Allgemeine Bedingungen für die Nutzung von GUS Cloud Services

1. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen gelten für die Nutzung von GUS Cloud Services, die von einer Gesellschaft der GUS Group (nachfolgend: Anbieter) über öffentliche Datennetze zur Nutzung durch Unternehmer im Sinne des § 14 BGB (nachfolgend: Kunde) im Rahmen eines gesonderten Vertrages (z.B. Hostingvertrag, Software-as-a-Service Vertrag, etc.) - im Folgenden Basisvertrag genannt - zur Verfügung gestellt werden.

„Cloud Services“ bezeichnet Leistungen des Anbieters in Form von Plattformen, Schnittstellen, Microservices, Hosting und Software-as-a-Service (SaaS)

„Software“ bezeichnet ausführbare Computerprogramme, Datenbanken und Datenbestände in maschinenlesbarer Form einschließlich zugehöriger Dokumentation in gedruckter oder digitaler Fassung.
Einen Anspruch auf Nutzung der Cloud Services erwirbt der Kunde nur aufgrund eines gesondert geschlossenen Vertrages mit dem Anbieter.

2. Leistungen

Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, während der Laufzeit des Basisvertrages in seinem Verfügungsbereich (bis zum Übergabepunkt Rechenzentrum/Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen, dem Basisvertrag zugrunde gelegten Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Dokumentation der Software.

Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Vertrages.

Nicht zum Vertragsgegenstand zählt die Datenübertragung ab dem Übergabepunkt des Rechenzentrums zum öffentlichen Netz (Carrier).

3. Nutzungsumfang

Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Basisvertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software als solcher oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde aus diesen Bedingungen nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters oder einer Vereinbarung im Basisvertrag.

Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Leistungen insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten direkt oder indirekt zugänglich machen, soweit dies nicht im Basisvertrag ausdrücklich vereinbart ist. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu verbreiten oder zeitlich begrenzt Dritten zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen, sofern der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur

Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt, insbesondere die Umgehung oder Überwindung von technischen Schutzmaßnahmen gegen vertragswidrige Nutzung versucht. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal drei Monate, aufrechterhalten.

Ungeachtet der vorstehend genannten Maßnahmen kann der Anbieter von dem Kunden eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung verlangen.

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und wirksame Vorkehrungen gegen eine zukünftige vertragswidrige Nutzung getroffen hat.

4. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Cloud Services ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung (Bestandteil des Vertrages). Soweit im Basisvertrag nicht abweichend vereinbart, sind die Services für den Kunden zu 99,5% im Jahresmittel verfügbar, und geplante Downtimes für Wartung, Pflege, Software-Updates und Datensicherung sowie zur Behebung von nicht vom Anbieter verursachten Störungen zählen nicht als Ausfallzeit.

Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

5. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben. Er wird nur solchen Mitarbeitern den Zugang zu den vertragsgegenständlichen Leistungen ermöglichen, die mit dem bestimmungsgemäßen Gebrauch beauftragt sind.

Der Kunde wird die vertragsgegenständlichen Leistungen nur für rechtmäßige Zwecke nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Gleiches gilt, wenn Ansprüche Dritter auf den vom Kunden eingebrachten oder mittels der Cloud Services erzeugten Daten beruhen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

Der Kunde hat die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten zusätzlich zu den Sicherungsmaßnahmen des Rechenzentrums regelmäßig in seinem originären Verantwortungsbereich außerhalb des Rechenzentrums zu sichern.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden

vorbehalten.

Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Störungsmanagement

Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Abschnitt 3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung
Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür im Basisvertrag getroffenen Vereinbarungen behandelt.

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.
Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

8. Ansprechstelle (Hotline)

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und

technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden bedürfen einer gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung.

9. Software-as-a-Service (SaaS)

Dem Kunden steht die Software-Nutzung in dem Umfang zu, wie sie im Basisvertrag vereinbart wird, insbesondere hinsichtlich der zulässigen Art und Anzahl von Nutzern bzw. Nutzergruppen. Der Kunde erhält ein einfaches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares, auf die Laufzeit des Basisvertrages beschränktes Recht, die Software zur Bearbeitung von Geschäftsvorfällen seines Unternehmens zu nutzen („bestimmungsgemäßer Gebrauch“). Eine körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht.

Sofern und soweit während der Laufzeit des Basisvertrages, insbesondere durch Zusammenstellung von Anwendungsdaten, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden eine Datenbank oder ein Datenbankwerk entsteht, stehen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Rechtsinhaber der Datenbanken bzw. Datenbankwerke.

Der Anbieter stellt die dem Kunden zu überlassende Software in der bei Vertragsabschluss aktuellen Version zur Verfügung. Der Anbieter ist berechtigt, diese durch neuere Versionen zu ersetzen, wenn die Änderung der eingesetzten Software-Version unter Berücksichtigung der Interessen des Anbieters für den Kunden zumutbar ist. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version besteht jedoch nicht.

Der Anbieter richtet die Software betriebsbereit ein. Parametrierung und sonstige Einstellungen im Hinblick auf die individuellen Gegebenheiten des Kunden schuldet der Anbieter nicht. Wünscht der Kunde derartige Leistungen, wird er mit dem Anbieter hierüber einen gesonderten Vertrag schließen.

Der Anbieter stellt dem Kunden zusätzlich zur Software den zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung der Software erzeugten und/oder die zur Nutzung der Software erforderlichen Daten mit dem im Basisvertrag vereinbarten Volumen zur Verfügung. Den Anbieter treffen hinsichtlich dieser Kundendaten über die vertraglich vereinbarten Backup- und Sicherungsdienste hinaus keine Verwahrungs- und Obhutspflichten."

Die Software und die Anwendungsdaten werden regelmäßig, wie im Basisvertrag beschrieben, vom Rechenzentrumsbetreiber gesichert.

10. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Basisvertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

Der Basisvertrag kann erstmals mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere zwölf Monate, solange er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum

Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände ist nach Beendigung des Vertrages längstens für die Dauer eines Monats gegeben. Danach werden sie nicht wiederherstellbar gelöscht.

11. Datenschutz und Datensicherheit

Benutzt der Kunde die vertragsgegenständlichen Leistungen des Anbieters für die Verarbeitung personenbezogener Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei. Der Kunde ist sowohl allgemein im Basisvertragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der Daten" und hinsichtlich der Verfügungsbefugnis sämtlicher von ihm verarbeiteter Daten der Alleinberechtigte. Der Anbieter und alle auf seiner Seite an der Durchführung des Vertrages Beteiligten kontrollieren nicht die rechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der durch und für den Kunden gespeicherten Daten. Die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten mittels der Cloud Services und Software trägt ausschließlich der Kunde (»Verantwortlicher« im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO).

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig (Art. 28 DSGVO) und wird diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten sind in der gesonderten „Vereinbarung über die Verarbeitung von Daten im Auftrag" geregelt, die Bestandteil des Basisvertrages ist.

12. Geheimhaltungspflichten

Beide Parteien sind verpflichtet, alle Informationen über die geschäftlichen Verhältnisse der jeweils anderen Partei und über technische und wirtschaftliche Eigenschaften der vertragsgegenständlichen Leistungen und Produkte, die sie im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages erhalten, zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden. Keine Partei ist berechtigt, diese Informationen ganz oder teilweise zu anderen Zwecken zu nutzen oder diese Information Dritten zugänglich zu machen.

Die vorstehende Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die eine Partei nachweislich von Dritten erhalten hat, ohne dass einer der Beteiligten dabei gegen eine Geheimhaltungspflicht verstoßen hat, oder die öffentlich zugänglich sind.

13. Unterauftragnehmer

Der Anbieter darf zur Erbringung seiner vertragsgegenständlichen Leistungen u.a. auf die Leistungen eines kompetenten Anbieters von Rechenzentrumsleistungen (nachfolgen: Cloud-Provider) zurückgreifen. Dieser gewährleistet die Datensicherheit nach dem Stand der Technik und den datenschutzkonformen Betrieb der Software in der von ihm betriebenen Infrastruktur, d.h. insbesondere die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Der Anbieter und der Cloud-Provider gewährleisten ferner, dass personenbezogene Daten, die der Kunde mittels der vertragsgegenständlichen Services und Software verarbeitet, ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Drittstaat unter den zusätzlichen Voraussetzungen der Art. 44 – 49 DSGVO gespeichert werden. Der Anbieter hat mit dem Cloud-Provider diesbezüglich vertragliche Vereinbarungen getroffen, durch die die Rechte des Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlicher gewahrt bleiben. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der gesonderten „Vereinbarung über die Verarbeitung von Daten im Auftrag", die Bestandteil des Basisvertrages ist.

Der Anbieter kann weitere Unteraufträge vergeben, hat aber jedem Unterauftragnehmer die entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen, die sich aus dem Basisvertrag und diesen Bedingungen ergeben.

14. Haftung

Die Haftung des Anbieters für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden ist in der Höhe beschränkt auf einen Jahresbetrag des vom Kunden laut Basisvertrag geschuldeten Entgelts. Im Umfang ist sie in der Weise beschränkt, dass Ansprüche auf entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und aus Betriebsstillstand ausgeschlossen sind.

Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht, wenn der Schaden durch Verletzung einer Pflicht entstand, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht) oder durch Verletzung einer Garantie.

15. Sonstiges

Für die Rechtsbeziehungen zwischen Anbieter und Kunde gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Erfüllungsort und alleiniger Gerichtsstand für alle aus dem Zustandekommen, der Durchführung und der Beendigung von Basisverträgen mit Kaufleuten erwachsenden Streitigkeiten ist der Geschäftssitz des Anbieters.

Im Übrigen, d.h. nachrangig zu den vorstehenden Bedingungen, gelten die Allgemeinen Bedingungen für Lieferungen und Leistungen des Anbieters.