

Spezifische Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Software (SaaS) und Cloud-Speicher

§ 1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

- 1 Vertragsgegenstand ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten und in der Leistungsbeschreibung näher spezifizierten Software (nachfolgend „**Software**“) über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von weiteren Auftragsverarbeitern in der exone.Cloud (nachfolgend „**Cloud-Speicher**“; Software und Cloud-Dienst zusammen „**SaaS-Leistung**“). Eine Beschreibung der Funktionalitäten, der zugelassenen Nutzer, der CPU und des zur Verfügung gestellten Speichervolumens sowie Art, Umfang, Konfiguration und weitere Einzelheiten der zwischen der Thomas-Krenn.AG und dem Kunden konkret vereinbarten SaaS-Leistung ergeben sich aus dem Leistungsangebot und seinen Anlagen, insbesondere aus der Leistungsbeschreibung für Veeam Cloud Backup (VCC). Soweit die SaaS-Leistung bedarfsbasiert bereitgestellt wird („pay per use“) und hierfür über eine Verwaltungsoberfläche im Ressourcen-Umfang erweitert oder reduziert werden können (sog. „Skalierung“), stellen derartige Skalierungsmöglichkeiten keine Änderung der SaaS-Leistung oder des Vertragsgegenstands dar.
- 2 Diese Spezifischen Geschäftsbedingungen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der Thomas-Krenn.AG (siehe § 1 (2) der AGB, abrufbar unter: <https://www.thomas-krenn.com/de/unternehmen/impressum/agb.html>) für alle Vertragsverhältnisse zwischen der Thomas-Krenn.AG und dem Kunden über die SaaS-Leistung.
- 3 Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, die SaaS-Leistung durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen.

§ 2 Leistungen der Thomas-Krenn.AG; Software und Speicherplatz

- 1 Die Thomas-Krenn.AG gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der SaaS-Leistung für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriff durch einen Browser.
- 2 Die Thomas-Krenn.AG gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der SaaS-Leistung während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktionsumfang der SaaS-Leistung sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.
- 3 Der Kunde kann nach Bedarf die Anzahl der berechtigten Nutzer der SaaS-Leistung nach den in dem Angebot genannten Konditionen erhöhen oder reduzieren. Die Thomas-Krenn.AG übermittelt dem Kunden nach Vertragsschluss unverzüglich in elektronischer Form Zugangsdaten für die entsprechende Anzahl an berechtigten Nutzern.
- 4 Die Thomas-Krenn.AG stellt dem Kunden auf seinen Webseiten in elektronischer Form eine Benutzerdokumentation zur eingesetzten Software zur Verfügung, die in einem gängigen Format heruntergeladen werden kann.
- 5 Der Hersteller der SaaS-Leistung, die Thomas-Krenn.AG, ein eingeschalteter Subunternehmer oder ein anderweitig beauftragter Dritter können die SaaS-Leistung jederzeit aktualisieren sowie

weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen.

- 6 Eine Anpassung der SaaS-Leistung an individuelle Anforderungen oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet die Thomas-Krenn.AG nicht, es sei denn die Parteien haben abweichendes vereinbart.
- 7 Die Thomas-Krenn.AG stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Software Cloud-Speicher zur Verfügung. Die Thomas-Krenn.AG sorgt für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der SaaS-Nutzung. Der Kunde kann die Thomas-Krenn.AG beauftragen, das Speicherplatzvolumen nach den im Angebot bzw. in der Leistungsbeschreibung genannten Konditionen zu erweitern oder reduzieren.
- 8 Die Thomas-Krenn.AG wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Sie treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.
- 9 Der Kunde bleibt Inhaber der im Cloud-Speicher der Thomas-Krenn.AG abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

§ 3 Nutzungsumfang und -rechte

- 1 Der Kunde erhält an der jeweils aktuellsten Version der SaaS-Leistung für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte die SaaS-Leistung mittels Zugriff über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- 2 Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 3 Der Kunde darf die SaaS-Leistung nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet. Vorbehaltlich einer anderen Vereinbarung zwischen den Parteien ist es insbesondere unzulässig, Dritten die Nutzung der Cloud-Dienste zu ermöglichen. Als Dritte gelten auch mit dem Kunden konzernverbundene Unternehmen.

§ 4 Support

Die Thomas-Krenn.AG hat für den Kunden einen Support-Service eingerichtet. Anfragen können über die auf der Website der Thomas-Krenn.AG unter <https://www.thomas-krenn.com/de/unternehmen/kontakt-tk.html> genannten Kontaktmöglichkeiten gestellt werden.

