

Allgemeine Geschäftsbedingungen Software as a Service (SaaS)

Stand: November 2025

§ 1 Geltungsbereich, Allgemeine Regelungen

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software as a Service (SaaS) (nachfolgend „**AGB-Cloud**“) der Gesellschaft für Organisationsberatung und Softwareentwicklung mbH (nachfolgend „**GFOS**“) gelten für die Bereitstellung von GFOS Software als Software as a Service (SaaS) entweder (a) in der GFOS knownCloud oder (b) in einer vom Kunden beauftragten Cloud-Umgebung eines Dritten (die für den Kunden betriebene Cloud Umgebung nachfolgend „**Kunden Cloud**“). Soweit neben den SaaS-Services die Erbringung weiterer IT-Services im Kontext mit den SaaS-Services vereinbart ist, gelten für diese weiteren IT-Services ergänzend Teil B (Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services) und Teil C (Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services).
- 1.2 Diese AGB-Cloud gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), das heißt gegenüber natürlichen oder juristischen Personen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, einschließlich juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Bestellungen von Verbrauchern werden von GFOS nicht angenommen. Als „**Kunde**“ wird nachfolgend jedes Unternehmen bezeichnet, welches mit GFOS unter Einbeziehung dieser AGB-Cloud sowie der Zusatzbedingungen für die Erbringung von IT-Services und der Zusatzbedingungen für Werkvertragliche IT-Services einen SaaS-Vertrag über die Bereitstellung von GFOS Software als Software as a Service (SaaS) in der GFOS knownCloud oder in einer Kunden Cloud sowie die etwaige Erbringung von damit im Zusammenhang stehenden IT-Services abschließt (nachfolgend „**SaaS-Vertrag**“ genannt).
- 1.3 Diese AGB-Cloud und die hierin in Bezug genommenen Dokumente gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nur dann und insoweit SaaS-Vertragsbestandteil, als die Parteien ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich vereinbart haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GFOS in Kenntnis der AGB bzw. der Einkaufsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.
- 1.4 Die in diesen AGB-Cloud in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere der Leistungskatalog und/oder das Angebot sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.5 Im Einzelfall zwischen GFOS und dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB-Cloud. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von GFOS maßgebend.
- 1.6 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB-Cloud nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 1.7 Die Bestimmungen dieser AGB-Cloud gelten entsprechend für die Überlassung der Anwendungsdokumentation sowie die Veröffentlichung von Patches, Updates, Upgrades sowie neuer Releases und Versionen des SaaS-Service für den Kunden.

§ 2 Begriffsbestimmungen

- 2.1 **„GFOS knownCloud“**: Hard- und Software im Rechenzentrum von GFOS inkl. Betriebssysteme, Datenbanken und Infrastruktur, die GFOS dem Kunden für die Nutzung des SaaS-Service zur Verfügung stellt, sowie die diesbezüglichen, im Leistungskatalog beschriebenen Leistungen.
- 2.2 **„SaaS-Service“**: Jeweilige vom Kunden bestellte GFOS Software, inkl. Anwendungsdokumentationen in elektronischer Form, welche als Software as a Service (SaaS) entweder in der GFOS knownCloud oder einer Kunden Cloud bereitgestellt wird, zuzüglich der im Rahmen des jeweils vereinbarten Support Pakets zu erbringenden IT-Supportservices.
- 2.3 **„GFOS-Gruppe“** bezeichnet GFOS und alle mit GFOS im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen.
- 2.4 **„Konzerngesellschaften“** bezeichnet in Bezug auf das Unternehmen des Kunden ein anderes Unternehmen, das mit dem Unternehmen des Kunden im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbunden ist.

§ 3 Vertragsschluss, Leistungsfristen und Leistungsumfang

- 3.1 Alle Angebote von GFOS erfolgen freibleibend und unverbindlich, es sei denn, sie wurden als verbindlich gekennzeichnet. Sie sind lediglich Aufforderungen an den Kunden zu Bestellungen. Erteilt der Kunde auf der Grundlage der freibleibenden Angebote einen Auftrag, so kommt ein SaaS-Vertrag – auch im laufenden Geschäftsverkehr – erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung von GFOS zustande (ausreichend auch per E-Mail). In allen anderen Fällen erfolgt der Abschluss des SaaS-Vertrags spätestens durch Ausführung der SaaS-Services. Sofern eine Auftragsbestätigung durch GFOS erfolgt, ist für den Inhalt des SaaS-Vertrages, insbesondere für den Umfang der SaaS-Services sowie die Lieferzeit bzw. sonstige Leistungsfristen, allein diese maßgebend.

