



# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für

**Cloud-Dienste**

Stand: 02/2021

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Schuster & Walther IT-Business GmbH für Cloud-Dienste

### 1. Leistungserbringung

- a) Die Verpflichtung zur Leistungserbringung aus dem Vertrag entsteht für Schuster & Walther mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls/Servicescheins (s. Ziff. 12) über die Einrichtung der notwendigen und technischen Voraussetzungen, wenn diese vertraglich vereinbart wurde. Wurde eine solche nicht vertraglich vereinbart, beginnt die Verpflichtung zur Leistungserbringung entsprechend der vertraglichen Vereinbarung, spätestens jedoch mit der Bereitstellung durch Schuster & Walther.
- b) Schuster & Walther hat die vereinbarte Verfügbarkeit der vertraglichen Leistungen am Übergabepunkt zu erbringen. Übergabepunkt für die vertraglichen Leistungen ist der Routerausgang des Rechenzentrums.

Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugriffssoftware.

- c) Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet können durch Schuster & Walther nicht beeinflusst werden. Verzögerungen bei der Übertragung oder teilweise Nichterreichbarkeit aufgrund der durch den Kunden bereitzustellenden Datenleitung sind nicht von Schuster & Walther zu vertreten.

### 2. Änderungsvorbehalt

Schuster & Walther behält sich vor, Software und Hardwareprodukte durch alternative Produkte zu ersetzen, wenn dies aus einem triftigen Grund (z.B. bei steigenden Anforderungen an die Verschlüsselung von Daten) notwendig ist.

Die Qualität und die Funktionalität müssen jedoch beibehalten oder verbessert werden und es darf von der vertraglichen Leistung nicht deutlich abgewichen werden.

Wenn dies zu einem Mehraufwand führen würde, der nicht zumutbar ist, oder die Änderungen für den Kunden nicht zumutbar sind, können beide Vertragspartner den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen.

### 3. Verfügbarkeit

- a) Die Anwendung steht dem Kunden im Monatsmittel zu 99 % bei einer Ausgangsleistung von 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung.

Schuster & Walther wird erforderliche Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der üblichen Kernarbeitszeiten erbringen. Als Kernarbeitszeit gelten Montag bis Freitag von jeweils 7.00 bis 18.00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Bayern. Sollten Wartungsarbeiten länger als drei Stunden an einem Tag innerhalb der Kernarbeitszeit dauern, wird Schuster & Walther den Kunden drei Tage vorher hierüber informieren.

Sofern ein Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart wurde, gelten die dort vereinbarten Wartungsvereinbarungen.

- b) Sollte aufgrund von Ausfallzeiten die Netzwerkverfügbarkeit nicht dem genannten Monatsmittel entsprechen, werden die Minderleistungen gutgeschrieben. Es gelten folgende Gutschriftsätze:

Verfügbarkeit	Minderung der Monatsmiete
<99%	3%
<98%	7%
<97%	12%
<96%	20%
<95%	50%
<94%	70%
<93%	90%
<92%	100%

Unberücksichtigt davon bleiben Risiken, die in der Sphäre des Verwenders liegen, z. B. die Störung der Datenleitung.

- c) Bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten (s. Nr. 4) oder Wiederherstellungszeiten gemäß den Leistungsverträgen (SLAs) gilt pro halbe Stunde der Verzögerung eine Gutschrift von 10% der Monatsmiete. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt in der Summe eine Monatsmiete/Monat.

#### 4. Servicezeit und Reaktionszeit

- a) Die Servicezeit von Schuster & Walther ist an Werktagen (Montag bis Freitag), die nicht Feiertage in Bayern sind, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Telefon: 0911 / 92 64 755 (innerhalb der Servicezeit)

Telefax: 0911 / 92 64 779

Anrufbeantworter: 0911 / 92 64 755

E-Mail: [support@schuwa.de](mailto:support@schuwa.de)

- b) Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden. Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Störungsbeseitigung begonnen wird. Sie beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit. Bei Meldungen außerhalb der Servicezeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Die Regelungen zur Verfügbarkeit und Minderung (s.o. Nr. 3 b) bleiben unberührt.
- c) Sollte ein gesondertes Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart worden sein, gelten die dort vereinbarten Service- und Reaktionszeiten

## 5. Kündigungs- und Haftungsbeschränkung

- a) Die verschuldensabhängige Haftung des Vermieters für bei Vertragsschluss vorhandene Sachmängel ist ausgeschlossen. § 536a Abs. 1 BGB findet insoweit keine Anwendung.
- b) Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Schuster & Walther ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Schuster & Walther verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- c) Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Schuster & Walther Änderungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Schuster & Walther unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung des Mangels haben.

Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB berechtigt ist, und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

- d) Ein Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen.
- e) Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Die Haftung aus dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, also eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt werden kann. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, bei dieser Vertragsart typischerweise eintretenden Schaden beschränkt.

Die Haftungsbeschränkung erfasst auch deliktische Ansprüche.

## 6. Haftung für Rechte Dritter

- a) Schuster & Walther wird den Kunden von Rechten Dritter und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich in Textform unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die vertraglichen Leistungen ermöglichen.

Schuster & Walther hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die daraus resultieren, dass Schuster & Walther die vereinbarten Leistungen wegen der Rechte dieser Dritter nicht ohne Beeinträchtigung erbringen kann. Die Parteien werden sich unverzüglich in Textform benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.

- b) Schuster & Walther haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten

Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde Schuster & Walther auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

## 7. Subunternehmer

- a) Schuster & Walther kann sich der Leistungen Dritter bedienen.
- b) Schuster & Walther bedient sich ausschließlich Subunternehmern mit Rechenzentren in Deutschland. Sollte ein Wechsel des Subunternehmers erforderlich sein, wird dies Schuster & Walther dem Kunden unverzüglich anzeigen.

## 8. Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung

- a) Die Abrechnung erfolgt jeweils zum Ende eines jeden Kalendermonats. Der Rechnungsbetrag ist 10 Tagen nach Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig, wobei es für die Rechtzeitigkeit auf den Eingang bei Schuster & Walther ankommt. Ist zum vereinbarten Zeitpunkt die Zahlung nicht eingegangen, ist der Kunde ohne Mahnung in Verzug.
- b) Sonstige Leistungen z.B. über die Projektierung und Einrichtung werden nach erfolgter Abnahme in Rechnung gestellt. Der Rechnungsbetrag ist 10 Tagen nach Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig, wobei es für die Rechtzeitigkeit auf den Eingang bei Schuster & Walther ankommt. Ist zum vereinbarten Zeitpunkt die Zahlung nicht eingegangen, ist der Kunde ohne Mahnung in Verzug.
- c) Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift ermächtigt der Kunde Schuster & Walther durch Erteilung eines entsprechenden SEPA-Mandats, den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto einzuziehen. Der Einzug der Lastschrift erfolgt zum vertraglich vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt.

Die Frist für die Übermittlung der Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage vor dem Fälligkeitsdatum verkürzt. Der Kunde ist verpflichtet für die ausreichende Deckung des Kontos zum Fälligkeitsdatum zu sorgen. Im Falle einer Rücklastschrift aufgrund des Verschuldens des Kunden hat dieser die anfallende Bankgebühr zu tragen.<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

- d) Schuster & Walther kann die Preise mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsanfang schriftlich anheben. Beträgt die Preissteigerung mehr als 8% pro Jahr hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich in Textform mit einer Frist von zwei Wochen zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen. Die erstmalige Erhöhung kann frühestens zum 13. Monat nach Vertragsbeginn erfolgen.

## 9. Aufrechnung

Eine Aufrechnung mit Gegenansprüchen ist nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen möglich.

## 10. Mitwirkungspflichten.

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Pflichten:

- Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte und Leistungen von Schuster & Walther nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung oder Bereitstellung von Softwareprodukten oder Daten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese frei von Rechten Dritter sind, keine Lizenzrechte oder Urheberrechte verletzt werden und keine bedenklichen Inhalte (Pornographie, Gewaltverherrlichung etc.) oder vertraulichen Daten weitergegeben werden. Der Betrieb eines offenen E-Mail Relays und die Verbreitung von SPAM E-Mail sind nicht zulässig.
- Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, Schuster & Walther auf eigene Kosten bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu unterstützen.
- Der Kunde ist verpflichtet zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Kunde hat Schuster & Walther unverzüglich zu unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.
- Der Kunde ist verpflichtet, die auf seiner Seite notwendigen Zugangsvoraussetzungen bzgl. Hardware und Software sowie die notwendige Datenleitung auf seine Kosten zu schaffen.
- Der Kunde ist verpflichtet, stets eine aktuelle Virenschutzsoftware auf seinem System einzusetzen. Schuster & Walther ist berechtigt, die im Rechenzentrum zur Verfügung gestellten Systeme im Falle eines Virenbefalls zu bereinigen und ggf. kurzfristig abzuschalten.
- Der Kunde ist zu einer eigenen Datensicherung verpflichtet.
- Mängel sind unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, kann der Kunde für die Zeit, in der Schuster & Walther aufgrund der fehlenden Anzeige nicht in der Lage ist, den Mangel zu beheben, keine Minderungs- oder Schadenersatzansprüche geltend machen.
- Der Kunde prüft in Eigenverantwortung die datenschutzrechtliche Zulässigkeit in seinem Unternehmen und nimmt die datenschutzrechtlichen Einstellungen vor. Schuster & Walther trifft keine Prüfungspflicht.
- Der Kunde verpflichtet sich gegenüber Schuster & Walther keine Dienste über die von Schuster & Walther genutzte Infrastruktur anzubieten, die Schuster & Walther zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG) machen. Sollte während des laufenden Vertrags der Kunde Änderungen seiner Leistungen durchführen, die Schuster & Walther zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG) machen, hat der Kunde Schuster & Walther unverzüglich darüber zu informieren.

## 11. Geheimhaltung

Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einverständnis der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber - gleich zu welchem Zweck - verwenden.

Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen nur die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt.

Vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten des Kunden.

Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, es sei denn es besteht für einen Vertragspartner ein berechtigtes Interesse an der Offenlegung.

## 12. Abnahmeerklärung

Sofern eine Einrichtung und Projektierung zur Umsetzung der notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen als notwendig vereinbart ist, wird ein Abnahmeprotokoll/Serviceschein angefertigt, das/der von Schuster & Walther und vom Kunden zu unterzeichnen ist.

Die Leistung ist abgenommen, wenn das System für den Kunden eingerichtet ist und hier ein entsprechendes Abnahmeprotokoll/ein entsprechender Serviceschein erstellt und unterschrieben wurde.

## 13. Laufzeit und Beendigung

- a) Während der vereinbarten Laufzeit kann der Vertrag von den Parteien nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.

Eine außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.

- b) Eine außerordentliche fristlose Kündigung ist insbesondere möglich, wenn
- der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt
  - Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden,
  - der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Monatsrechnungen in Verzug gerät oder
  - über einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, in Verzug gerät, der den Betrag der durchschnittlichen Bruttoabrechnungsbeträge seit Vertragsbeginn übersteigt und trotz Mahnung durch Schuster & Walther den Rückstand nicht innerhalb eines Zeitraums von 10 Werktagen ausgleicht.
  - der Kunde Dienste anbietet, die Schuster & Walther zum Diensteanbieter i.S.d. Telekommunikationsgesetzes (TKG) machen.
- c) Schuster & Walther kann den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Monat kündigen, wenn ihr die erforderliche Leistung ohne eigenes Verschulden unmöglich wird (z.B. Streik, Unwetter oder aufgrund von Maßnahmen nach dem Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (Infektionsschutzgesetz – IfSG). In diesem Fall werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen unverzüglich zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- d) Im Fall der außerordentlichen fristlosen Kündigung ist Schuster & Walther berechtigt, alle Leistungen sofort einzustellen. Schuster & Walther kann in diesem Fall Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen oder wahlweise einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen, ohne diesen im Detail nachweisen zu müssen. Die Pauschale beträgt 60 Prozent der durchschnittlichen Bruttoabrechnungsbeträge seit Vertragsbeginn bis zum Ausspruch der Kündigung pro Monat bis zum nächstmöglichen regulären Kündigungszeitpunkt. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

- e) Jede Kündigung bedarf der Textform.

## 14. Ansprechpartner

- a) Die Parteien benennen einander zu Zwecken der Kanalisierung der – insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen - Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen entgegennehmen kann. Schuster & Walther wird die Ansprechpartner auf der Homepage unter [www.schuwa.de](http://www.schuwa.de) mit deren Kontaktdaten benennen.

Der Kunde teilt Schuster & Walther in Textform einen Ansprechpartner und dessen E-Mailadresse mit. An diesen Ansprechpartner erfolgt die Kommunikation. Der Kunde hat daher auch für eine ausreichende Stellvertretung zu sorgen.

## 15. Pflichten bei Beendigung des Vertrags

- a) Mit dem letzten Tag des Vertragsverhältnisses ist Schuster & Walther verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Daten und Software diesem auf einem handelsüblichen vom Kunden zur Verfügung zu stellendem Datenträger in einem üblichen Datenformat zur Verfügung zu stellen.
- b) Schuster & Walther ist verpflichtet, auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem Dritten auf einem vom Kunden zur Verfügung zu stellenden üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu Stundensätzen der Kategorie II „Service & Projekte“ zu vergüten. Die aktuelle Preisliste mit den entsprechenden Kategorien sind zu finden unter:

<https://www.schuwa.de/agb/>

- c) Schuster & Walther ist auf Verlangen verpflichtet, bis 4 Wochen nach Vertragsende dieses Vertrages zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist

beschränkt auf:

- die Übermittlung der vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten,
- die Übermittlung sonstiger den Kunden betreffenden Daten, soweit es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse von Schuster & Walther handelt,
- die Unterweisung der Mitarbeiter des Dritten in die Verhältnisse des Kunden.

Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand ist gesondert nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu Stundensätzen der Kategorie II „Service & Projekte“ zu vergüten. Die aktuelle Preisliste mit den entsprechenden Kategorien sind zu finden unter:

<https://www.schuwa.de/agb/>

Auf Verlangen können die Daten schon vor Vertragsende herausgegeben werden.

- d) Verlangt der Kunde eine Aufstellung nach § 260 BGB ist dieser Aufwand gesondert nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste zu Stundensätzen der Kategorie II „Service & Projekte“ zu vergüten. Die aktuelle Preisliste mit den entsprechenden Kategorien sind zu finden unter:



<https://www.schuwa.de/agb/>

## 16. Salvatorische Klausel

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

## 17. Schriftformklausel

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Klausel.

## 18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist für beide Parteien Nürnberg.