§ 5 Service Levels; Störungsbehebung

- 1 Die Thomas-Krenn.AG gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der SaaS-Leistung von mindestens 99,0% im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums an das Internet. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem bestimmten die Inhalte abfragenden Rechner ist nicht geschuldet, da die Thomas-Krenn.AG keinen Einfluss auf den Datenverkehr zu bestimmten Carrier-Netzen oder Datennetzknotenpunkten hat. Der Kunde hat die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf seiner Seite sicherzustellen.
- 2 Die SaaS-Leistung gilt als verfügbar, wenn der Kunde sämtliche Hauptfunktionen der SaaS-Leistung nutzen kann. Wartungszeiten sowie Zeiten für das Einspielen von Updates, Upgrades,

neuen Releases und/oder sonstigen Modifikationen gelten als erlaubte Ausfallzeiten und mithin als Zeiten der Verfügbarkeit der SaaS-Leistung. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Monitoring-Systeme der Thomas-Krenn.AG bzw. eingeschalteter Dritter im Rechenzentrum maßgeblich.

3. Wartungsarbeiten jeweils rechtzeitig vorher angekündigt. Während der Wartungsarbeiten steht die exone.Cloud nicht zur Verfügung. Die Wartezeiten belaufen sich auf insgesamt zehn (10) Stunden im Kalendermonat, wobei geplante Wartungsarbeiten in der Regel in den folgenden Wartungsfenstern erfolgen:
 - von Montag bis Freitag zwischen 23:00 – 03:00 Uhr und
 - am Samstag von 06:00 – 10:00 Uhr MEZ.
4. Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die Thomas-Krenn.AG über die ihm mitgeteilten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 07:00 Uhr bis 22:30 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).
5. Schwerwiegende Störungen (die Nutzung der Software insgesamt oder eine Hauptfunktion der Software ist nicht möglich) wird die Thomas-Krenn.AG auch außerhalb der Servicezeiten spätestens binnen 2 Stunden ab Eingang der Meldung der Störung – sofern die Meldung innerhalb der Servicezeiten erfolgt – beheben (Behebungszeit). Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne möglich ist, wird er dem Kunden hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.
6. Sonstige erhebliche Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen der Software sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) werden spätestens binnen 12 Stunden innerhalb der Servicezeiten behoben (Behebungszeit).
7. Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen der Thomas-Krenn.AG.
8. Für jede vollendete Stunde der Unterschreitung der monatlichen Verfügbarkeit der Leistungen gewährt die Thomas-Krenn.AG eine Gutschrift iHv 1 % der vereinbarten Monatsvergütung. Die monatliche Gutschrift ist der Höhe nach maximal auf die für die SaaS-Leistung vereinbarte Monatsvergütung begrenzt.
9. Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen die Thomas-Krenn.AG bleiben unberührt.

§ 6 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist zur sachgerechten Nutzung der SaaS-Leistung verpflichtet und hat dafür zu sorgen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon nicht durch übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden. Er wird allgemeine Grundsätze der Datensicherheit beachten.
2. Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
3. Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriff Dritter zu schützen und zu verwahren, um eine missbräuchliche Nutzung

auszuschließen. Standardpasswörter sind unverzüglich nach deren Übermittlung und in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff sowie Kenntniserlangung durch Dritte ist der Thomas-Krenn.AG unverzüglich mitzuteilen.

- 4 Der Kunde wird der Thomas-Krenn.AG bei der Feststellung und Ermittlung von Fehlern, Mängeln und sonstigen Störungen unterstützen und die hierfür erforderlichen Informationen über die betreffende IT-Umgebung mitteilen.
- 5 Der Kunde räumt der Thomas-Krenn.AG an den im Cloud-Speicher gespeicherten Kundendaten die zur Durchführung des Vertrags (z.B. für eine redundante Speicherung bzw. Datenreplikation in einem Cloud-Storage) erforderlichen urheberrechtlichen Vervielfältigungsrechte und sonstigen weiteren Befugnisse ein.
- 6 Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen. Insbesondere wird der Kunde rechtzeitig vor Vertragsbeendigung selbstständig alle Daten sichern.
- 7 Der Kunde unterstützt die Thomas-Krenn.AG bei den für die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erforderlichen Audits (z.B. Audits hinsichtlich Nutzeranzahl, Zahl abgeschlossener Verträge oder der Länderabdeckung) und stellt die erforderlichen Informationen bereit.

§ 7 Gewährleistung

- 1 Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatzes gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).
- 2 Der Kunde hat dem Provider jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.
- 3 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel die bereits bei Vertragsschluss vorlagen ist ausgeschlossen.