- 3.2 Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart. GFOS kommt mit einer Leistungspflicht erst dann in Verzug, wenn der Kunde GFOS zuvor schriftlich abgemahnt und erfolglos eine angemessene Frist zur Leistungserbringung gesetzt hat.
- 3.3 GFOS stellt dem Kunden die technische Möglichkeit und Berechtigung zur Verfügung, auf den SaaS-Service mittels Internet zuzugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen. Der Funktionsumfang des SaaS-Service, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind in dem Leistungskatalog für den jeweiligen SaaS-Service festgelegt. GFOS wird die SaaS-Services gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen. Die Angaben in dem Leistungskatalog sind indes nicht als Beschaffheitsgarantie für die jeweiligen SaaS-Services zu verstehen, soweit diese nicht ausdrücklich als solche in dem Leistungskatalog bezeichnet werden.
- 3.4 Der jeweilige SaaS-Service wird - abhängig von der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen - in der GFOS knownCloud oder in der Kunden Cloud zur Nutzung und zum Abruf für den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Services ist bei einer Bereitstellung in der GFOS knownCloud der Routerausgang des von GFOS genutzten Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist GFOS nicht verantwortlich. Ebenso ist GFOS nicht für Ausfälle und Nichtverfügbarkeiten der Kunden Cloud verantwortlich. Sofern der SaaS-Service in der Kunden Cloud bereitgestellt wird, ist GFOS lediglich für den Betrieb der GFOS Software verantwortlich, nicht aber für die zugrundeliegende IT Infrastruktur. Der Kunde ist verantwortlich für die Aufrechterhaltung der VPN-Verbindung auf seiner Seite. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung, die Beschaffung

und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software sowie die Kunden Cloud sind nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

3.5 GFOS ist berechtigt, die SaaS-Services an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den SaaS-Services von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der SaaS-Services zu ändern. GFOS wird den Kunden, soweit möglich, vorab unverzüglich via E-Mail über die geplanten Anpassungen informieren. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Services aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der in dem Leistungskatalog spezifizierte Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat GFOS die Anpassung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden schriftlich anzukündigen und dem Kunden einen entsprechend angepassten Leistungskatalog zu überlassen. Wenn der Kunde gegenüber GFOS der Änderung nicht schriftlich binnen sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und es ist für zwischen GFOS und dem Kunden bestehende Verträge ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung des Leistungskatalogs maßgeblich. Auf diese Folge wird GFOS den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen. Für den Fall, dass der Kunde die Änderung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS als auch der Kunde dazu berechtigt, den SaaS-Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu kündigen.

3.6 Soweit nicht ausdrücklich in dem Leistungskatalog oder im jeweiligen SaaS-Vertrag vereinbart, schuldet GFOS keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Weitere Angaben zu den SaaS-Services, z.B. in Prospekten, auf Internetseiten oder im Rahmen von mündlichen Präsentationen, sind nicht Bestandteil der vereinbarten SaaS-Services, sofern diese Angaben

nicht ausdrücklich auch in dem Leistungskatalog genannt werden.

§ 4 Zugriffs- und Nutzungsrechte, Sperrung des Zugangs, Rechte Dritter

4.1 GFOS gewährt dem Kunden für die Dauer des SaaS-Vertrages im Umfang der vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen das Recht des Zugangs und der vertragsgemäßen Nutzung der jeweiligen SaaS-Services für allein interne Geschäftszwecke des Kunden bzw. seiner Berechtigten Konzerngesellschaften (wie nachfolgend definiert). Die vorgenannten Zugangs- und einfachen Nutzungsrechte sind, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde, nicht ausschließlich, nur an Konzerngesellschaften, die gegenüber GFOS als zur Nutzung berechtigte Konzerngesellschaften benannt werden ("**Berechtigte Konzerngesellschaften**") unterlizensierbar und nicht übertragbar. Die Regelungen gelten entsprechend für durch GFOS bereitgestellte Updates und Upgrades der SaaS-Services.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Kunde bzw. dürfen die Berechtigten Konzerngesellschaften die SaaS-Services nur in der Bundesrepublik Deutschland und/oder (einem) ausdrücklich vereinbarten Drittstaat(en) nutzen. In keinem Fall dürfen die SaaS-Services in oder aus Ländern heraus genutzt werden, in denen die Nutzung der SaaS-Services nach dem anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts unzulässig ist. Auch dürfen die SaaS-Services nicht durch Unternehmen oder Personen genutzt werden, mit denen aufgrund des anwendbaren Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrechts keine Geschäfte getätigt werden dürfen, z.B. weil sie auf einer anwendbaren Sanktionsliste aufgeführt sind.

