

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Insecia GmbH

Allgemeine Regelungen

§ 1 Allgemeines und Geltungsbereich

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Bestellers werden von der Insecia GmbH (nachfolgend Insecia genannt) nicht anerkannt, es sei denn, Insecia hat ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt. Die vorliegenden AGB gelten auch dann, wenn Insecia in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.

1.2 Die vorliegenden AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne der §14 BGB.

1.3 Die AGB setzen sich zusammen aus den von der Art des Auftrags unabhängigen und allgemeinen Regelungen und aus den speziellen Regelungen aus den jeweils zur Anwendung kommenden Anhängen. Die speziellen Regelungen gehen den allgemeinen Regelungen vor. Welcher der Anhänge zur Anwendung kommt, hängt indes davon ab, welche Produkte bzw. Dienstleistungen von Insecia bezogen werden.

Die Regelungen im

Anhang „Besondere AGB für Software-Teststellung (SaaS-Demo & Test)“ gelten für die Bereitstellung eines Demo- & Testzugangs von Insecia-Software durch Insecia, der

Anhang „Besondere AGB für Software-Abo“(Software as a Service) gilt für die Bereitstellung von Insecia-Software über das Internet durch Insecia, der

Anhang „Besondere AGB für Supportleistungen“ gilt für die Erbringung von Supportleistungen durch Insecia und der

Anhang „Besondere AGB für Schulungen“ gilt für die Erbringung von Schulungsmaßnahmen durch Insecia.

Anhang "Besondere AGB Insecia GmbH für Onlinedienste (Marketingportale & digitale Vertriebsplattformen)" gilt für die Erbringung von internetbasierten, digitalen Marketing- und Vertriebsleistungen durch Insecia.

1.4 Die Mitarbeiter von Insecia sind grundsätzlich nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen, die diese Geschäftsbedingungen und andere Verträge abändern oder ergänzen.

§ 2 Angebot, Preise und Zahlungsbedingungen

2.1 **Annahme.** Eine Bestellung des Kunden, die als Angebot zum Abschluss eines Kauf- oder Mietvertrages zu qualifizieren ist, kann Insecia innerhalb von vier Wochen durch Übersendung einer Auftragsbestätigung oder durch Zusendung der bestellten Produkte innerhalb der gleichen Frist annehmen.

2.2 **Ablehnung, Sicherheiten.** Insecia ist jederzeit berechtigt, die Annahme der Bestellung ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder den Vertragsschluss von einer Vorauszahlung, einer schriftlichen Bürgschaftserklärung einer deutschen Geschäftsbank und/oder der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht abhängig zu machen.

2.3 **Angebote.** Angebote von Insecia sind – insbesondere hinsichtlich der Preise, Mengen, Lieferfristen, Liefermöglichkeiten, Leistungen und Nebenleistungen – freibleibend und unverbindlich, es sei denn, dass Insecia diese ausdrücklich als verbindlich bezeichnet hat.

2.4 **Produkteigenschaften.** Die Zusicherung von Produkteigenschaften bedarf einer schriftlichen Bestätigung durch die Insecia GmbH.

2.5 **Preise.** In den Preisen von Insecia ist die gesetzliche Mehrwertsteuer nicht eingeschlossen. Diese wird in der gesetzlichen Höhe am Tage der Rechnungsstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

2.6 **Skonto.** Ein Skontoabzug ist nur bei einer besonderen schriftlichen Vereinbarung zwischen Insecia und dem Kunden zulässig.

2.7 **Zahlung, Zahlungsverzug.** Der Rechnungsbetrag ist sofort rein netto ohne Abzug mit Eingang der Rechnung bei dem Kunden zur Zahlung fällig, soweit sich aus dem Rechnungsbeleg kein anderes Zahlungsziel ergibt. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn Insecia über den Betrag verfügen kann. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Insecia berechtigt, Verzugszinsen nach den Bestimmungen des §288 BGB zu verlangen.

2.8 **Zurückbehaltungsrecht bei Zahlungsverzug.** Gerät der Kunde in Zahlungsverzug oder wird Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen gestellt, so ist Insecia berechtigt, sämtliche Lieferungen und Leistungen zurückzuhalten und die Rechte aus Eigentums- und Rechtsvorbehalten geltend zu machen.

2.9 **Aufrechnung.** Insecia ist zur Aufrechnung gegen Ansprüche des Kunden oder zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts berechtigt, wenn ihre Forderung unbestritten oder ihr Gegenanspruch rechtskräftig ist.

§ 3 Geistiges Eigentum

Insecia behält sich an allen Abbildungen, Kalkulationen, Zeichnungen sowie anderen Unterlagen seine Eigentums-, Urheber- sowie sonstige Schutzrechte vor. Der Kunde darf diese nur mit der schriftlichen Einwilligung von Insecia an Dritte weitergeben, unabhängig davon, ob Insecia diese als vertraulich gekennzeichnet hat. Insecia und das Insecia Logo sind Warenzeichen von Insecia.

§ 4 Haftung

4.1 **Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.** Insecia haftet uneingeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit von Insecia, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die Insecia,

ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

4.2 Leichte Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Insecia nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Die Haftung ist auf den Gesamtbetrag begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des vorliegenden Vertrages typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung für vertragsuntypische Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn ist in jedem Falle ausgeschlossen.

4.3 Haftungsausschluss. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.

4.4 Datensicherungen. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten nach dem Stand der Technik zu sichern. Bei einem von Insecia zu vertretendem Datenverlust haftet Insecia höchstens in Höhe des bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Reproduktionsaufwandes.

§ 5 Mängel

5.1 Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o. ä. resultiert, ist kein Mangel.

5.2 Im Falle einer zeitlich begrenzten Überlassung wird Insecia das Produkt für die Vertragslaufzeit funktionsfähig erhalten.

5.3) Mängelansprüche des Kunden aus Kaufverträgen setzen voraus, dass dieser seinen nach § 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügepflichten ordnungsgemäß nachgekommen ist.

5.4 Der Kunde hat Mängel gegenüber Insecia unverzüglich schriftlich zu rügen. Schriftform gilt auch für die Aufhebung der Schriftform.

5.5 Der Wert zwischenzeitlich gezogener Nutzungen ist bei Rückabwicklung vom Kaufpreis abzuziehen.

5.6 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit sowie hinsichtlich Anwendungsfehlern und nicht nachweisbaren Softwarefehlern. Werden vom Kunden oder von Dritten unsachgemäße Änderungen oder sonstige Eingriffe in die Software vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.

5.7 Die Garantie der Beschaffenheit der Software bedarf in jedem Falle einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. In Prospekten, Anzeigen, Dokumentationen, sogenannten Whitepapers, technischen Daten, Spezifikationen, Webseiten, Online-Shops und anderen Schriften enthaltene Angaben sind nur

Beschreibungen und stellen keine Garantien oder Eigenschaftszusicherungen dar.

5.8 Hat der Kunde Insecia wegen Gewährleistung in Anspruch genommen, und stellt sich heraus, dass kein Mangel vorhanden ist und Insecia insofern nicht gewährleistungspflichtig ist, so hat der Kunde, sofern er die Inanspruchnahme von Insecia zu vertreten hat, allen Insecia entstandenen Aufwand zu ersetzen.

5.9 Insecia übernimmt keine Gewähr dafür, dass die überlassene Software den speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht.

§ 6 Verjährung

Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln verjähren in einem Jahr ab Übergabe/Ablieferung des Kaufgegenstandes an den Kunden. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und/oder Schadensersatzansprüche aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch Insecia. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 7 Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Geschäftsbedingungen beinhalten, sowie besondere Abmachungen, Zusicherungen und Nebenabreden zwischen Insecia und dem Vertragspartner bedürfen für ihre Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform. Die Mitarbeiter von Insecia sind grundsätzlich nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen, die diese Geschäftsbedingungen und andere Verträge abändern oder ergänzen. Sie sind insbesondere nicht befugt, mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Bedingungen hinausgehen, bzw. den Vertrag oder die Bedingungen abändern. Solche Nebenabreden gelten nur dann, wenn sie durch einen Prokuristen oder einen Vorstand der Insecia GmbH schriftlich bestätigt werden.

§ 8 Schlussbestimmungen

8.1 Anwendbares Recht. Für alle Ansprüche aus der Vertragsbeziehung zum Kunden gilt deutsches Recht. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausgeschlossen.

8.2 Erfüllungsort. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist der Sitz von Insecia.

8.3 Gerichtsstand. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Potsdam. Insecia ist jedoch berechtigt, auch das für eine deutsche Zweigniederlassung oder den Geschäftssitz des Kunden zuständige Gericht anzurufen.

8.4 Salvatorische Klausel. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden bzw. der Vertrag Lücken enthalten, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses hiervon nicht berührt.

(Stand 01. Januar 2018)

Anhang - Besondere AGB Insecia GmbH für Software-Teststellung (Software as a Service - Demo & Test)

§ 1 Geltung

1.1 Diese besonderen Bedingungen für eine Software-Teststellung gelten ausschließlich für die Bereitstellung von im Auftrag definierter Insecia-Software zu Demonstrations- oder Testzwecken als Software as a Service (nachfolgend SaaS genannt) über das Internet und die Speicherung von Daten des Kunden auf Servern des Rechenzentrums der Insecia GmbH.