§ 8 Haftung

- 1 Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 2 Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß § 8 (1) haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommene Garantien.
- 4 Dieser § 8 gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

§ 9 Rechtsmängel, Freistellung, Sperrung

- 1 Die Thomas-Krenn.AG gewährleistet, dass die SaaS-Leistung keine Rechte Dritter verletzt. Die Thomas-Krenn.AG wird dem Kunden von allen Ansprüchen Dritter wegen von ihm zu vertretender Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der SaaS-Leistung auf erstes Anfordern hin freistellen sowie die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung ersetzen. Der Kunde wird die Thomas-Krenn.AG unverzüglich über Ansprüche von Dritten, die diese aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen ihn geltend machen, informieren und ihm sämtliche erforderlichen Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, um die Ansprüche zu verteidigen.
- 2 Der Kunde sichert zu, dass im Cloud-Speicher abgelegte Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch die Thomas-Krenn.AG, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird die Thomas-Krenn.AG von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.
- 3 Macht ein Dritter gegenüber der Thomas-Krenn.AG Ansprüche geltend, dass Daten oder Inhalte, die vom Kunden im Rahmen der SaaS-Leistung genutzt werden, ihn in seinen Rechten verletzen, ist die Thomas-Krenn.AG berechtigt, die entsprechenden Daten oder Inhalte vorläufig zu sperren, wenn der Dritte die Rechtsverletzung schlüssig dargetan hat. Die Thomas-Krenn.AG wird den Kunden in diesem Falle auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Rechtsverletzung einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Wird dieser Aufforderung nicht oder nicht genügend nachgekommen, ist die Thomas-Krenn.AG unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 4 Der Kunde verpflichtet sich, die Thomas-Krenn.AG von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls die Thomas-Krenn.AG von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Die Thomas-Krenn.AG wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde die die Thomas-Krenn.AG unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

§ 10 Vergütungs- und Zahlungsbedingungen

- 1 Der Kunde hat monatlich das vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. an die Thomas-Krenn.AG zu entrichten. Endet der Vertrag innerhalb einer Abrechnungsperiode, ist die vereinbarte Vergütung nur anteilig zu leisten. Von der Thomas-Krenn.AG gewährte Gutschriften nach § 5 (7) werden mit einem monatlich zu zahlenden Entgelt verrechnet.
- 2 Das monatlich zu zahlende Entgelt wird bei Änderungen in der Anzahl der Nutzer, des Speicherplatzvolumens oder sonstige Einstellungs- und Skalierungsmöglichkeiten, die der Kunde etwa als „self-service“ über eine administrative Verwaltungsoberfläche vornimmt oder hierzu die Thomas-Krenn.AG beauftragt, gemäß der getroffenen Vereinbarung angepasst.
- 3 Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Werktagen zur Zahlung fällig.

§ 11 Vertragslaufzeit und Beendigung

- 1 Der Vertrag tritt mit Bereitstellung der SaaS-Leistung durch Übermittlung der Zugangsdaten in Kraft. Der erste Monat ab Bereitstellung gilt als kostenfreier Testzeitraum. Während dieses Testzeitraums kann der Vertrag jederzeit gekündigt werden. Nach Ablauf des Testzeitraums beginnt die Zahlungspflicht des Kunden und der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils 1 Monat, wenn er nicht spätestens 2 Wochen vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigen Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.
- 2 Die Thomas-Krenn.AG schuldet vor Beendigung des Vertrags keine Unterstützungsleistungen für eine Migration, Rückübertragung oder Sicherung der Daten, sofern die Parteien hierüber keine anderweitige Vereinbarung getroffen haben.
- 3 Die Thomas-Krenn.AG wird sämtliche auf seinen Servern verbleibende Daten des Kunden unmittelbar nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen.
- 4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung und Nachfristsetzung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist, gegen die in § 6 genannten Pflichten verstößt oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Leistung verletzt.

§ 12 Datenschutz, Geheimhaltung

- 1 Die Parteien werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.
- 2 Sofern und soweit die Thomas-Krenn.AG im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, werden die Parteien vor Beginn der Verarbeitung als Anlage zu diesem Vertrag einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen. In diesem Fall wird die Thomas-Krenn.AG die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.
- 3 Die Thomas-Krenn.AG verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnissen), die sie im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit die Thomas-Krenn.AG gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist. Die Thomas-Krenn.AG verpflichtet sich, mit allen Mitarbeitern und Subunternehmern eine den vorstehenden Absatz inhaltliche Regelung zu vereinbaren.

§ 13 Änderung dieser Bedingungen

Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, diese Spezifischen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, soweit dies zur Anpassung an veränderte gesetzliche oder technische

Rahmenbedingungen bzw. zur Beseitigung nachträglich entstehender Äquivalenzstörungen notwendig ist. Sie wird den Kunden über die geänderten Regelungen informieren. Die Änderung wird Vertragsbestandteil, sofern der Kunde nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis schriftlich widerspricht.

§ 14 Schlussbestimmungen

- 1 Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 2 Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform.