalb seines Unternehmens zu nutzen, soweit dies nach dem jeweiligen Vertragszweck für die Benutzung des Arbeitsergebnisses notwendig ist.

7.4 Das Recht zur Nutzung der Arbeitsergebnisse geht mit der vollständigen Bezahlung des vereinbarten Preises auf den Kunden über.

8. Rechte Dritter / Bedingungen der Schadloshaltung

8.1 ProtoSoft erstattet dem Kunden Kosten und Schadensersatzbeträge, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts von Dritten durch vertragsgemäß genutzte Arbeitsergebnisse hergeleitet werden und die von einem Gericht

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ProtoSoft AG

Stand: Mai 2019

aufgelegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind. Dies setzt voraus, dass der Kunde ProtoSoft von solchen Verletzungen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat, sobald er darauf aufmerksam wird und ProtoSoft die Möglichkeit einräumt, die Rechtsverteidigung selbst zu übernehmen. Sollte ProtoSoft die Rechtsverteidigung selbst übernehmen, stellt ProtoSoft den Kunden von allen gegen ihn erhobenen Ansprüchen einschließlich Kosten einer etwaigen angemessenen Rechtsverteidigung frei.

8.2 Sind solche Ansprüche Dritter geltend gemacht worden oder zu erwarten, wird ProtoSoft dem Kunden grundsätzlich das Recht zum weiteren Gebrauch verschaffen. Falls das mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand möglich sein sollte, wird ProtoSoft nach eigener Wahl die Arbeitsergebnisse ändern oder austauschen.

8.3 Ziffern 8.1 und 8.2 gelten nicht, wenn die Schutzrechtsverletzung dadurch verursacht wurde, dass ein von ProtoSoft geliefertes Produkt oder Arbeitsergebnis von dem Kunden geändert wurde, in einer nicht in bestimmungsgemäßer Weise verwendet oder in einer anderen als in den spezifizierten Einsatzbedingungen genutzt wurde. Ziffer 8.1 und 8.2 gelten ebenfalls nicht, falls Ansprüche darauf beruhen, dass ProtoSoft bei der Erstellung der Arbeitsergebnisse, Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen beachten musste, die vom Kunden oder von Dritten im Auftrag des Kunden geliefert wurden.

8.4 Über Ziffer 8.1 und 8.2 hinausgehende Ansprüche und Rechte des Kunden bleiben unberührt.

9. Vertrauliche Informationen / Abwerbeverbot

9.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für die Zwecke der Durchführung des Vertrages zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen von ProtoSoft gehören auch die Vertragsgegenstände und die nach dem Vertrag erbrachten Leistungen, sofern sich aus dem Vertrag nicht ein anderes ergibt.

9.2 Der Kunde wird Vertragsgegenstände Mitarbeitern oder sonstigen befugten Dritten nur zugänglich machen, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Er wird alle Personen, denen er Zugang zu Vertragsgegenständen gewährt, über die Pflicht zur Geheimhaltung belehren und diese Personen schriftlich zur Geheimhaltung verpflichten.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, während der Vertragsdauer sowie während eines Zeitraums von einem Jahr nach Beendigung der Zusammenarbeit mit ProtoSoft mit Mitarbeitern von ProtoSoft weder ein Dienst- noch ein Arbeitsverhältnis zu begründen. Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtung, so ist er zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

10. Verjährung

Die Verjährungsfrist für alle Ansprüche gegen ProtoSoft beträgt ein Jahr und beginnt mit der Zurverfügungstellung der Produkte bzw. Erbringung der Leistungen. Bei Werkleistungen beginnt die Frist nicht vor der Abnahme des Werkes zu laufen.

11. Datenschutz und Sicherheit

11.1 Der Kunde ermächtigt ProtoSoft und ist damit einverstanden, dass ProtoSoft die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten, einschließlich Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen in allen Ländern, in denen ProtoSoft geschäftlich tätig ist, im Sinne der Datenschutzgesetze verarbeitet, speichert und auswertet.

11.2 ProtoSoft gibt keine personenbezogenen Kundendaten an Dritte weiter. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungspartner, die zur Bestellabwicklung die Übermittlung von Daten benötigen oder Unterauftragnehmer von ProtoSoft, die zur Erbringung der sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen von ProtoSoft beauftragt werden. In diesen Fällen beschränkt sich der Umfang der übermittelten Daten jedoch auf das erforderliche Minimum.

11.3 Der Kunden hat ein Recht auf Auskunft sowie ein Recht auf Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner gespeicherten Daten. Von der Löschung ausgenommen sind notwendige Daten für Abrechnung und buchhalterische Zwecke.

Derartige Anfragen sind schriftlich zu richten an:

ProtoSoft AG
Gabriele-Münter-Straße 3
82110 Germering

Telefax: +49 89 897 360 59
E-Mail: datenschutz@protosoft.de

11.4 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes ProtoSoft von Ansprüchen Dritter frei.

II. Besondere Bestimmungen für Kaufverträge

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen unter I. gelten für Kaufverträge die nachfolgenden Bedingungen.

1. Untersuchungs- und Rügepflicht

1.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Produkte unverzüglich nach Zurverfügungstellung zu untersuchen. Wenn es sich bei dem Produkt um Software handelt, ist hierbei insbesondere auf die Vollständigkeit der Software, der Begleitmaterialien sowie die grundlegenden Programmfunktionen zu achten. Mängel, die hierbei festgestellt werden oder feststellbar sind, hat der Kunde ProtoSoft unverzüglich, spätestens innerhalb von weiteren fünf Tagen zu melden. Die Rüge hat schriftlich zu erfolgen und muss eine zumutbare, detaillierte Beschreibung der Mängel und der Auswirkungen der Mängel beinhalten.

1.2 Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt das Produkt hinsichtlich des betreffenden Mangels als genehmigt, es sei denn es handelt sich um einen Mangel, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Ansprüche hinsichtlich solcher erkennbaren Mängel entfallen.

1.3 Zeigt sich später ein solcher Fehler, so muss die Anzeige ebenfalls innerhalb von fünf Tagen nach der Entdeckung gemacht werden, andernfalls gilt die Ware auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

2. Eigentumsvorbehalt

2.1 ProtoSoft behält sich das Eigentum an den gelieferten Produkten bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und bis zur Erfüllung aller, auch künftiger, Forderungen vor. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware in seinem Besitz pfleglich zu behandeln. Jede Be- oder Verarbeitung der Vorbehaltsware erfolgt für ProtoSoft. Bei Einbau in fremde Ware durch den Kunden wird ProtoSoft Miteigentümer der neu entstandenen Produkte im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu den mitverwendeten fremden Waren. Die so entstandenen Produkte gelten als Vorbehaltswaren von ProtoSoft. Der Kunden ist, sofern er seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber ProtoSoft nicht nachkommt, zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware - nur unter Eigentumsvorbehalt - berechtigt. Andere Verfügungen, insbesondere Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen der Vorbehaltsware, sind unzulässig. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware wird der Kunde auf das Eigentum von ProtoSoft hinweisen und ProtoSoft unverzüglich benachrichtigen. Der Kunden tritt an ProtoSoft schon jetzt sicherungshalber alle ihm aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware und der Geschäftsbeziehung zu seinen Abnehmern im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware zustehenden Forderungen neben Rechten in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware ab.

2.2 Der Kunde ist ermächtigt und verpflichtet, die abgetretenen Forderungen einzuziehen. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, ist ProtoSoft jederzeit berechtigt, die Einzugsermächtigung zu widerrufen und den Abnehmern des Kunden die Abtretung anzuzeigen sowie die Vorbehaltsware zurück zu nehmen oder gegebenenfalls Abtretung der Herausgabeansprüche des Kunden gegen Dritte zu verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, die für den Einzug der Forderung notwendigen Angaben ProtoSoft mitzuteilen und die dazugehörigen Unterlagen auszuhändigen. In der Zurücknahme oder Pfändung der Vorbehaltsware durch ProtoSoft liegt kein Rücktritt vom Vertrag vor. ProtoSoft wird die Sicherheiten auf Wunsch des Kunden insoweit freigeben, als ihr Wert alle zu sichernden Forderungen mehr als 20 % übersteigt.

III. Besondere Bedingungen für Dienst- und Werkleistungen

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen unter I. gelten für Dienst- und Werkleistungen die nachfolgenden Bedingungen.

1. Unteraufträge

ProtoSoft kann werk- und dienstvertragliche Leistungen ganz oder teilweise durch von ihm bestimmte Unterauftragnehmer ausführen lassen. Die Rechte und Pflichten aus den Vertragsbeziehungen der Vertragspartner bleiben hiervon unberührt.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

2.1 Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass seine Daten der Durchführung der Dienst- bzw. Werkleistungen von ProtoSoft ausreichend gesichert sind.

2.2 Werden Dienst- oder Werkleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden durchgeführt, hat der Kunde eine Kontaktperson zu benennen, die zu den üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung steht und ProtoSoft zu den vereinbarten Terminen freien Zugang zu den Räumlichkeiten, den Geräten und sonstigen zur Vertragserfüllung erforderlichen Einrichtungen, Systemen, Arbeitsplätzen, etc. zu verschaffen. Schafft der Kunde die genannten Voraussetzungen nicht, nicht zeitgerecht oder mangelhaft, so hat er ProtoSoft den verursachten Mehraufwand zu vergüten. Zudem muss der Kunde sofort bei Übergabe bzw. Beendigung die Unversehrtheit seiner Gegenstände oder Gebäude überprüfen und Beschädigungen unverzüglich an ProtoSoft schriftlich mitteilen.

2.3 Besteht die Leistung in einer Änderung und/oder Umgestaltung von bereits vorhandenen Arbeitsergebnissen, die der Kunde zur Verfügung stellt, hat der Kunde ProtoSoft auf Verlangen eine entsprechende Einwilligung des Rechtsinhabers des vorhandenen Arbeitsergebnisses vorzulegen. Der Kunde stellt ProtoSoft und seine verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmer von jeglicher Haftung für Ansprüche Dritter frei, die aufgrund einer unberechtigten Übergabe von Arbeitsergebnissen entstehen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ProtoSoft AG

Stand: Mai 2019

IV. Besondere Bedingungen für die Verträge „Kooperative Administration“

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen unter I. gelten für die Leistungen „Kooperative Administration“ die nachfolgenden Bedingungen.

1. Leistungsumfang

1.1 ProtoSoft stellt dem Kunden auf Abruf einen Berater zur Verfügung, um den Kunden im Zusammenhang mit einem Softwareproblem oder Problemen mit einem Computersystem zu beraten.

1.2 ProtoSoft erbringt dabei die nachfolgend aufgeführten Leistungen:

- Bereitstellung einer Telefon- und Tickethotline
- Remoteanwahl durch ProtoSoft
- Unterstützung bei Updates und Neuinstallationen durch ProtoSoft
- Unterstützung bei der Fehlersuche und -behebung durch ProtoSoft
- Unterstützung mit dem Öffnen von Supporttickets via E-Mail und Telefon beim jeweiligen Hersteller

1.3 Die Leistungen umfassen insbesondere nicht

- Behebung von Softwarefehlern
- Installations- und Konfigurationsarbeiten an der Software oder einem Computersystem
- Erweiterung von Funktionen einer Software oder Computersysteme

2. Leistungserbringung

2.1 Die Leistungen werden auf Abruf des Kunden erbracht. Der Abruf kann telefonisch, per E-Mail, per Telefax oder per Brief erfolgen.

2.2 ProtoSoft ist berechtigt, die Leistungen auch durch Dritte, insbesondere durch den jeweiligen Hersteller zu erbringen.

3. Abrechnung und Dokumentation

3.1 Der Beratungsaufwand wird über Arbeitswerte von je 6 Minuten (= Incident Unit) dokumentiert.

3.2 Abhängig von der gewählten Servicekategorie ist eine bestimmte Anzahl von Incident Units von der zu bezahlenden Pauschale inkludiert.

3.3 Der Kunde erhält von ProtoSoft eine Mitteilung per E-Mail, wenn das in der vereinbarten Servicekategorie enthaltene Kontingent von Incident Units erschöpft ist. In Abstimmung mit dem Kunden werden darüberhinausgehende Aufwendungen nach tatsächlichem Aufwand zusätzlich in Rechnung gestellt.

3.4 Vom Kunden nicht genutzte Incident Units werden in die Folgemonate übertragen. Bei Beendigung des Vertrages verfallen vom Kunden nicht genutzte Incident Units.

3.5 Der Beratungsaufwand wird für jeden durchgeführten Beratungsfall dokumentiert und dem Kunden vorgelegt. Der Kunde wird ProtoSoft den vorgelegten Arbeitsnachweis schriftlich bestätigen.

4. Erreichbarkeit und Antwortzeiten

Die Erreichbarkeit und die Antwortzeiten von ProtoSoft richten sich nach der vereinbarten Servicekategorie.