4.2 Der Kunde wird die ihm bzw. seinen Anwendern zugeordneten Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt

wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, GFOS umgehend hierüber zu informieren. Soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zum jeweiligen SaaS-Service seinen Berechtigten Konzerngesellschaften zu gewähren, bleibt der Kunde der alleinige Vertragspartner von GFOS und hat der Kunde für ein Verschulden dieser Berechtigten Konzerngesellschaften wie für sein eigenes Verschulden einzustehen. Der Kunde wird sämtliche Bestimmungen des SaaS-Vertrages an die Berechtigten Konzerngesellschaften weiterreichen und diese zur Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen verpflichten, bevor der Kunde den Zugang gewährt. Auf Anforderung von GFOS wird der Kunde GFOS Kopien der vertraglichen Verpflichtungen seiner Berechtigten Konzerngesellschaften vorlegen.

- 4.3 Der Kunde wird die SaaS-Services in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Daten mit rechtswidrigen Inhalten übermitteln. Der Kunde wird auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder auf Software, die von GFOS oder GFOS Unterauftragnehmern betrieben wird, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze von GFOS oder GFOS Unterauftragnehmern unbefugt einzudringen.
- 4.4 Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können; dies gilt nicht, soweit der Kunde die GFOS knownCloud vertraglich in Anspruch nimmt und die Datensicherung eine vertragsgegenständliche Leistung von GFOS ist. Der Kunde wird die Kunden Cloud und alle Systeme, mit denen er auf die jeweiligen SaaS-Services zugreift, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen schützen und diese Maßnahmen regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass die von GFOS für die Leistungserbringung genutzten Systeme unversehrt bleiben, insbesondere vor Zugriffen von

unberechtigten Dritten, Viren, Trojanern oder ähnlichen Schadprogrammen.

- 4.5 GFOS ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum jeweiligen SaaS-Service vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB-Cloud, den SaaS-Vertrag und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn GFOS ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Wartungsmaßnahme zur Wiederherstellung IT-Sicherheit, Abwehr Cyberangriff, Verletzung von Lizenzbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird GFOS die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen bzw. ankündigen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung/Ankündigung von GFOS vorgenommen werden, um die von GFOS mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung/Ankündigung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperre ohne Kündigung kann GFOS nur für eine angemessene Frist, bei Vertragsverletzungen des Kunden maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von GFOS auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Services bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat im Fall von Vertragsverletzungen einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 5 Zulässiger Nutzungsumfang, Rechte Dritter

- 5.1 Die SaaS-Services dürfen nur durch den Kunden und Berechtigte Konzerngesellschaften sowie nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die jeweiligen SaaS-Services zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der GFOS Software,

- den zugehörigen IT-Services oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen in der GFOS knownCloud erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Services bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von GFOS. GFOS behält sich alle Rechte an Arbeitsergebnissen, Marken, Know-how und sonstigen gewerblichen Schutzrechten vor, die für die jeweiligen SaaS-Services bestehen bzw. die im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Services entstehen.
- 5.2 Der Kunde darf die SaaS-Services insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Service oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Services zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. GFOS ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- 5.3 Der SaaS-Service enthält möglicherweise Bestandteile von Drittsoftware (einschließlich Open Source Software), für die dann gesonderte Lizenzbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber gelten. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber werden dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt und sind gegenüber den Nutzungsrechten dieser AGB-Cloud vorrangig; dies gilt auch für Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse der Open Source Software Lizenzbedingungen. Open Source Software und die für diese gesondert geltenden Lizenzbedingungen werden, soweit erforderlich, in dem jeweiligen Leistungskatalog angezeigt und/oder in dem der GFOS *gfos* Software beigefügten *readme.txt*, *notices.txt* bzw. *licenses.txt* aufgeführt und/oder dem Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt. Der Source Code der Open Source Software ist gegebenenfalls unter dem dort jeweils angegebenen Link bzw. auf Anfrage verfügbar. Soweit die Lizenzbedingungen einer Open Source Software ein Recht zur Bearbeitung für eigene Zwecke des Kunden und damit verbunden zum Reverse Engineering für die Zwecke der
- Fehlerbehebung einer auf diese Open Source Software zugreifenden Software erfordern, räumt GFOS dies hiermit dem Kunden ein; widersprechende Regelungen im jeweiligen SaaS-Vertrag entfalten insoweit keine Geltung.
- 5.4 Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Urheberrechten, Patenten oder sonstigen gewerblichen Schutzrechten durch GFOS oder durch die von GFOS erbrachten, vom Kunden vertragsgemäß genutzten SaaS-Services gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, und die Nutzung der SaaS-Services dem Kunden ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt wird, haftet GFOS gegenüber dem Kunden innerhalb der in § 11.9 bestimmten Frist wie folgt, wenn und soweit GFOS diesbezüglich ein Verschulden vorzuwerfen ist:
- 5.5 GFOS ist lediglich verpflichtet, die SaaS-Services frei von Rechten oder Ansprüchen Dritter zu liefern, welche (i) die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Services behindern, einschränken oder ausschließen, (ii) die auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum beruhen und (iii) die GFOS bei Vertragsabschluss kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte, vorausgesetzt, das Recht oder der Anspruch beruht auf gewerblichen Schutzrechten oder anderem geistigen Eigentum
- a) nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, sofern der Kunde von GFOS dort seinen Sitz oder seine Niederlassung hat; oder
- b) nach dem Recht eines Drittlandes nur dann, sofern GFOS mit dem Kunden ausdrücklich schriftlich die Verwendung der SaaS-Services von GFOS in diesem Drittland vereinbart haben.
- 5.6 GFOS wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Kunden die Möglichkeit zur Nutzung der SaaS-Services verschaffen, oder (ii) die SaaS-Services so ändern, dass das Schutzrecht des Dritten nicht verletzt wird, die SaaS-Services aber im Wesentlichen der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen, oder (iii) die entrichtete Vergütung für den

SaaS-Services für den Zeitraum zurückerstat-
ten, für den diese nicht mehr vertragsgemäß
genutzt werden können. Darüber hinaus stellt
GFOS den Kunden von rechtskräftig festge-
stellten Ansprüchen Dritter wegen der Verlet-
zung von Schutzrechten aufgrund einer ver-
tragsgemäßen Nutzung der SaaS-Services
sowie von den hierdurch verursachten Kosten
der Rechtsverteidigung in den Grenzen der in
diesen AGB-Cloud vereinbarten Haftungsbe-
schränkung frei.

- 5.7 Der Kunde wird GFOS bei allen Schadensmin-
derungsmaßnahmen angemessen unterstüt-
zen. Die vorstehenden Verpflichtungen von
GFOS gemäß § 5.6 bestehen nur, soweit der
Kunde GFOS von der Geltendmachung oder
Androhung solcher Ansprüche unverzüglich
schriftlich benachrichtigt, alle außergerichtli-
chen und gerichtlichen Abwehrmaßnahmen
und Vergleichsverhandlungen GFOS vorbe-
halten bleiben oder nur im schriftlichen Ein-
vernehmen mit GFOS geführt werden, der
Kunde jede von GFOS für die Beurteilung der
Lage oder Abwehr der Ansprüche ge-
wünschte Information unverzüglich zugäng-
lich macht und angemessene Unterstützung
gewährt. Der Kunde verpflichtet sich, GFOS
sowie ggf. betroffenen Vorlieferanten von
GFOS (z.B. Softwarehersteller, von dem
GFOS Drittsoftware bezogen hat) Gelegen-
heit zu geben, sich an einem eventuellen
Rechtsstreit zu beteiligen. Der Kunde hat
GFOS und ggf. die Vorlieferanten von GFOS
bei der Führung eines solchen Rechtsstreits in
jeder Hinsicht zu unterstützen. Der Kunde hat
Handlungen zu unterlassen, die die Rechtspo-
sition von GFOS oder der Vorlieferanten von
GFOS beeinträchtigen könnten. Stellt der
Kunde die Nutzung der SaaS-Services aus
Schadensminderungs- oder sonstigen wichti-
gen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Drit-
ten darauf hinzuweisen, dass mit der Nut-
zungseinstellung kein Anerkenntnis einer
Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 5.8 Ansprüche des Kunden sind ferner ausge-
schlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung
durch Vorgaben des Kunden, durch eine von
GFOS nicht voraussehbare Anwendung der
SaaS-Services, durch eine Verwendung der
SaaS-Services in einem nicht vereinbarten

Einsatz- und Nutzungsumfeld oder dadurch
verursacht wird, dass die SaaS-Services vom
Kunden oder von durch den Kunden beauf-
tragte Dritte verändert oder zusammen mit
nicht von GFOS gelieferten Produkten oder
IT-Services vermischt oder eingesetzt wer-
den, es sei denn, dass eine derartige Schutz-
rechtsverletzung auch ohne eine solche An-
wendung, Änderung oder einen solchen Ein-
satz verursacht worden wäre.

- 5.9 GFOS ist berechtigt, den tatsächlichen Li-
zenzumfang des Kunden anhand der im Sys-
tem hinterlegten Lizenzgrößen und der An-
zahl aktiver Nutzer zu überprüfen („Lizenzver-
messung“). Ziel der Lizenzvermessung ist die
Feststellung, ob die vereinbarten Lizenzen
korrekt genutzt werden. Der Kunde erhält
nach Abschluss eine Aufstellung der ermittel-
ten Lizenzdaten sowie etwaiger daraus resul-
tierender Vergütungsanpassungen. Einwen-
dungen gegen die Abrechnung aus der Li-
zenzvermessung sind innerhalb von 30 Tagen
nach Zugang mindestens in Textform geltend
zu machen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine
Mitteilung, ist GFOS berechtigt, die Abrech-
nung auf Grundlage der Aufstellung vorzu-
nehmen.

§ 6 Verfügbarkeit der GFOS knownCloud

- 6.1 Die Verfügbarkeit der GFOS knownCloud pro
Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens
neunundneunzigkommasechs Prozent
(99,6%) (die „**Verfügbarkeit**“ oder kurz „**V**“).
Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich
auf die am Leistungsübergabepunkt des Ser-
vers (Ausgang Router des von GFOS genutz-
ten Rechenzentrums) geschuldete Verfüg-
barkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der
Datenübertragung von diesem Leistungs-
übergabepunkt zum Kunden und/oder im Be-
reich der IT-Systeme des Kunden selbst blei-
ben außer Betracht.
- 6.2 Wenn die GFOS Software in einer Kunden
Cloud bereitgestellt wird, hat der Kunde die
Verfügbarkeit der Kunden Cloud mit dem
Drittanbieter zu vereinbaren. GFOS ist in die-
sem Fall lediglich zur Erbringung der im Lei-
stungskatalog beschriebenen Leistungen

verpflichtet, soweit Fehler in der GFOS Software vorliegen.

6.3 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines SaaS-Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses SaaS-Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

6.4 Die „Systembetriebszeit“ (kurz „SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines SaaS-Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die GFOS knownCloud gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- a) Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von GFOS bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS/Viren) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- b) Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von GFOS zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von GFOS;
- c) Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß nachfolgendem § 6.6;
- d) in Fällen höherer Gewalt, wobei **„höhere Gewalt“** jedes außerhalb des Einflussbereiches von GFOS liegende unvorhergesehene, außergewöhnliche Ereignis ist, durch das GFOS unvermeidbar ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, und das auch durch die

zumutbare Sorgfalt seitens GFOS nicht hätte abgewendet oder unschädlich gemacht werden können. Als höhere Gewalt in diesem Sinne gelten, insb. unvorhergesehene politische Ereignisse oder Unruhen, einschließlich Krieg, Terror-Anschläge, Feuerschäden, Streiks und rechtmäßige Aussperrungen sowie nicht verschuldete Betriebsschließungen, nicht vermeidbare Hacker- und/oder Cyber-Angriffe Dritter, wie z.B. DDoS-Attacken oder Ransomware-Attacken, Naturkatastrophen, wie z.B. Überschwemmungen, behördliche Anordnungen, Epidemien und Pandemien, wie z.B. das Covid19-Virus;

- e) bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von GFOS oder den GFOS Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;
- f) Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

6.5 „Nichtverfügbarkeit“ (kurz „NV“) bedeutet die Zeit während eines SaaS-Vertragsjahres (in Minuten), während der der Kunde, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die GFOS knownCloud gemäß den Zugangsprotokollen zuzugreifen. Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

6.6 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem oder der Infrastruktur der GFOS knownCloud, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden

Betriebes erforderlich sind sowie für die Durchführung von Datensicherungen und dem Einspielen von Updates oder Upgrades werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

- a) Geplante Wartungsfenster: täglich, 23:00 bis 05:00 Uhr sowie an bis zu zwei Sonntagen im Kalenderquartal (nach vorheriger Information) ganztägig.
- b) Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen GFOS und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden. GFOS bleibt zudem im Einzelfall berechtigt, auch ohne Vereinbarung mit dem Kunden Wartungsarbeiten vorzunehmen, wenn diese für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes zwingend erforderlich sind und eine vorherige Abstimmung mit dem Kunden aus Zeitgründen nicht möglich ist. GFOS wird den Kunden über die Wartungsarbeiten spätestens nach Abschluss der Wartungsarbeiten informieren.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „**Geplante Nichtverfügbarkeiten**“ bezeichnet.

- 6.7 In Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit hat der Kunde keinen Rechtsanspruch auf Nutzung der GFOS knownCloud, selbst wenn die GFOS knownCloud zu diesen Zeiten ganz oder teilweise zur Verfügung steht. Kommt es bei einer Nutzung der GFOS knownClouds in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

§ 7 Unterauftragnehmer

GFOS bleibt berechtigt, Teile der SaaS-Services durch Unterauftragnehmer erbringen zu lassen. GFOS behält sich bei der Erbringung der SaaS-Services ferner vor, auf personelle Ressourcen sowie auf technische, fachliche

und/oder administrative Unterstützungsleistungen anderer Unternehmen der GFOS-Gruppe zurückzugreifen und dementsprechend auftragsbezogene vertrauliche Informationen des Kunden weiterzugeben. Alle Unternehmen der GFOS-Gruppe sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unbeschadet dessen verbleibt die Verantwortung für die Erbringung der SaaS-Services in vollem Umfang bei GFOS. Etwaige Erfüllungs- und Haftungsansprüche können daher ausschließlich gegen GFOS geltend gemacht werden, nicht aber gegen andere Unternehmen der GFOS-Gruppe.

§ 8 Inanspruchnahme der SaaS-Services durch den Kunden, Mitwirkungsleistungen

- 8.1 Der Kunde unterstützt die zur Leistungserbringung erforderlichen Tätigkeiten von GFOS. Hierzu gehört insbesondere die rechtzeitige und vollständige Erteilung und Beschaffung aller notwendigen Informationen für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der SaaS-Services erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für GFOS unentgeltlich erbracht werden. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass die Mitarbeitenden des Kunden, die GFOS bei der Leistungserbringung unterstützen, zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeitenden die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für GFOS zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Services erforderlich sind.
- 8.2 Der Kunde nutzt die SaaS-Services ausschließlich zu seinen internen Geschäftszwecken, bzw. ggf. die seiner Berechtigten Konzerngesellschaften.
- 8.3 Der Kunde ist für die Überwachung der Nutzung der SaaS-Services verantwortlich und meldet GFOS unverzüglich schriftlich jede Nutzung, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, insbesondere wenn die

- vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen überstiegen werden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, eine Erweiterungsvereinbarung zu unterzeichnen, welche die zusätzliche Nutzung und die zusätzliche Vergütung ausweist. Die entsprechende Vergütung entsteht von dem Tag an, seitdem die Überschreitung besteht. GFOS ist berechtigt, die Vertragsgemäßheit der Nutzung der SaaS-Services, insbesondere die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Mitarbeitenden-Lizenzen zu überprüfen.
- 8.4 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der Kunden Cloud sowie die Datensicherung in der Kunden Cloud verantwortlich. Der Kunde pflegt seine internen Systeme und technischen Umgebungen/Ausstattungen selbst. Diese haben den von GFOS veröffentlichten und auf Anforderung durch GFOS mitzuteilenden Mindestspezifikationen zu entsprechen, um GFOS die Leistungserbringung zu ermöglichen.
- 8.5 Der Kunde überwacht die Erbringung der SaaS-Services durch GFOS gemäß seinen Verpflichtungen aus dem SaaS-Vertrag.
- 8.6 Der Kunde bewahrt seine Unterlagen selbst in Übereinstimmung mit geltendem Recht auf und wird insbesondere alle Originalbelege der an GFOS gelieferten Informationen selbst verwalten.
- 8.7 Die SaaS-Services der GFOS basieren auf den vom Kunden gelieferten Informationen. Der Kunde ist für die Richtigkeit und rechtzeitige Lieferung dieser Informationen und demnach insbesondere für nachteilige Auswirkungen durch von ihm zu vertretende Verzögerungen sowie seine eigenen Anweisungen verantwortlich.
- 8.8 Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für Kommunikationsverbindungen einschl. Internet, falls die SaaS-Services die Nutzung von Kommunikationsverbindungen zur Herstellung der Verbindung mit GFOS erforderlich machen. Der Kunde trägt selbst die Installations-, Benutzungs-, Service- und Reparaturkosten für die Kommunikationsverbindungen. GFOS ist nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit der Kommunikationsverbindungen, die der Kunde nutzt, um Zugriff auf die SaaS-Services zu erhalten.
- 8.9 Im Rahmen der Nutzung der SaaS-Services durch Mitarbeitende des Kunden hat der Kunde sicherzustellen, dass die sich für die Nutzer aus dem SaaS-Vertrag ergebenden Pflichten eingehalten werden. GFOS kann den Zugang zu den SaaS-Services durch einen Nutzer entsprechend § 4.5 sperren, wenn GFOS begründeten Anlass zu der Vermutung hat, dass dieser Nutzer gegen diese AGB-Cloud verstoßen hat oder die SaaS-Service anderweitig in vertragswidriger Art und Weise nutzt.
- 8.10 GFOS leistet dem Kunden weder rechtliche noch buchhalterische oder steuerliche Beratung und der Kunde verlässt sich in Bezug auf solche Beratungen ausschließlich auf seine eigenen Berater.
- 8.11 Der Kunde verfügt jetzt und zukünftig über unbeschränkte Vollmacht seiner Berechtigten Konzerngesellschaften, die ggf. SaaS-Services der GFOS beanspruchen sollen, zur Ausführung des SaaS-Vertrages und er verpflichtet seine Berechtigten Konzerngesellschaften zur ordnungsgemäßen Erfüllung der in diesem SaaS-Vertrag enthaltenen Verpflichtungen. Ferner verfügt der Kunde über alle notwendigen Lizenzen, Erlaubnisse und Genehmigungen zur Erbringung seiner Mitwirkungsleistungen.
- 8.12 Die vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen stellen eine echte vertragliche Verpflichtung gegenüber GFOS und nicht nur eine Obliegenheit dar. Solange Mitwirkungsleistungen des Kunden nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist GFOS von der betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie GFOS auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Die entsprechenden Leistungsfristen verschieben sich um einen angemessenen Zeitraum. GFOS ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen durch den Kunden entstehen.

Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von GFOS kann von GFOS gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von GFOS bleiben unberührt.

§ 9 Vergütung für SaaS-Services

- 9.1 Die vertraglich vereinbarten SaaS-Gebühren beginnen in vollem Umfang einen (1) Monat nach Unterzeichnung des Vertrages. Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.
- 9.2 Alle Preise von GFOS verstehen sich grundsätzlich in EURO zuzüglich vom Kunden zu tragender Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe. Die Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen. Die Preise sowie Preiszuschläge werden nach der im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Preisliste von GFOS ermittelt, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 9.3 Die Rechnungen von GFOS sind ohne jeden Abzug (z.B. Skonto) zahlbar binnen vierzehn (14) Kalendertagen nach Rechnungsdatum, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Als Tag der Zahlung gilt das Datum des Geldeinganges bei GFOS oder der Gutschrift auf dem Konto von GFOS.
- 9.4 Einmalige Dienst- oder Werkleistungen, insbesondere im Rahmen der ggf. erforderlichen Implementierung der SaaS-Services, die der Kunde wünscht, die aber nicht zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten SaaS-Services gehören, wird GFOS auf Basis einer gesonderten Vereinbarung gemäß der jeweils gültigen Preisliste gesondert anbieten und in Rechnung stellen.
- 9.5 Bei veränderten Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder Preiserhöhungen von Unterauftragnehmern ist GFOS berechtigt, die Vergütung für die SaaS-Services anzupassen. Eine solche Preisanpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach SaaS-Vertragsschluss und

nur einmal jährlich zulässig. GFOS wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, sind sowohl GFOS wie der Kunde berechtigt, den SaaS-Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als zehn Prozent (10 %) des bisherigen Preises ausmacht. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

- 9.6 Schließt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von mindestens 36 Monaten ab, ist er berechtigt, einen vergünstigten Preis gegenüber dem regulären Listenpreis zu erhalten. Der gewährte Preisvorteil gilt nur, solange der Vertrag tatsächlich die volle Laufzeit von 36 Monaten erreicht.
- 9.7 Kündigt der Kunde einen Vertrag mit einer festen Laufzeit von 36 Monaten vor Ablauf von 24 Monaten, ist GFOS berechtigt, den Preis für die tatsächliche Vertragsdauer gemäß dem geltenden Listenpreis nachzuberechnen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Nachberechnung erfolgt ausschließlich in Höhe der Differenz zwischen dem ursprünglich gewährten vergünstigten Preis und dem regulären Listenpreis. Diese Regelung stellt keine Vertragsstrafe dar, sondern gleicht lediglich den ursprünglich gewährten Preisvorteil aus. Eine Preisanpassung erfolgt nicht, wenn der Kunde aus wichtigem Grund kündigt, den GFOS zu vertreten hat.
- 9.8 Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Er ist zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten gegenüber GFOS nur berechtigt, wenn der geltend gemachte Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Die Abtretung von gegen GFOS gerichteter Ansprüche ist ausgeschlossen. Vorgenanntes gilt jedoch nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

§ 10 Leistungsmängel

- 10.1 Ein Mangel der SaaS-Services liegt dann vor, wenn diese nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweisen. Die vertragliche Beschaffenheit der SaaS-Services ergibt sich aus den Festlegungen in dem Leistungskatalog der jeweiligen SaaS-Services. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht.
- 10.2 Der Kunde hat GFOS Mängel der SaaS-Services unverzüglich und schriftlich (E-Mail genügt) unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Meldung muss die aufgetretenen Symptome, die Programmfunktionalität sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beschreiben und die für die Mängelbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen Nutzer, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie die ggf. simultan geladene Drittsoftware beinhalten.
- 10.3 Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und der Ursachen erleichtern. GFOS wird auf eigene Kosten die Ursache eines Mangels ermitteln. Über den jeweiligen Stand und Erfolg dieser Bemühungen wird GFOS den Kunden regelmäßig berichten. Führt die Ursachenermittlung zu dem Ergebnis, dass eine Störung der SaaS-Services nicht auf einen von GFOS zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist, muss GFOS die Störung nur beseitigen, wenn der Kunde sich bereit erklärt, die damit verbundenen Kosten zu übernehmen.
- 10.4 GFOS kann Mängel der SaaS-Services nach Wahl von GFOS durch Beseitigung, Umgehung oder Ersatzverschaffung beheben. Schließt GFOS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Kunde GFOS eine Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Kunde eine angemessene Minderung der Vergütung verlangen oder den SaaS-Vertrag kündigen; das Recht zur Selbstvornahme des Kunden nach § 536a Abs. 2 BGB ist ausgeschlossen.