1.2 Insecia stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrages die Insecia Software in Form einer Testversion per Übertragung über das Internet unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung, damit der Kunde die Insecia Software evaluieren kann.

1.3 Die vorliegenden AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne der §14 in Verbindung mit §310 (1) BGB. "SaaS - Demo & Test" für Verbraucher bietet Insecia nicht an.

§ 2 Pflichten von Insecia

2.1 Insecia wird dem Kunden zum Zwecke der Evaluierung unverbindlich und unentgeltlich eine zwischen Insecia und dem Kunden abgestimmte Testversion der Insecia Software in Form eines SaaS zur Nutzung über das Internet nach den Bedingungen des §3 zugänglich machen und erhalten. Insecia kann Anfragen von Kunden auf ein SaaS Demo & Test ohne Grund ablehnen. Ein Rechtsanspruch auf eine Bereitstellung besteht nicht

2.2 Zu diesem Zwecke speichert Insecia die Testversion der Insecia Software auf einem Server, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

2.3 Insecia verpflichtet sich des Weiteren zur zeitlich befristeten Speicherung von Daten des Kunden, die er im Rahmen der Evaluierung der Insecia Software erfasst hat. Die Bedingungen des §4 sind vom Kunden besonders zu beachten.

§ 3 Bereitstellung, Nutzung und Verfügbarkeit

3.1 Die Bereitstellung der Software erfolgt über eine Internetverbindung. Übergabepunkt für die Leistungen ist der Routerausgang des von Insecia genutzten Rechenzentrums zum Internet. Die clientseitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs.

3.2 Insecia wird dem Kunden den Start- und den Endzeitpunkt des Demohostings per Email mitteilen. In der Email werden gleichfalls die für die Teststellung notwendigen Zugangsdaten und technischen Informationen mitgeteilt. Der Kunde hat diese Email nach den Maßgaben des §5 vertraulich zu behandeln.

3.3 Die Software kann mit einem Mechanismus (temporärer Laufzeitschlüssel) ausgestattet sein, dass die Software nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr einsatzfähig ist. Der Lizenznehmer kann hieraus keinerlei Ansprüche ableiten.

3.4 Der Zeitraum der Testdauer beträgt in der Regel 14 Tage. Die Testlizenz - und damit die Teststellung - endet automatisch nach dem festgelegten Zeitraum. Ein Rechtsanspruch auf die erneute Gewährung einer Testlizenz und weiterer Teststellung besteht nicht.

3.5 Eine produktive Nutzung der Teststellung durch den Kunden im laufenden Geschäftsbetrieb ist nicht gestattet. Der Kunde wird die Teststellung nur zur Evaluierung der Insecia Software nutzen.

3.6 Insecia ist verpflichtet alle technischen Vorkehrungen zu treffen, die notwendig sind, um dem Kunden eine Nutzung der Demoumgebung werktags zwischen 11 und 16 Uhr mit einem Verfügbarkeitslevel von mindestens 90% zu ermöglichen. Eine entsprechende Verfügbarkeit außerhalb dieser Zeiten wird nicht vereinbart.

3.7 Insecia führt in der Teststellung keine Datensicherungen durch. Insofern kann es zu einem Datenverlust kommen. Insecia wird in diesem Fall die Teststellung in den Ursprungszustand zurückversetzen.

3.8 Der Kunde hat keine Berechtigung, Testdaten, Lizenzdaten und Insecia-Software aus dem Testsystem zu entnehmen oder operativ zu nutzen.

§4 Beendigung, Kündigung

4.1 Die Teststellung endet, ohne dass er einer Kündigung bedarf zum von Insecia in der Bereitstellungsemail aus Ziffer 3.1 angegeben Datum.

4.2 Der Kunde und Insecia können die Teststellung zu jeder Zeit durch einfache Ankündigung per Email beenden. Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

§5 Folgen der Beendigung, Datenvernichtung

5.1 Mit Ablauf des Testzeitraumes wird Insecia die dem Kunden bereitgestellte Hosting-Umgebung ohne weitere Ankündigung unter Verlust aller in dem Testzeitraum erfassten Daten so vernichten, dass diese nicht wieder hergestellt werden können.

5.2 Ein Anspruch des Kunden auf die in der Teststellung erfassten Daten, wie auch die Sicherung der in dem Testzeitraum erfassten Daten ist ausgeschlossen. Der Kunde kann insofern auch nicht die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten weder während noch nach Ablauf der Testzeit verlangen. Der Kunde hat – auch unter Erfüllung seiner Pflicht aus Ziffer 3.4 – keine wichtigen Daten in dem Testsystem zu erfassen. Der Kunde verpflichtet sich, die Produktevaluierung nur mit solchen Daten durchzuführen, die für den laufenden Geschäftsbetrieb repräsentativ, aber nicht relevant sind. Der Kunde akzeptiert durch erstmalige Nutzung der Teststellung, dass alle durch den Kunden erfassten Daten am Ende des Tests verlorengehen.

§ 6 Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Teststellung durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Kunde ist nicht berechtigt, die vertragsgegenständliche Demoumgebung Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen, es

sei denn, Insecia hat dies dem Kunden ausdrücklich schriftlich gestattet.

6.2 Der Kunde verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Evaluierung zur Kenntnis gelangten Informationen, Testergebnisse, Verfahren und Erfahrungswerte Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten oder zu veröffentlichen.

§ 7 Gewährleistungsausschluss bei Teststellungen

Da Insecia dem Kunden die Insecia Software im Rahmen einer zeitlich begrenzten unentgeltlichen Teststellung zur eigenen Überprüfung der Eignung, Stabilität und Funktionalität für die angestrebte Aufgabe leihweise zur Verfügung stellt und die Software von jedem Kunden in einer anderen Einsatzumgebung eingesetzt werden kann, als sie entwickelt und getestet wurde, übernimmt Insecia keinerlei Gewährleistung für offene oder versteckte Mängel des Programms, einschließlich Verwendbarkeit für einen bestimmten Zweck.

(Stand 01. Januar 2018)

Anhang - Besondere AGB Insecia GmbH für Software-Abo (Software as a Service)

§ 1 Geltung / Regelungsgegenstand

1.1 Diese besonderen Bedingungen für ein Software-Abo (SaaS) gelten ausschließlich für die Bereitstellung von im Auftrag definierter Insecia-Software als Software as a Service (nachfolgend SaaS genannt) zur Nutzung über das Internet und die Speicherung von Daten des Kunden auf Servern des Rechenzentrums der Insecia GmbH.

Im Folgenden sind mit Insecia-Software insbesondere die Insecia Suite mit seinen Komponenten WebCMS, WebIRS, WebSHOP, WebBILL sowie zugehörigen AddOns, inklusive des Benutzerhandbuches in elektronischer Form gemeint. Insecia-Software ist das Programm mit dem Handbuch in elektronischer Form.

1.2 Diese Bedingungen betreffen die Einräumung eines einfachen, nicht übertragbaren, nicht ausschließlichen, zeitlich begrenzten und nicht unterlizensierbaren Nutzungsrechts an der im jeweiligen Vertragsdokument aufgeführten Insecia-Software gegen Zahlung einer monatlichen Vergütung.

1.4 Zu der Software gehören auch Produktverbesserungen (Updates) oder Funktionserweiterungen (Upgrades) der Software, die Insecia dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung (§ 10 Supportleistungen) überlässt.

1.5 Die Rechte aus einem Software-Mietvertrag sind nicht auf Dritte übertragbar.

1.6 Für die Vertragsbeziehung gelten ebenfalls die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.7 Soweit Insecia dem Kunden Software anderer Hersteller liefert, gelten die entsprechenden Lizenzverträge und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

§ 2 Data-Hosting

2.1 Die Bereitstellung der Software erfolgt über eine Internetverbindung. Übergabepunkt für die Leistungen ist der Routerausgang des von Insecia genutzten Rechenzentrums zum Internet. Die clientseitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs.

2.1 Insecia überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, kann der Kunde entsprechende Kontingente nachbestellen.

2.2 Insecia trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

2.3 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung

und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

2.4 Insecia ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird Insecia wöchentlich Backups vornehmen. Zudem stellt Insecia dem Kunden Möglichkeiten zur Verfügung, seine Daten selbstständig zu sichern.

2.5 **Rechte des Kunden an Daten.** Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des von Insecia genutzten Rechenzentrums gespeichert.

Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Insecia jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Insecia besteht.

Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. **Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.**

2.6 Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

§ 3 Handbücher, Konfiguration, Schulung und Beratung

3.1 Zur Inbetriebnahme eines komplexen Anwendungsprogramms, wie es die Insecia-Software ist, sind Schulungen durchzuführen und gesondert zu vergüten. Die Insecia-Handbücher sind nur als Nachschlagewerke, nicht aber zu Schulungszwecken geeignet. Auch der Insecia Support kann keine Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden. Schulungen werden von Insecia angeboten.

3.2 Der Kunde ist für die Konfiguration der ausgelieferten Software selbst verantwortlich. Sowohl die Konfiguration durch Insecia als auch Schulung und Einweisung des Kunden oder seiner Mitarbeiter in die Bedienung der gelieferten Software gehören nicht zum vertraglich geschuldeten Leistungsumfang. Solche Leistungen erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.

3.3 Sofern Insecia Konfigurations-, Schulungs- und/oder Beratungsleistungen erbringt, gelten die entsprechenden besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Schulungen und/oder Consulting.