5. Art der Leistungserbringung

5.1 Die Leistungserbringung erfolgt von ProtoSoft per Fernzugriff (Telefon, E-Mail, Fax, Remote Access).

5.2 Im Fall der Leistungserbringung beim Kunden vor Ort ist eine gesonderte Vereinbarung erforderlich. Die Fahrt- und Übernachtungskosten werden in diesem Fall zusätzlich in Rechnung gestellt.

6. Laufzeit

6.1 Der Vertrag „Kooperative Administration“ wird für eine Dauer von einem oder drei Jahren geschlossen. Nach Ablauf der vereinbarten Zeit endet der Vertrag automatisch, ohne dass es hierfür einer Kündigung bedarf, es sei denn, eine Fortsetzung des Vertrags wird zwischen den Parteien schriftlich vereinbart.

6.2 Eine ordentliche Kündigung ist während der Laufzeit des Vertrages ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde unterstützt ProtoSoft bei der Erbringung der Serviceleistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich.

7.2 Der Kunde wird sich bemühen, die bei ihm auftretenden Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen, die den Anlass für den Abruf der Serviceleistungen von ProtoSoft geben, so genau wie möglich zu beschreiben. Unterbleibt eine für ProtoSoft nachvollziehbare Beschreibung, wird ProtoSoft den Kunden auf die mangelhafte Fehlerbeschreibung hinweisen.

7.3 ProtoSoft wird fachlichen Anweisungen des Kunden folgen. Sind solche Anweisungen im Einzelfall nicht geboten, sachlich falsch oder zu riskant, wird ProtoSoft den Kunden darauf hinweisen und eine schriftliche Anweisung des Kunden einholen, bevor ProtoSoft mit der Ausführung der Anweisung beginnt.

7.4 Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass seine Daten für die Durchführung der Serviceleistungen von ProtoSoft ausreichend gesichert sind.

8. Vorübergehender Einsatz von Mitarbeitern von ProtoSoft bei dem Kunden

Sollten zur Erbringung der Serviceleistung vorübergehend Mitarbeiter von ProtoSoft im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf die Zeit, Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Es gilt für diese Mitarbeiter lediglich die Hausordnung des Kunden sowie Anweisungen zur Betriebssicherheit.

V. Besondere Bedingungen für Applikationshosting im Rechenzentrum im Kundenauftrag

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen unter I. gelten für die Leistungen „Managed Service“ die nachfolgenden Bedingungen.

Präambel:

PROTOSOFT VERPFLICHTET SICH FÜR SEINE KUNDEN DA ZU SEIN.

Wir haben Richtlinien festgelegt, Sie als Kunden zu schützen und den Missbrauch unserer Server zu verhindern. Wir weisen darauf hin, dass unsere AGB Bestandteil jeden Vertrages sind. Wird gegen unsere AGB und die Richtlinien verstoßen, ist ProtoSoft berechtigt, den Zugriff zum gesamten Angebot zu sperren.

1. Datenschutz

1.1 Unsere Datenschutzpraxis steht im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie dem Telemediengesetz (TMG).

1.2 Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben und verwendet, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind.

1.3 Die E-Mail-Adresse des Kunden nutzen wir nur für Informationsschreiben zu den Aufträgen, für Rechnungen und zur Kundenpflege sowie für eigene Newsletter.

1.4 Wir geben keine personenbezogenen Kundendaten an Dritte weiter. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungspartner, soweit dies zur Ermittlung des Entgelts und zur Abrechnung mit dem Kunden oder zur Erbringung des Services erforderlich ist.

1.5 Der Kunde hat ein Recht auf Auskunft sowie ein Recht auf Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner gespeicherten Daten. Sofern einer Löschung gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflichten oder sonstige gesetzliche Gründe entgegenstehen, werden die Daten gesperrt.

2. Datensicherheit

2.1 Soweit Daten an uns übermittelt werden, stellt der Kunde Sicherheitskopien her. Soweit dies im jeweiligen Angebot enthalten ist, werden die Server regelmäßig gesichert. Für den Fall eines dennoch auftretenden Datenverlustes ist der Kunde verpflichtet, die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich an uns zu übermitteln.

2.2 Der Kunde ist verpflichtet, vor jeder eigenen oder in Auftrag gegebenen Änderung eine vollständige Datensicherung durchzuführen.

2.3 Der Kunde erhält zur Pflege seines Angebotes Nutzerkennung und Passwort. Er ist verpflichtet, dies vertraulich zu behandeln und haftet für jeden Missbrauch, der aus einer unberechtigten Verwendung des Passwortes resultiert. Erlangt der Kunde davon Kenntnis, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist, hat er uns hiervon unverzüglich zu informieren. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von uns nutzen, haftet der Kunde uns gegenüber auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

3. Leistungsumfang

3.1 Der Leistungsumfang für den jeweiligen Dienst ergibt sich aus der zugehörigen Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt der Bestellung des Dienstes.

3.2 Die Verfügbarkeit der Server liegt bei mindestens 97,5% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiten, innerhalb derer die Server aufgrund durch ProtoSoft nicht beeinflussbarer Geschehnisse nicht erreichbar sind, also beispielsweise höherer Gewalt, Handlungen Dritter, die nicht durch ProtoSoft beauftragt sind, technische Probleme außerhalb der des Einflussbereichs von ProtoSoft, eingeschränkte oder wegfallende Funktionalität des Internets etc.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ProtoSoft AG

Stand: Mai 2019

3.3 Sofern es nicht ausdrücklich anders vereinbart ist, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass ihm für seinen Dienst dieselbe IP-Adresse für die gesamte Vertragslaufzeit zugewiesen wird. Eine technisch oder rechtlich bedingte Änderung bleibt vorbehalten.

3.4 Die Server von ProtoSoft sind in den genutzten Rechenzentren über eine entsprechende Systemarchitektur an das Internet angebunden. Es besteht keine direkte Anbindung eines einzelnen Servers an das Internet. Aus technischen Gründen sind daher die Datenverkehrskapazitäten an bestimmten Punkten limitiert, so dass ein erhöhtes Datenverkehrsaufkommen dazu führen kann, dass nicht die maximal mögliche Datendurchsatzrate zur Verfügung steht. Entsprechendes gilt für bei ProtoSoft betriebene Applikationen, die sich einen Server teilen. Bei erhöhtem Datenverkehrsaufkommen werden die Datenverkehrskapazitäten verteilt.

3.5 Sofern durch ProtoSoft Wartungs- oder Optimierungsarbeiten durchgeführt werden, kann ProtoSoft zu diesem Zweck die dem Kunden zur Verfügung gestellte Leistung kurzzeitig einstellen oder beschränken. Diese Arbeiten werden nach Möglichkeit in nutzungsschwachen Zeiten durchgeführt und nach Möglichkeit vorher angekündigt.

3.6 ProtoSoft kann ihre Leistungen ändern, soweit dies unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden und von ProtoSoft für den Kunden zumutbar ist

3.7 Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

3.8 ProtoSoft ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise, etwa bestimmte Leistungen oder Dienste, auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht bei einer solchen Vertragsübernahme das Recht zu, den Vertrag fristlos zu kündigen, sofern die Vertragsübernahme für den Kunden unzumutbar ist.

3 Regelungen für Wiederverkäufer

Der Wiederverkauf unserer Angebote ist ausgeschlossen.

4 Veröffentlichte Inhalte

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm ins Internet eingestellten Inhalte als eigene oder fremde Inhalte zu kennzeichnen und seinen vollständigen Namen und seine Anschrift darzustellen. Darüberhinausgehende Pflichten können sich aus den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes sowie des Telemediengesetzes ergeben. Der Kunde verpflichtet sich, dies in eigener Verantwortung zu überprüfen und zu erfüllen.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte zu veröffentlichen, welche Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen. Das Hinterlegen von erotischen, pornografischen, extremistischen oder gegen die guten Sitten verstoßenden Inhalten ist unzulässig. Wir sind berechtigt, den Zugriff des Kunden für den Fall zu sperren, dass hiergegen verstoßen wurde. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Kunde Inhalte veröffentlicht, die geeignet sind, Dritte in ihrer Ehre zu verletzen, Personen oder Personengruppen zu beleidigen oder zu verunglimpfen. Das gilt auch für den Fall, dass ein tatsächlicher Rechtsanspruch nicht gegeben sein sollte.

4.3 Die Versendung von Spam-Mails ist untersagt. Dies umfasst insbesondere die Versendung unzulässiger, unerwünschter Werbung an Dritte. Bei der Versendung von E-Mails ist es zudem untersagt, falsche Absenderdaten anzugeben oder die Identität des Absenders auf sonstige Weise zu verschleiern. Bei Nichtbeachtung sind wir berechtigt den Zugriff zu sperren.

5 Servicevereinbarungen Managed Server

5.1 Zugriff auf den Server - Bei Managed Service ist generell kein Konsolenzugriff durch Kunden möglich.

5.2 Der Provider übernimmt ausdrücklich keinen kostenlosen technischen Support für Fehlfunktionen in unentgeltlich bereitgestellter und im Internet frei verfügbarer Open-Source-Software.

6 Fair Use

6.1 Die "Fair-Use-Policy" ist ein Konzept, mit dem wir unseren Kunden möglichst nur wenige Beschränkungen auferlegen und im Gegenzug davon ausgehen, dass unsere Dienste "fair" genutzt werden. So gewähren wir z.B. eine Traffic-Flatrate unter der Bedingung, dass Sie den Dienst nutzen, wie es für ein Unternehmen im Regelfall zu erwarten ist.

Unter "fair use" verstehen wir auch, dass Sie unsere Server nicht absichtlich überlasten und Sicherheitslücken ausnutzen. Im Gegenzug dafür berechnen wir nicht gesondert für den Datentransfer.

6.2 Zur Feststellung eines solchen Verstoßes hierzu wird die Nutzung des Angebotes durch den betroffenen Nutzer mit Vergleichsgruppen verglichen. Der Nutzer wird informiert, sollte wider Erwarten eine bestehende und fortwährende Überbeanspruchung festgestellt werden. Von einer übermäßigen Inanspruchnahme ist in der Regel auszugehen, wenn der Kunde die ihm zur Verfügung gestellten Einrichtungen für illegale Aktivitäten missbraucht.

6.3 ProtoSoft ist berechtigt, Services, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen oder den Ressourcenverbrauch einzuschränken. ProtoSoft wird Kunden vorab informieren und nach einer einvernehmlichen Lösung suchen, bevor Maßnahmen ergriffen werden.

7 Haftung

7.1 Für unmittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn durch technische Probleme und Störungen innerhalb des Internets, die nicht in unserem Einflussbereich liegen, übernehmen wir keine Haftung.

7.2 Gegenüber Unternehmern haften wir bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Dies gilt nicht in allen Fällen von Personenschäden und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes.

Für mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn haften wir gegenüber Unternehmern nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In diesem Fall ist unsere Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt, max. auf 100 % der jährlichen Produktmiete.

7.3 Verstößt der Kunde mit dem Inhalt seiner Internetseiten gegen die Abschnitt „Veröffentlichte Inhalte“ genannten Pflichten, insbesondere gegen gesetzliche Verbote oder die guten Sitten, so haftet er uns gegenüber auf Ersatz aller hieraus entstehenden direkten und indirekten Schäden, auch Vermögensschäden. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, uns von Ansprüchen Dritter – gleich welcher Art – freizustellen, die aus der Rechtswidrigkeit von in das Internet gestellten Inhalten resultieren. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, uns von Rechtsverteidigungskosten (z.B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen.

8 Zustandekommen und Beendigung des Vertrags

8.1 Sofern sich aus dem zwischen ProtoSoft und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag nichts anderes ergibt, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf automatisch um die jeweilige Mindestvertragslaufzeit bzw. die erste Vertragslaufzeit; ist diese jedoch mehr als ein Jahr, betragen die jeweiligen Verlängerungszeiträume jeweils nur ein Jahr. Die vorstehend genannte automatische Verlängerung erfolgt nur, wenn ein Vertragsteilnehmer den jeweiligen Vertrag nicht innerhalb der darin vereinbarten Kündigungsfrist kündigt.

9 Rückfragen und Beanstandungen

9.1 Rückfragen und Beanstandungen sind an die ProtoSoft AG, Geschäftsführer Michael Hojnacki, Gabriele-Münter-Straße 3, 82110 Germering zu richten.

VI. Allgemeine Schlussbestimmungen

1. Alle Rechte und Pflichten von ProtoSoft können auf Dritte übertragen werden. ProtoSoft steht für diesen Fall für die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragsverpflichtungen gegenüber den Kunden ein.

2. Änderung dieser AGB bedürfen der Schriftform.

3. Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. ProtoSoft und der Kunde sind in einem derartigen Fall verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine Wirksame zu ersetzen die dem wirtschaftlichen Zweck der Unwirksamen am nächsten kommt. Gleiches gilt, falls die Parteien über einigungsbedürftige Punkte keine Vereinbarung getroffen haben.

4. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort ist der Sitz von ProtoSoft. Gerichtsstand für alle aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten ist München. ProtoSoft bleibt berechtigt, unter Ausschluss von Satz 2, ihre Rechte auch vor einem anderen zuständigen Gericht geltend zu machen.