§ 4 Beginn, Laufzeit, Kündigung und Kündigungsfolgen

4.1 Der Vertrag beginnt zum nächsten Ersten des Folgemonats nach Vertragsschluss.

4.2 Der Vertrag wird für den im Vertragsdokument vereinbarten Zeitraum geschlossen (Erstvertragslaufzeit). Eine ordentliche Kündigung ist in diesem ersten fest vereinbarten Zeitraum ausgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um die im Vertragsdokument vereinbarte Verlängerungslaufzeit, wenn

der Vertrag nicht mit Frist von einem Monat zum Monatsende vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

4.3 Die Kündigung des Vertrages bedarf der Schriftform. Die Wahrung der Textform, z.B. durch Email, ist nicht ausreichend.

4.4 Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages wird durch die Regelung dieses Paragraphen nicht eingeschränkt.

4.5 Im Falle einer Kündigung ist der Kunde verpflichtet, nach Ablauf der Vertragslaufzeit unverzüglich dem Kunden überlassene, vertragsgegenständliche Login-Schlüssel von allen Computern zu entfernen sowie sämtliche sonstige begleitende Unterlagen Insecia auszuhändigen und etwaige Kopien zu löschen oder nachweislich zu vernichten. Der eigene Datenbestand (selbst erzeugte Datensätze) kann auch in diesem Fall zur Weiterverarbeitung exportiert werden.

§ 5 Außerordentliche Kündigung

5.1) Beide Parteien können das Vertragsverhältnis auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund kündigen. Ist der Kunde mit mindestens drei Mietzinszahlungen im Rückstand, ist dies ein wichtiger Grund.

5.2 Bei Verletzung einer Vertragspflicht setzt Insecia dem Kunden grundsätzlich eine Abhilffrist oder mahnt ihn ab, sofern damit ein Vertragsmissstand geeignet beseitigt werden kann.

5.3 Im Falle einer außerordentlichen, vom Kunden zu vertretenden Kündigung hat Insecia das Recht, den gesamten Mietzins vom Kunden als pauschalierten Schadensersatz zu fordern, der über die gesamte Laufzeit des Mietvertrages bis zur nächsten ordentlichen Beendigungsmöglichkeit vom Kunden an Insecia zu bezahlen wäre. Insecia und dem Kunden steht das Recht zu, einen höheren oder geringeren Schaden geltend zu machen und nachzuweisen.

§ 6 Überlassung und Programmsperre

6.1 Bei der Software-Miete ist das urheberrechtliche Nutzungsrecht zeitlich begrenzt ("Laufzeit").

6.2 Insecia wird die im Vertragsdokument angegebene vertragsgegenständliche Insecia-Software mittels eines zeitlich befristeten Login-Schlüssels im Voraus zur Nutzung freigeben, soweit ein gültiges Vertragsverhältnis besteht und der Kunde mit seinen Mietzinszahlungen nicht im Rückstand ist. Insecia wird den Login-Schlüssel dem Kunden per Email übersenden. Insecia ist berechtigt, den temporären Nutzungszeitraum nach eigenem Ermessen auszugestalten, solange der vom Kunden bereits im Voraus bezahlte Nutzungszeitraum durch den Login-Schlüssel freigeschaltet ist. Die erstmalige Bereitstellung richtet sich nach den Bedingungen der Ziffer 4.2.

6.3 Die zu dem/den Login-Schlüssel(n) gehörende Insecia-Software, inkl. des Benutzerhandbuches in elektronischer Form, stehen dem Kunden jederzeit unter www.insecia.com/login zur vertragsgemäßen Nutzung Verfügung

6.4 Ein Datenträger mit Insecia-Software wird nicht überlassen.

6.5 Kommt der Kunde seiner Pflicht zur Mietzinszahlung nicht nach, ist Insecia zur Zurückhaltung des Login-Schlüssels aus Ziffer 6.2 berechtigt.

6.6 Zahlt der Kunde nicht rechtzeitig und wird deshalb die Laufzeit (der Lizenzschlüssel) durch Insecia nicht verlängert, wird die Nutzung der Software durch eine Programmroutine blockiert. Sie darf nur durch Freischaltung durch Insecia wieder einer Nutzung zugeführt werden.

6.7 Nach Beendigung des Vertrages, gleich auf welche Weise, ist der Kunde zur Nutzung der Software nicht mehr berechtigt.

§ 7 Datensicherung und Virenprüfung

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, durch Einsatz einer stets auf aktuellem Stand befindlichen, für den professionellen Einsatz ausgelegten Anti-Viren-Software und durch sein eigenes Verhalten dafür Sorge zu tragen, dass die Software nicht von Viren oder ähnlichen schädlichen Einwirkungen befallen oder in ihren Funktionen und Funktionalitäten, ihrer Lauffähigkeit etc. in irgendeiner Weise beeinträchtigt wird.

7.2 Der Kunde verpflichtet sich, für die Sicherung seiner Daten entsprechend der hierfür vorgesehenen Exportmöglichkeiten der Anwendungssoftware, selbst zu sorgen.

§ 8 Datenschutz

8.1 Insecia verpflichtet sich, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG zu beachten.

8.2 Alle mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeiter oder Unterauftragsnehmer von Insecia wurden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften auf das Datengeheimnis verpflichtet.

8.3 Insecia verpflichtet sich, den jeweils beauftragten Betreiber des Rechenzentrums im erforderlichen Umfang vertraglich auf die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG zu verpflichten.

8.4 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er von allen betroffenen Personen die nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG erforderlichen Einwilligungen vor der Erhebung und Übermittlung der personenbezogenen Daten einholt.

8.5 Im Falle einer Verletzung der Ziffer 8.4 stellt der Kunde Insecia und den von Insecia beauftragten Betreiber des Rechenzentrums von allen Ansprüchen Dritter frei.

8.6 Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die Herausgabe der personenbezogenen Daten zu verlangen. Insecia steht insoweit kein Zurückbehaltungsrecht zu. Dem Kunden ist bewusst, dass in diesem Fall keine Erfüllung des vorliegenden Vertrags mehr möglich ist.

8.7 Insecia sowie sein Kunde werden sich gegenseitig unverzüglich über gegebenenfalls geltend gemachte Ansprüche Dritter wegen der Verletzung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG, informieren.

§ 9 Zahlungsbedingungen

9.1 Nach Erhalt des unterschriebenen Vertragsdokuments und Zahlung der ersten Monatsrate mittels Banküberweisung stellt Insecia dem Kunden erstmals den entsprechenden Login-Schlüssel aus Ziffer 6.2 zur Verfügung.

9.2 Die laufende monatliche SaaS-Bereitstellungsgebühr ist ab dem zweiten Nutzungsmonat jeweils zum Beginn eines jeden Monats im Voraus für einen Monat zu entrichten. Die Bezahlung ist in Deutschland und Österreich ausschließlich per SEPA-Basislastschrift und in der Schweiz per Banküberweisung möglich, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

9.3 Die monatliche SaaS-Bereitstellungsgebühr ergibt sich aus dem Vertragsdokument, in dem die vom Kunden gewünschte Insecia-Software samt User- und Deviceanzahl vermerkt sind.

9.4 Die Nichteinlösung einer Lastschrift oder Rücklastschrift wird dem Kunden pro Vorgang in Höhe der tatsächlich anfallenden Drittspesen zzgl. der zum Entstehungszeitpunkt gültigen Umsatzsteuer, maximal jedoch 15 Euro, zzgl. Ust. weiterberechnet.

§ 10 Supportleistungen

10.1 Während der Laufzeit eines SaaS-Vertrages stellt Insecia dem Kunden Updates & Upgrades zu den Bedingungen des §3 (Basisleistungen) der Besonderen AGB für Supportleistungen zur Verfügung.

10.2 Während der Laufzeit eines SaaS-Vertrages stellt Insecia dem Kunden einen Maintenance Support zu den Bedingungen des §4 (Maintenance Support) der Besonderen AGB für Supportleistungen zur Verfügung.

§ 11 Erweiterte Supportleistungen

Optional kann der Kunde gegen separate Vergütung für individuellen Support & Service ein **Service Level Agreement (SLA)** zu den Bedingungen des § 5 der Besonderen AGB für Supportleistungen oder fallbezogene Supportleistungen zu den Bedingungen des § 6 der Besonderen AGB für Supportleistungen vereinbaren. Es gelten hierbei die einzelnen Bedingungen der besonderen AGB für Supportleistungen der Insecia GmbH.

(Stand 01. Januar 2018)

Anhang - Besondere AGB Insecia GmbH für Supportleistungen

§ 1 Geltung / Regelungsgegenstand

1.1 Diese besonderen Geschäftsbedingungen für Supportleistungen gelten für die Erbringung von Supportleistungen der Insecia GmbH. Mit Abschluss eines Supportvertrages bekommt der Kunde von Insecia je nach gewünschtem Leistungsumfang Updates und Upgrades, technische Beratung und Unterstützung für die Nutzung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Insecia Software.

1.2 Insecia-Software bedeutet die Softwarelösung Insecia Suite, Insecia Insecia WebCMS, Insecia WebShop, Insecia WebIRS und WebBILL sowie die zugehörige Anwendungsdokumentation in elektronischer Form. Nicht zu der Insecia-Software im Rahmen dieses Vertrages gehören alle anderen Produkte anderer Hersteller.

1.4 **Supportzeiten.** Die Supportzeiten von Insecia werden im Internet unter der Adresse www.insecia.com/kontakt bekanntgegeben. Zu diesen Zeiten ist der Support von Insecia erreichbar.

1.3 **Spezifizierte Konfiguration.** Technische Beratung und Unterstützung erhält der Kunde nur für die im Auftragsformular angegebene und spezifizierte Konfiguration. Insecia-Software, die durch Insecia, den Kunden oder Dritte im Rahmen eines Projektes verändert wurde, kann nur begrenzt und nur nach vorheriger Absprache unterstützt werden (Individueller Support, Ziffer 5.1).

§ 2 Vertragsgegenstand/Leistungsumfang

2.1 **Leistungsumfang.** Einzelheiten der zu erbringenden Supportleistungen, wie den Leistungsumfang, etwaige Sonderleistungsvereinbarungen und die Vergütung werden in einem gesonderten Auftragsformular über Supportleistungen geregelt.

2.2 **Dokumente.** Eine Supportvereinbarung setzt sich aus dem Auftragsformular, diesen besonderen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und allen anderen auf die jeweilige Aufgabenstellung bezogenen Dokumenten zusammen, die in der Vereinbarung als Vertragsbestandteile bezeichnet sind.

2.3 **Sonstige Leistungen.** Andere als im Auftragsformular aufgeführte Leistungen (insbesondere Lieferung, Lizenzierung von Standardsoftware, Installationsleistungen, Datenmigration, Einweisung, Schulung, Support von Drittprodukten) sind nicht Bestandteil des Support-Vertrages und sind gesondert zu vergüten.

§ 3 Basisleistungen

Insecia erbringt für die Insecia-Software folgende Leistungen, die mit der pauschalen Servicevergütung, wie im Auftragsformular über Supportleistungen angegeben, abgegolten sind.

3.1 **Updates & Upgrades.** Während der Laufzeit eines Supportvertrages stellt Insecia dem Kunden Updates und Upgrades zur Insecia-Software mittels Onlineupdate unentgeltlich zur Verfügung.

(a) Unter Updates sind neue Software-Versionen zu verstehen. Updates der Insecia Software haben jeweils eine höhere Versionsnummer als die Vorgängerversion der jeweiligen Software (z.B. Insecia V5.x zu Insecia V6.x), oder haben jeweils eine höhere Unterversionsnummer als die Vorgängerversion der jeweiligen Software (z.B. Insecia Vx.1 zu Insecia Vx.2).

Die Leistung von Insecia beschränkt sich auf den Upload sowie die Freischaltung der upgedateten Software. Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung der Updates auftreten, gibt Insecia nur wie im Leistungsumfang beschrieben. Insbesondere ist Insecia nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich des Updates nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind dies sonstige Supportleistungen nach §6.

(b) Unter Upgrades sind solche neue Software-Versionen zu verstehen, die innerhalb einer Version (z.B. Version 5.1 Upgrade 1490, Version 5.1 Upgrade 1491, etc.) von Insecia bereitgestellt werden. Die Leistung von Insecia beschränkt sich auf die reine Bereitstellung der Upgrades. Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung neuerer Upgrades auftreten, gibt Insecia nur wie im Leistungsumfang beschrieben. Insbesondere ist Insecia nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich eines Upgrades nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind dies sonstige Supportleistungen nach §6.

3.2 **Benachrichtigungen.** Aktuelle Informationen über neue Updates stellt Insecia dem Kunden per Email und über das Internetportal insecia.com zur Verfügung.

3.3 **Rechte an Updates.** In Ansehung eines an den Kunden im Rahmen des Supportvertrages überlassenen Updates gelten je nach Art der überlassenen Software die Bedingungen des Insecia Softwarelizenzvertrages (Insecia EULA) bzw. die zum Zeitpunkt der Überlassung jeweils für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen. Mit der Installation der überlassenen Updates erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an der vorhergehenden Version der Software.

§ 4 Maintenance Support

Insecia erbringt für die Insecia-Software einen Maintenance Support, der mit der vereinbarten Servicevergütung, wie im Auftragsformular über Supportleistungen angegeben, abgegolten ist. Der Kunde erhält die Möglichkeit, technische Anfragen an Insecia zu stellen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz und dem Betrieb von Insecia-Software entstehen.

4.1 **Support-Kontaktpersonen.** Der Kunde hat die Verpflichtung, einen Ansprechpartner als Kontaktpersonen für Fragen des technischen Supports im Auftragsformular gegenüber Insecia zu benennen. Vorzugsweise haben Support-Kontaktpersonen ein technisches (Grund-) Wissen in Bezug auf Windows oder Linux Betriebssysteme und das Insecia System. Support-Kontaktpersonen des Kunden sollten Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk des Kunden besitzen, vorzugsweise mit Administrationsrechten.

4.2 Inanspruchnahme, Kontaktmöglichkeiten. Der Maintenance Support kann nur von benannten Support-Kontaktpersonen in Anspruch genommen werden. Es stehen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung.

(a) Erreichbarkeit per Support-Webseite (www.insecia.com/support) ist ein Service, der es dem Kunden ermöglicht, Anfragen/Probleme an Insecia via Support-Anfrageformular 24/7 zu melden. Kommunikationssprache ist Deutsch.

(b) Erreichbarkeit per E-Mail (support@insecia.com) ist ein Service, der es dem Kunden ermöglicht, Anfragen/Probleme an Insecia via E-Mail 24/7 zu melden. Kommunikationssprache ist Deutsch.

(c) Erreichbarkeit per Telefon (www.insecia.com/kontakt) ist ein Service, der es dem Kunden ermöglicht, Anfragen/Probleme an Insecia via Telefon während der Supportzeiten von Insecia zu melden. Kommunikationssprache ist Deutsch.

4.3 Eingehende Anfragen an den Insecia Support werden entsprechend ihrer Priorität und der Reihenfolge ihres Eingehens bearbeitet. Die Anfragen werden während der Supportzeiten von Insecia von einem entsprechend qualifizierten Mitarbeiter bearbeitet.

4.4 Bearbeitungsreihenfolge. Es liegt im Ermessen des bearbeitenden Supportmitarbeiters, die Bearbeitungsreihenfolge zu ändern, wenn dies die Dringlichkeit erfordert oder bei vernünftiger Betrachtung effizienter erscheint und dem zurückgestellten Kunden daraus keine wesentliche Verzögerung entsteht.

4.5 24h Reaktionszeit. Prinzipiell wird auf alle Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingehens innerhalb von 24 Geschäftsstunden reagiert. Insecia stellt zur Problemmeldung die Dienste Webformular und E-Mail zur Verfügung. Die Reaktionszeit beginnt an dem Zeitpunkt, wo die Anfrage des Kunden nachweislich bei Insecia eingegangen ist. Die zugesagte Reaktionszeit ist erfüllt, wenn Insecia mit dem Kunden nach Eingang der Anfrage erstmalig Kontakt aufnimmt und sich der Lösung der Anfrage annimmt.

4.6 Antworten, Geschäftszeit. Antworten erfolgen per Telefon, E-Mail und Ticketvergabe und -eintrag während der Geschäftszeit. E-Mail oder Telefon sind unter www.insecia.com/kontakt einsehbar.

4.7 Fehlerbehandlung für Insecia-Software. Insecia wird dem Kunden bei von ihm gemeldeten reproduzierbaren Fehlern der Insecia-Software und/oder der Dokumentation unterstützen und innerhalb angemessener Frist mitteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (z.B. durch ein Update) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung nennen. Ein Fehler liegt bei nicht nur unerheblichen negativen Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit, die sich auf die vertragliche Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirken, vor.

4.8 Ausschlüsse. Keine Fehlerbehandlung liegt vor, wenn Fehler

(a) auf Grund des Einsatzes der Insecia-Software auf einem nicht von Insecia empfohlenen Hardwaresystem oder unter einem nicht empfohlenen Betriebssystem auftreten. Die entsprechenden Empfehlungen von Insecia können im Internet unter www.insecia.com/systemanforderungen eingesehen werden.

(b) auf Grund der Zusammenarbeit der Insecia-Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Servicevertrages sind, auftreten.

(c) in einer Situation auftreten, wo der Kunde auf eigenen Wunsch einen Supportvorgang selbst durchführt, obwohl Insecia eine solche Supportleistung zuvor nachweislich angeboten hat und der Fehler nicht aufgetreten wäre, wenn Insecia den Supportvorgang durchgeführt hätte.

4.9 Anwenderverhalten. Der Maintenance Support ersetzt nicht die Anwenderschulung oder das Nachschlagen im Handbuch. Die Behandlung von Fragen des Kunden, die nicht auf Störungen oder Fehler der Insecia-Software, sondern auf Bedienungsfehler, mangelnde Ausbildung und sonstige Einwirkungen von außen seitens des Kunden zurückzuführen sind, ist kein Maintenance Support.

4.10 Mitwirkungspflichten des Kunden

(a) Der Kunde wird etwaige Fehler und Probleme vorzugsweise online per per Email unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seiner Auswirkungen und möglichen Ursachen an Insecia mitteilen.

(b) Der Kunde wird – soweit vorhanden – alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die Insecia zur Fehlerdiagnose und Fehlerbehandlung benötigt.

(c) Der Kunde wird Insecia nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen.

(d) Der Kunde stellt gegebenenfalls geeignetes Personal und Rechenzeit bei sich unentgeltlich zur Verfügung, wenn Insecia dies für Serviceleistungen benötigt.

(e) Soweit Insecia die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Informationen zur Fehlerbehandlung und Fehlerbeseitigung dem Kunden mitteilt, wird der Kunde diese unmittelbar ausführen.

(f) Der Kunde wird, soweit dies für Updates erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Softwaresystemumgebung, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung der Insecia- Software erforderlichen Drittsoftware, auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen.

(g) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und für Insecia kostenlos erbracht werden. Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht ausreichend nachkommt, ist Insecia von der Verpflichtung zur Erbringung der Serviceleistungen befreit.

4.11 **Versionsstand.** Die Verpflichtung von Insecia zur Erbringung der Grundleistungen im Maintenance-Support bezieht sich auf den aktuelle Versionsstand der Insecia-Software (z.B. aktuelle Version 3.0).

§ 5 Weitere Serviceleistungen

5.1 **Individueller Support.** Hat der Kunde von Insecia individuelle Anpassungen der Insecia-Software erhalten, so ist ein Supportaufwand zu diesen Erweiterungen nicht durch den Basis- und Maintenance Support gedeckt. Vielmehr ist im Auftragsformular über Supportleistungen eine individuelle kundenspezifische Vereinbarung über Leistungsumfang und Vergütung zu treffen. Alternativ kann der Kunde Support nach Aufwand zu den Bedingungen des §6 in Anspruch nehmen.

5.2 **Service Level Agreement.** Insecia erbringt auf Wunsch für die Insecia-Software weitere individuelle, kundenspezifische Serviceleistungen im Rahmen von Service Level Agreements mit gestaffelten Reaktionszeiten und weiterer, spezifischer Ausgestaltung des Umfangs der individuellen Supportleistungen.

5.3 Reaktionszeiten.

(a) Entscheidet sich der Kunde für die Zusatzleistung „Service Level Agreement „Business““ garantiert Insecia entsprechend der Dringlichkeit („Schwere“) des Problems/der Anfrage des Kunden eine Reaktionszeit von maximal acht (8) Geschäftsstunden.

(b) Entscheidet sich der Kunde für die Zusatzleistung „Service Level Agreement Business „Advanced““ garantiert Insecia entsprechend der Dringlichkeit („Schwere“) des Problems/der Anfrage des Kunden eine Reaktionszeit von maximal vier (4) Geschäftsstunden.

5.4 **Problemmeldung und Dringlichkeit.** Insecia stellt zur Problemmeldung die Dienste Webformular, E-Mail und Telefon zur Verfügung. Prinzipiell wird auf alle Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingehens reagiert. Die Reaktionszeit beginnt an dem Zeitpunkt, wo die Anfrage des Kunden nachweislich bei Insecia eingegangen ist. Die zugesagte Reaktionszeit ist erfüllt, wenn Insecia mit dem Kunden nach Eingang der Anfrage erstmalig Kontakt aufnimmt und sich der Lösung der Anfrage annimmt

Folgende Dringlichkeitsstufen sind festgelegt:

Kritisch (Dringlichkeitsstufe 1):

Ausfall folgender Insecia Dienste:

- Access Service
- Database Service
- Messaging Service
- Replication Service

Dringend (Dringlichkeitsstufe 2):

Alle verbleibenden Anfragen, die nicht kritisch sind.

5.5 **Support-Team.** Im Rahmen vereinbarter Service-Level-Agreements steht dem Kunden der Insecia Support zur Verfügung.

(a) Es liegt im Ermessen des bearbeitenden Supportmitarbeiters, die Bearbeitungsreihenfolge von Supportaufgaben für

verschiedene Kunden bei gleicher Dringlichkeit und Priorität zu ändern, wenn dies bei vernünftiger Betrachtung effizienter erscheint und dem zurückgestellten Kunden daraus keine wesentlichen Nachteile entstehen.

(b) Der Kunde verpflichtet sich, entsprechend der operativen Bearbeitungsreihenfolge durch das Support-Team, die Leistung wie im Auftragsformular über Supportleistungen angegeben, zu vergüten.

(c) Der Kunde hat für Insecia einen technischen Ansprechpartner vorzuhalten, der technisches Know-How bzgl. der EDV des Kunden und ggf. notwendig werdenden Zugriff auf die EDV des Kunden hat.

(d) Der Kunde hat für Insecia einen Ansprechpartner vorzuhalten, dem sämtliche Passwörter für Administratoren und Serversysteme bekannt sind.

(e) Sämtliche Server- und Clientsysteme des Kunden müssen über einen Internetzugang verfügen.

(f) Insecia wird sämtliche clientseitige Supportaufgaben ausschließlich mittels Fernwartung durchführen. Es gelten entsprechend die Bestimmungen des §7 (Fernwartung).

(g) Ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden kann bei Bedarf separat beauftragt werden und erfordert eine separate Vergütung.

§ 6 Sonstige Supportleistungen

6.1 **Fallbezogene Supportleistungen.** Fallbezogene Supportleistungen sind alle Supportleistungen, die nicht Basisleistungen (§3), nicht Maintenance Support Leistungen (§4) und nicht weitere Serviceleistungen (§5) sind.

6.2 **Einzelabrechnung.** Fallbezogene Supportleistungen sind vom Kunden separat in Euro zu vergüten. Insecia wird dem Kunden zuvor ein Angebot über den zu erwartenden Umfang erstellen.

§ 7 Fernwartung

7.1 **Gegenstand.** Zur Lösung bestimmter Kundenprobleme kann eine Fernwartung durch Insecia auf dem EDV-System des Kunden notwendig und sinnvoll sein. Die Fernwartung findet durch Insecia über eine entsprechende Fernwartungssoftware statt. Ein Anspruch des Kunden auf eine Fernwartung wird nicht begründet.

7.2 **Zustimmung des Kunden.** Insecia wird den Kunden auf die Notwendigkeit einer Fernwartung hinweisen und in jedem Einzelfall die Zustimmung des Kunden zur Fernwartung einholen. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde trägt die auf seiner Seite anfallenden Leitungskosten.

7.3 **Fernwartung.** Für die Durchführung einer Fernwartung gelten nachfolgende Bedingungen.

a) Der Aufbau der Fernwartungsverbindung darf nur durch den Kunden oder einen vom Kunden zuvor benannten Beauftragten erfolgen und Fernwartungsaufgaben nur begonnen werden, wenn

der Kunde oder ein von ihm benannter Beauftragter seine Zustimmung hierzu erteilt hat.

b) Insecia verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur durch hierzu autorisierte Mitarbeiter durchzuführen.

c) Die Insecia zur Durchführung der Fernwartungstätigkeiten gegebenenfalls offenbarten Passworte sind nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten unverzüglich zu ändern.

d) Der Kunde räumt Insecia nur die Zugriffsrechte ein, die zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich sind. Insecia wird von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Fernwartung unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.

e) Insecia wird ggf. Kundendateien im Wege eines Filetransfers oder Downloads nur für Zwecke der Fehleranalyse und -behebung vom EDV- System des Kunden abziehen und auf sein eigenes übertragen. Insecia wird Daten des Kunden, die während der Fernwartung ausgetauscht wurden, unverzüglich löschen, wenn sie zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind.

f) Sind Dateien von Insecia auf den PC des Kunden zu übertragen, wird Insecia hierfür vor der Übertragung die Zustimmung des Kunden einholen. Zu übertragende Dateien wird Insecia vorher mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüfen.

g) Der Kunde ist berechtigt die Fernwartungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abzubrechen. Soweit Insecia daran mitwirken muss, gewährleistet Insecia, dass dies möglich ist. Zur Sicherung von Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität der übertragenen Daten erfolgt die Datenübertragung zwischen dem Fernwartungsrechner von Insecia und dem Kunden verschlüsselt. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.

7.4 Datenschutz & Vertraulichkeit. Der Kunde stellt sicher,

a) dass Insecia keinen Zugang zu Bereichen bekommt, die vertraulich sind, geschützte Daten, Informationen oder Softwarecode enthalten oder deren Einsichtnahme in anderer Weise in Rechte Dritter oder des Kunden eingreifen oder zu sonstigen Ansprüchen gegen Insecia führen können oder

b) dass diese Bereiche deutlich als vertraulich gekennzeichnet sind oder

c) dass Insecia auf die Vertraulichkeit dieser Daten hingewiesen wird.

Insecia behandelt alle vom Kunden mitgeteilten oder bereitgestellten Informationen, sowie solche Informationen streng vertraulich, die Insecia im Zusammenhang mit Fernwartungsarbeiten oder durch den Zugang zu Kundennetzwerken zur Kenntnis gelangt sind, und auf deren Vertraulichkeit der Kunde entsprechend vorgenannter Vorschriften hingewiesen hat.

Kundendaten, die Insecia im Rahmen der Fernwartungstätigkeit erhalten hat, werden von Insecia unverzüglich gelöscht, wenn sie zur Durchführung der Fernwartung nicht mehr erforderlich sind.

§ 8 Vertragsdauer und -beendigung

8.1 Vertragslaufzeit. Der Vertrag wird für die Dauer der im Antragsformular vereinbarten Vertragslaufzeit fest geschlossen und kann vorab nicht gekündigt werden.

8.2 Automatische Verlängerung. Der Vertrag verlängert sich jeweils stillschweigend um zwölf (12) Monate, falls nicht eine der beiden Parteien den Vertrag spätestens mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit bzw. zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraumes kündigt. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

8.3 End of life. Sofern Insecia die Entscheidung trifft, ein Produkt, über dessen Support der Kunde mit Insecia einen entsprechenden Vertrag geschlossen hat, nicht weiter zu entwickeln und zu vertreiben sowie keine Supportleistungen für dieses Produkt mehr zu erbringen (end of life), ist Insecia berechtigt, auch während der Vertragslaufzeit den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonates zu kündigen. Gegebenenfalls wird Insecia dem Kunden dann den Abschluss eines bis zur endgültigen Einstellung der Supportleistungen (gewöhnlich 12 Monate nach „end of life“) befristeten Vertrages anbieten. Insecia wird sich bemühen, den Kunden frühzeitig über solche Entscheidungen in Kenntnis zu setzen.

8.4 Nutzungsrechte. Das dem Kunden in einem separaten Lizenzvertrag eingeräumte Nutzungsrecht an der Insecia-Software bleibt von einer Kündigung dieses Vertrages unberührt.

8.5 Kündigungsfolgen. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch Insecia, die der Kunde schuldhaft herbeigeführt oder veranlasst hat, behält Insecia den Anspruch auf die ursprünglich vereinbarte Vergütung, bzw. ist Insecia nicht verpflichtet, eine bereits gezahlte Vergütung zurück zu erstatten. Möglicherweise durch die Kündigung ersparte Aufwendungen gelten als Ersatz des durch die Herbeiführung des Kündigungsgrundes entstandenen Schaden. Insecia und dem Kunden bleibt vorbehalten, einen höheren oder geringeren Schaden nachzuweisen.

8.6 Außerordentliche Kündigung. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

§ 9 Vergütung und Zahlungsweise

9.1 Vergütung. Die Vergütung wird im Auftragsformular über Supportleistungen festgelegt, bezogen auf den Umfang der im Auftragsformular über Supportleistungen angegebenen Installation.

9.2 Umsatzsteuer. Die Vergütung ist zuzüglich der zum Zeitpunkt des Entstehens der Steuerschuld gültigen Umsatzsteuer nach Erhalt einer Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

9.3 Zahlweise. Die jährliche Vergütung für den Supportvertrag sowie für vereinbarte Zusatzleistungen wird mit Vertragsunterzeichnung fällig und ist jeweils für das Vertragsjahr im Voraus zu entrichten. Bei halbjährlicher Berechnung erhöht

sich die Servicevergütung um 3%, bei quartalsweiser Berechnung um 5%.

9.4 Lastschrift. Die Zahlung wird vorzugsweise mittels SEPA-Lastschriftverfahren eingezogen. Der Kunde erteilt dem Servicegeber die Genehmigung, die fälligen Forderungen aus diesem Vertrag mittels SEPA-Lastschrift von dem Konto des Kunden einzuziehen. Die Nichteinlösung einer Lastschrift oder Rücklastschrift wird dem Kunden pauschal pro Vorgang in Höhe der anfallenden Drittspesen, maximal jedoch 15 Euro, zzgl. Ust berechnet. Alternativ kann der Kunde die Zahlung auch mittels Überweisung leisten.

9.6 Zahlungsverzug. Ist der Kunde mit mehr als dreißig (30) Tagen im Zahlungsverzug, ist Insecia berechtigt, den Support nach erfolgter Mahnung auszusetzen, bis der volle Supportpreis zuzüglich aufgelaufener Gebühren entrichtet wurde.

9.7 Kein Servicefall. Kann Insecia bei durch den Kunden in Anspruch genommenen Serviceleistungen, insbesondere bei gemeldeten Fehlern, nachweisen, dass kein Servicefall vorgelegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen von Insecia für die Fehlerbehandlung zu Lasten des Kunden.

§ 10 Pflichten des Kunden

10.1 Mitteilungspflichten. Der Kunde versorgt Insecia mit allen Informationen, die für die von Insecia zu erbringenden Serviceleistungen Voraussetzung sind und teilt Änderungen derselben rechtzeitig mit.

10.2 Nichterbrachte Leistungen. Können Serviceleistungen nicht genutzt werden oder treten Fehler in der Kommunikation zwischen Kunde und Insecia namentlich bei der Nutzung von E-Mail, Telefon, Support-Webseite und Newsletter auf, ist der Kunde verpflichtet, Insecia dies unverzüglich mitzuteilen. Unterlässt er diese Mitteilung, kann er sich in der Folge nicht auf nichterbrachte Leistungen berufen.

10.3 Virenschutz, Datensicherung. Zu seiner eigenen Sicherheit ist der Kunde verpflichtet

(a) durch Einsatz einer stets auf aktuellem Stand befindlichen, für den professionellen Einsatz ausgelegten Anti-Viren-Software und durch sein eigenes Verhalten dafür Sorge zu tragen, dass die Insecia-Software nicht von Viren oder ähnlichen schädlichen Einwirkungen befallen oder in ihren Funktionen und Funktionalitäten, ihrer Lauffähigkeit etc. in irgendeiner Weise beeinträchtigt wird.

(b) in ausreichend regelmäßigen Abständen Datensicherungen nach dem Stand der Technik durchzuführen, insbesondere, wenn Probleme auftreten oder Wartungsarbeiten bevorstehen oder auf Anweisung eines Supportmitarbeiters.

(c) Passwörter/Zugänge, die Insecia zu Fernwartungszwecken mitgeteilt wurden, nach Abschluss/Lösung des Problems sofort zu ändern oder unbrauchbar zu machen.

Insecia haftet nicht für Schäden, die aus der Unterlassung dieser Mitwirkungspflichten resultieren und behält sich das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

(Stand 01. Januar 2018)

Anhang - Besondere AGB Insecia GmbH für Schulungen

§ 1 Geltung

1.1 **Geltung.** Diese besonderen Geschäftsbedingungen gelten für die Durchführung sämtlicher Schulungsmaßnahmen der Insecia GmbH.

1.2 **Anmeldung.** Die Teilnahme an einer von Insecia durchgeführten Schulung setzt zunächst eine entsprechende Anmeldung durch den Teilnehmer voraus. Diese Anmeldung hat unter Verwendung eines von Insecia bereitgestellten Formulars schriftlich zu erfolgen. Im Rahmen dieser Anmeldung wählt der Teilnehmer diejenige Schulung aus, die er zu besuchen beabsichtigt. Art und Umfang der von Insecia zu erbringenden Schulungsleistungen ergeben sich aus dem von Insecia zu einer Schulung bereitgestellten Informationsdokument.

§ 2 Durchführung der Schulung

2.1 **Referenten.** Insecia führt die Schulungen in der Regel selbst oder durch von Insecia beauftragte Dritte durch und ist in der Wahl der jeweiligen Referenten frei. Insecia ist berechtigt, die Durchführung des Vertrages einem Dritten zu übertragen und die Inhalte der Schulungen zu verändern, soweit das Ausbildungsziel hierdurch nicht beeinträchtigt wird. Insecia ist nach rechtzeitiger Vorankündigung zur Verschiebung von Terminen, Schulungszeiten oder der Verlegung des Schulungsortes befugt.

2.2 **Kenntnisse.** Insecia wird sich bemühen, dem Teilnehmer während der Schulung alle notwendigen Kenntnisse entsprechend dem jeweiligen Schulungsplan zu vermitteln.

2.3 **Schulungsort, -termin.** Insecia wird die Schulungsleistungen in Absprache mit dem Teilnehmer entweder in eigenen Räumlichkeiten, in Räumlichkeiten des Teilnehmers oder andernorts erbringen. Als Schulungstermin gilt der von Insecia im Angebot benannte und vom Teilnehmer bestätigte Zeitraum.

2.4 **Schulung bei Insecia.** Soweit die Schulungen in den Räumlichkeiten von Insecia stattfinden, stellt Insecia jedem Teilnehmer einen Arbeitsplatz mit Rechner sowie die notwendigen und jeweils aktuellen Schulungsunterlagen zur Verfügung. Sämtliche Nebenkosten (Reise- und Übernachtungskosten, Verpflegungsmehraufwendungen, etc.) hat der Teilnehmer selbst zu tragen.

2.5 **Schulung beim Kunden.** Findet eine Schulung in den Räumlichkeiten des Teilnehmers statt, stellt der Teilnehmer die für die Durchführung der Schulung notwendige Infrastruktur und insbesondere Arbeitsplätze und Rechner auf eigene Kosten funktionsfähig zur Verfügung und bereitet eventuell notwendige Netzwerkstrukturen vor. Daneben besteht die Möglichkeit, dass Insecia diese Leistungen erbringt und insbesondere Rechner mit vorinstallierter Schulungssoftware in den Räumlichkeiten des Kunden oder am sonst vereinbarten Trainingsort zur Verfügung stellt. Diese Leistung ist gesondert im Vertrag zu vereinbaren und vom Teilnehmer zusätzlich zu vergüten.

2.6 **Zertifikat.** Jeder Teilnehmer erhält nach Abschluss der Schulung eine Bestätigung über die Teilnahme an der Schulung (Zertifikat).

§ 3 Rücktritt durch Insecia

3.1 **Rücktritt.** Insecia ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, falls wegen unterzähliger Anmeldungen (die von Insecia angegebene Mindestteilnehmerzahl ist nicht erreicht) eine ordnungsgemäße oder wirtschaftlich tragbare Durchführung der Schulung nicht gewährleistet ist, die Durchführung der Schulung wegen Krankheit des Trainers, aus technischen Gründen oder aus anderen, von Insecia nicht zu vertretenden Gründen ganz ausfallen muss.

3.2 **Folgen.** Vor Ausübung dieses Rücktrittsrecht wird sich Insecia bemühen, im Einvernehmen mit dem Teilnehmer die jeweilige Schulung auf einen anderen Termin zu verschieben. In diesem Falle bleibt der abgeschlossene Vertrag bestehen, dieser wird einvernehmlich von den Parteien abgeändert. Für den Fall, dass eine einvernehmliche Vertragsänderung scheitert, ist der geschlossene Vertrag insbesondere hinsichtlich einer möglicherweise vom Kunden bereits gezahlten Vergütung rückabzuwickeln.

§ 4 Rücktritt durch den Kunden

4.1 **Ersatzteilnehmer.** Der Teilnehmer hat das Recht, vor Schulungsbeginn einen Ersatzteilnehmer aus seinem Unternehmen zu benennen. Diese Umbuchung ist für den Kunden kostenfrei.

4.2 **Rücktritt.** Der Teilnehmer ist ebenfalls berechtigt, jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber Insecia vom Vertrag zurückzutreten.

4.3 **Stornokosten.** Soweit die Rücktrittserklärung Insecia spätestens am 15. Werktag vor Beginn der Schulung zugeht, entstehen dem Teilnehmer keine Kosten. Soweit der Teilnehmer innerhalb von 15 Werktagen bis spätestens zum 3. Werktag vor Beginn der Schulung vom Vertrag zurücktritt, hat der Teilnehmer 50% der vereinbarten Vergütung zu entrichten. Erklärt der Teilnehmer innerhalb von 3 Werktagen vor Beginn der Schulung seinen Rücktritt vom Vertrag ist die Schulungsvergütung in voller Höhe an Insecia zu entrichten.

4.4 **Terminverlegung.** Sofern der Teilnehmer lediglich die Verlegung eines im Vertrag vereinbarten Schulungstermins wünscht, ohne gleichzeitig den Rücktritt vom Vertrag insgesamt erklären zu wollen, muss die entsprechende schriftliche Erklärung des Teilnehmers spätestens am 3. Werktag vor Beginn der vereinbarten Schulung bei Insecia eingegangen sein. In diesem Falle entstehen dem Teilnehmer keine Kosten, der bestehende Vertrag wird einvernehmlich abgeändert.

§ 5 Rechte an Trainingsunterlagen, Software

5.1 **Nutzung.** Sämtliche Trainingsunterlagen dienen ausschließlich der persönlichen Nutzung durch den Teilnehmer. Zu den Trainingsunterlagen zählen auch sämtliche von Insecia an den Teilnehmer auf Datenträgern überlassene oder über elektronische Netzwerke zugänglich gemachte Wissensprodukte oder Lernsysteme.

5.2 Vervielfältigungen. Der Teilnehmer darf die Trainingsunterlagen zum Zwecke der unternehmensinternen Schulung weiterer Personen vervielfältigen. Darüber hinaus ist es dem Teilnehmer nicht gestattet, überlassene Trainingsunterlagen Dritten in irgendeiner Form zugänglich zu machen.

5.3 Urheberrechtshinweise. Es ist dem Teilnehmer untersagt, Urheberrechtshinweise und Hinweise auf bestehende Schutzrechte zu entfernen, zu verändern oder in anderer Weise unkenntlich zu machen.

(Stand 01. Januar 2018)

Anhang - Besondere AGB Insecia GmbH für Onlinedienste (Marketingportale & digitale Vertriebsplattformen)

§ 1 Geltung / Regelungsgegenstand

1.1 Diese besonderen Bedingungen für ein Nutzungs-Abo der durch Insecia bereitgestellten Onlinedienste gelten ausschließlich für die Bereitstellung von Kundendaten innerhalb der vertraglich vereinbarten Onlinedienste auf Basis der für den Zugang zu den Onlinediensten bereitgestellten Insecia-Zugangs- und Management-Software als Software as a Service (nachfolgend auch SaaS genannt) zur Nutzung über das Internet.

Die Speicherung von Daten des Kunden erfolgt auf Servern der Insecia GmbH.

1.2 Der Kunde erhält die Möglichkeit einer ausführlichen Internet-Präsentation seines Unternehmens und seiner Produkte und Dienstleistungen innerhalb der vereinbarten Onlinedienste entsprechend der durch den Betreiber vordefinierten Datenstrukturen und der bereitgestellten Insecia-Zugangs- und Management-Software.

Im Folgenden sind mit Insecia-Onlinediensten insbesondere die Portale müritz online (www.mueritz.de) und Faszination Havel (www.faszination-havel.de) mit den jeweils verbundenen Landigpages gemeint.

Mit Insecia-Zugangs- und Management-Software ist insbesondere die Insecia Software mit ihren Komponenten WebCMS, WebIRS, WebSHOP sowie zugehörigen AddOns der Insecia Suite, inklusive der verfügbaren Nutzerhandbücher in elektronischer Form, gemeint.

1.3 Diese Bedingungen betreffen die Einräumung eines einfachen, nicht übertragbaren, nicht ausschließlichen, zeitlich begrenzten und nicht unterlizensierbaren Nutzungsrechts an den im jeweiligen Vertragsdokument aufgeführten Insecia-Onlinediensten und Insecia-Software und deren Überlassung gegen Zahlung einer monatlichen Vergütung und/oder einer erfolgsabhängigen Vergütung für die Vermittlung/Verkäufe von Dienstleistungen/Produkten des Kunden.

1.4 Zu der Insecia Software gehören auch Produktverbesserungen (Updates) oder Funktionserweiterungen (Upgrades) der Software, die Insecia dem Kunden im Rahmen der Vertragserfüllung (§ 10 Supportleistungen) überlässt.

1.5 Die Rechte aus einem Nutzungs-Abo der durch Insecia bereitgestellten Onlinedienste sind nicht auf Dritte übertragbar.

1.6 Für die Vertragsbeziehung gelten ebenfalls die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 2 Data-Hosting

2.1 Die Bereitstellung der Onlinedienste und der Zugangssoftware erfolgt über eine Internetverbindung. Übergabepunkt für die Leistungen ist der Routerausgang des von Insecia genutzten Rechenzentrums zum Internet. Die clientseitige Anbindung an das

Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

2.2 Insecia überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten und Präsentation innerhalb des jeweiligen Onlinedienstes. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, kann der Kunde entsprechende Kontingente nachbestellen.

2.3 Der Kunde stellt die zur Präsentation vorgesehenen Informationen (Texte, Grafiken, Fotos, Sound) in digitaler Form über die Insecia-Zugangssoftware zur Präsentation innerhalb der jeweiligen Onlinedienste zur Verfügung.

2.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass die an die jeweiligen Onlinedienste übertragenen Daten frei von Computerviren und die Daten frei von Rechten Dritter sind.

Bei Verwendung von Daten Dritter, insbesondere Bilddateien, die mit Urheberrechten belegt sind, behält sich die Insecia als Betreiber der Onlinedienste abschließend deren Verwendung vor.

2.5 Insecia trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

2.6 Insecia ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird Insecia täglich Backups vornehmen. Zudem stellt Insecia dem Kunden Möglichkeiten zur Verfügung, seine Daten selbstständig zu sichern.

2.7 **Rechte des Kunden an den Daten.** Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des von Insecia genutzten Rechenzentrums gespeichert.

Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Insecia jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Insecia besteht.

Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. **Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeigneten Software zu erhalten.**

2.6 Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

§ 3 Handbücher, Konfiguration, Schulung und Beratung

3.1 Zur Nutzung der Zugangs-Software zu den Onlinediensten werden Schulungen durchgeführt. Schulungen werden von Insecia angeboten. Diese sind gesondert zu vergüten. Verfügbare Insecia-Onlinedokumentationen sind nur als Nachschlagewerke, nicht aber zu Schulungszwecken geeignet. Auch der Insecia Support

kann keine Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden.

3.2 Der Kunde ist für die Konfiguration der bereitgestellten Insecia-Software selbst verantwortlich.

3.3 Sowohl die Konfiguration durch Insecia als auch Schulung und Einweisung des Kunden oder seiner Mitarbeiter in die Bedienung der bereitgestellten Software gehören nicht zum vertraglich geschuldeten Leistungsumfang. Solche Leistungen erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.

3.4 Sofern Insecia Konfigurations-, Schulungs- und/oder Beratungsleistungen erbringt, gelten die entsprechenden besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Schulungen und/oder Consulting.

§ 4 Beginn, Laufzeit, Kündigung und Kündigungsfolgen

4.1 Der Vertrag beginnt zum nächsten Ersten des Folgemonats nach Vertragsschluss.

4.2 Der Vertrag wird für den im Vertragsdokument vereinbarten Zeitraum geschlossen (Erstvertragslaufzeit). Eine ordentliche Kündigung ist in diesem ersten fest vereinbarten Zeitraum ausgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um die im Vertragsdokument vereinbarte Verlängerungslaufzeit, wenn der Vertrag nicht mit Frist von einem Monat zum Monatsende vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

4.3 Die Kündigung des Vertrages bedarf der Schriftform. Die Wahrung der Textform, z.B. durch Email, ist nicht ausreichend.

4.4 Im Falle einer Kündigung ist der Kunde verpflichtet, nach Ablauf der Vertragslaufzeit unverzüglich die Zugangsdaten zur Nutzung vertragsgegenständlicher Insecia- Software von allen Computern zu entfernen sowie sämtliche sonstige begleitende Unterlagen zu löschen oder nachweislich zu vernichten. Der eigene Datenbestand (selbst erzeugte Datensätze) kann auch in diesem Fall zur Weiterverarbeitung exportiert werden.

4.5 Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages wird durch die Regelung dieses Paragraphen nicht eingeschränkt.

§ 5 Außerordentliche Kündigung

5.1) Beide Parteien können das Vertragsverhältnis auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund kündigen. Ist der Kunde mit mindestens drei Mietzinszahlungen im Rückstand, ist dies ein wichtiger Grund.

5.2 Bei Verletzung einer Vertragspflicht setzt Insecia dem Kunden grundsätzlich eine Abhilfefrist oder mahnt ihn ab, sofern damit ein Vertragsmissstand geeignet beseitigt werden kann.

5.3 Im Falle einer außerordentlichen, vom Kunden zu vertretenden Kündigung hat Insecia das Recht, den gesamten Mietzins vom Kunden als pauschalierten Schadensersatz zu fordern, der über die gesamte Laufzeit des Mietvertrages bis zur nächsten ordentlichen Beendigungsmöglichkeit vom Kunden an

Insecia zu bezahlen wäre. Insecia und dem Kunden steht das Recht zu, einen höheren oder geringeren Schaden geltend zu machen und nachzuweisen.

§ 6 Überlassung und Programmsperre

6.1 Bei der Nutzung der Onlinedienste und der Zugangs- und Management-Software ist das Nutzungsrecht zeitlich begrenzt ("Laufzeit").

6.2 Insecia wird die im Vertragsdokument angegebene vertragsgegenständliche Insecia-Zugangs- und Management-Software zu den vereinbarten Onlinediensten mittels eines zeitlich befristeten Login-Schlüssels im Voraus zur Nutzung freigeben, soweit ein gültiges Vertragsverhältnis besteht und der Kunde mit seinen Mietzinszahlungen nicht im Rückstand ist. Insecia wird den Login-Schlüssel dem Kunden per Email übersenden. Insecia ist berechtigt, den temporären Nutzungszeitraum nach eigenem Ermessen auszugestalten, solange der vom Kunden bereits im Voraus bezahlte Nutzungszeitraum durch den Login-Schlüssel freigeschaltet ist. Die erstmalige Bereitstellung richtet sich nach den Bedingungen der Ziffer 4.2.

6.3 Die zu dem/den Login-Schlüssel(n) gehörende Insecia-Software, inkl. des Benutzerhandbuches in elektronischer Form, stehen dem Kunden jederzeit unter www.login.insecia.com und www.insecia.com/support zur vertragsgemäßen Nutzung Verfügung

6.4 Ein Datenträger mit Insecia-Software wird nicht überlassen.

6.5 Kommt der Kunde seiner Pflicht zur Mietzinszahlung nicht nach, ist Insecia zur Zurückhaltung des Login-Schlüssels aus Ziffer 6.2 berechtigt.

6.6 Zahlt der Kunde nicht rechtzeitig und wird deshalb die Laufzeit (der Lizenzschlüssel) durch Insecia nicht verlängert, wird die Nutzung der Software durch eine Programmroutine blockiert. Sie darf nur durch Freischaltung durch Insecia wieder einer Nutzung zugeführt werden.

6.7 Nach Beendigung des Vertrages, gleich auf welche Weise, ist der Kunde zur Nutzung der Software nicht mehr berechtigt.

§ 7 Datensicherung und Virenprüfung

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, durch Einsatz einer stets auf aktuellem Stand befindlichen, für den professionellen Einsatz ausgelegten Anti- Viren-Software und durch sein eigenes Verhalten dafür Sorge zu tragen, dass die Software nicht von Viren oder ähnlichen schädlichen Einwirkungen befallen oder in ihren Funktionen und Funktionalitäten, ihrer Lauffähigkeit etc. in irgendeiner Weise beeinträchtigt wird.

7.2 Der Kunde verpflichtet sich, für die Sicherung seiner Daten entsprechend der hierfür vorgesehenen Exportmöglichkeiten selbst zu sorgen.

§ 8 Datenschutz

8.1 Insecia verpflichtet sich, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG zu beachten.

8.2 Alle mit der Datenverarbeitung befassten Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer von Insecia wurden entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften auf das Datengeheimnis verpflichtet.

8.3 Insecia verpflichtet sich, den jeweils beauftragten Betreiber des Rechenzentrums im erforderlichen Umfang vertraglich auf die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG zu verpflichten.

8.4 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er von allen betroffenen Personen die nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG erforderlichen Einwilligungen vor der Erhebung und Übermittlung personenbezogener Daten einholt.

8.5 Im Falle einer Verletzung der Ziffer 8.4 stellt der Kunde Insecia und den von Insecia beauftragten Betreiber des Rechenzentrums von allen Ansprüchen Dritter frei.

8.6 Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die Herausgabe der personenbezogenen Daten zu verlangen. Insecia steht insoweit kein Zurückbehaltungsrecht zu. Dem Kunden ist bewusst, dass in diesem Fall keine Erfüllung des vorliegenden Vertrags mehr möglich ist.

8.7 Insecia sowie sein Kunde werden sich gegenseitig unverzüglich über gegebenenfalls geltend gemachte Ansprüche Dritter wegen der Verletzung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des BDSG, informieren. Insecia ist dazu per Email unmittelbar unter datenschutz@insecia.com erreichbar.

§ 9 Zahlungsbedingungen

9.1. Anfallenden Vergütungen für die Nutzung der Insecia-Onlinedienste und Insecia Software werden entsprechend vertraglicher Vereinbarung der Vertragslaufzeit mit Beginn der Online-Bereitstellung der Kundeninformationen, dem Zugang der Rechnung beim Auftraggeber ohne Abzug, jedoch zuzüglich Mehrwertsteuer zum jeweils geltenden Steuersatz fällig.

9.2 Anfallende erfolgsabhängige Vergütungen für digitale Vermittlung/Vertrieb von Produkten/Dienstleistungen des Kunden über die jeweiligen Onlinedienste erfolgen entsprechend vertraglicher Vereinbarung und Zugang der Rechnung beim Auftraggeber ohne Abzug, jedoch zuzüglich Mehrwertsteuer zum jeweils geltenden Steuersatz fällig.

9.3 Zahlungen des Kunden erfolgen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, per SEPA-Basislastschrift durch Abbuchungsauftrag. Der Kunde ermächtigt Insecia alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Die Ermächtigung gilt auch für vom Kunden während der Vertragslaufzeit mitgeteilte neue Bankverbindungen.

9.4 Laufende monatliche Vergütungen für die Nutzung von Insecia-Onlinediensten und Insecia Software sind ab dem ersten Nutzungsmonat jeweils zum Beginn eines jeden Monats im Voraus für einen Monat zu entrichten. Die Bezahlung ist in Deutschland und Österreich ausschließlich per SEPA-Basislastschrift und in der Schweiz per Banküberweisung möglich, soweit nichts anderes vereinbart wurde.

9.5 Die monatliche Vergütungen für die Nutzung der Insecia-Onlinedienste und Insecia Software ergibt sich aus dem

Vertragsdokument, in dem die vom Kunden gewünschte Insecia-Software samt Useranzahl vermerkt sind.

9.6 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, kann der Auftragnehmer seine Dienste sperren. Der Entgeltanspruch besteht fort.

9.7 Die Nichteinlösung einer Lastschrift oder Rücklastschrift wird dem Kunden pro Vorgang in Höhe der tatsächlich anfallenden Drittspesen zzgl. der zum Entstehungszeitpunkt gültigen Umsatzsteuer, maximal jedoch 15 Euro, zzgl. Ust weiterberechnet.

§ 10 Supportleistungen

10.1 Während der Laufzeit eines Nutzungsvertrages von Onlinediensten der Insecia stellt Insecia dem Kunden Updates & Upgrades zu den Bedingungen des §3 (Basisleistungen) der Besonderen AGB für Supportleistungen zur Verfügung.

10.2 Während der Laufzeit eines Nutzungsvertrages von Onlinediensten stellt Insecia dem Kunden einen Maintenance Support zu den Bedingungen des §4 (Maintenance Support) der Besonderen AGB für Supportleistungen zur Verfügung.

§ 11 Erweiterte Supportleistungen

Optional kann der Kunde gegen separate Vergütung für individuellen Support & Service ein **Service Level Agreement (SLA)** zu den Bedingungen des § 5 der Besonderen AGB für Supportleistungen oder fallbezogene Supportleistungen zu den Bedingungen des § 6 der Besonderen AGB für Supportleistungen vereinbaren. Es gelten hierbei die einzelnen Bedingungen der besonderen AGB für Supportleistungen der Insecia GmbH.

(Stand 01. Januar 2018)