Eine Nachfristsetzung zur Mängelbeseitigung ist entbehrlich, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von GFOS 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.

- 10.5 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Services ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.
- 10.6 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Services sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von GFOS Änderungen an den SaaS-Services vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für GFOS unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 10.7 Erbringt GFOS SaaS-Services bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GFOS eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

§ 11 Haftung

- 11.1 GFOS haftet unbeschränkt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, für Schäden aus einer Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die eine Ersatzpflicht nach § 1 ProdHaftG begründen.
- 11.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet GFOS nur, soweit es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des SaaS-Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen. § 11.1 bleibt unberührt.

- 11.3 Bei der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch GFOS ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist der Schaden, den GFOS bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder den GFOS bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der SaaS-Services typischerweise zu erwarten sind. § 11.1 bleibt unberührt.
- 11.4 Die Haftung von GFOS ist in den Fällen von § 11.3 auf zweihundertfünzigtausend Euro (€ 250.000,00) pro Schadensfall beschränkt. Falls nach Auffassung des Kunden das voraussehbare Vertragsrisiko diesen Haftungshöchstbetrag nicht nur unerheblich übersteigt, ist GFOS bereit, gegen entsprechende Vergütung für die Risikoübernahme eine angemessene höhere Haftungssumme zu vereinbaren, vorausgesetzt, dass hierfür Versicherungsschutz vereinbart werden kann.
- 11.5 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet GFOS nur, soweit GFOS die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat. Die Haftung von GFOS für die einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist im vorstehenden Fall der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- 11.6 Auch soweit der Kunde dazu berechtigt ist, den Zugang zum jeweiligen SaaS-Service seinen Berechtigten Konzerngesellschaften zu gewähren, bleibt der Kunde der alleinige Vertragspartner von GFOS und können Ansprüche gegen GFOS allein von dem Kunden geltend gemacht werden. Der Kunde stellt GFOS von allen Ansprüchen frei, falls Berechtigte Konzerngesellschaften in Zusammenhang mit den SaaS-Services Ansprüche unmittelbar gegen GFOS geltend machen.
- 11.7 Eine Haftung für Schäden wegen eines bereits zu Vertragsschluss bestehenden Mangels gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen.
- 11.8 Die vorstehenden Regelungen zur Haftungsbeschränkung gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeitenden, Vertreter und Organe von GFOS.
- 11.9 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und bei der Verletzung einer Beschaffheitsgarantie. Dies gilt weiter nicht für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von GFOS bzw. eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von GFOS beruhen.
- 11.10 Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- § 12 Geheimhaltung, Datenschutz, Referenzen**
- 12.1 Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung solcher Tatsachen, Unterlagen und Kenntnisse, die ihm im Zuge der Durchführung der geschäftlichen Beziehungen mit GFOS zur Kenntnis gelangen und technische, finanzielle, geschäftliche oder marktbezogene Informationen über das Unternehmen GFOS beinhalten, sofern GFOS die jeweilige Information als geheimhaltungsbedürftig bezeichnet oder an ihrer Geheimhaltung ein offenkundiges Interesse hat (nachfolgend insgesamt **„vertrauliche Informationen“**). Der Kunde wird die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der vertragsgemäßen Umsetzung und Durchführung der Vertragsbeziehung mit GFOS sowie der hierauf beruhenden Einzelverträge verwenden.

- 12.2 Die Weitergabe von vertraulichen Informationen durch den Kunden an Dritte bedarf der ausdrücklichen und vorherigen schriftlichen Zustimmung durch GFOS.
- 12.3 Die Geheimhaltungspflicht gemäß obigem § 12.1 besteht nicht, soweit die jeweilige vertrauliche Information nachweislich:
- a) ohne Zutun des Kunden allgemein bekannt ist oder wird oder
 - b) dem Kunden bereits bekannt war oder von einem zur Weitergabe berechtigten Dritten bekannt gemacht wird oder
 - c) von dem Kunden ohne Zutun von GFOS und ohne Verwertung anderer durch den vertraglichen Kontakt erlangter Informationen oder Kenntnisse entwickelt wird oder
 - d) aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen preisgegeben werden muss.
- 12.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeitenden und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch GFOS verantwortlich. GFOS wird die personenbezogenen Daten des Kunden im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen bzw. den Bestimmungen des SaaS-Vertrags verarbeiten.
- 12.5 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).
- 12.6 Personenbezogene Daten des Kunden werden von GFOS erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung des SaaS-
- Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat. Dem Kunden ist bekannt, dass zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten der Ansprechpartner des Kunden (Name, E-Mail-Adressen, etc.) auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erforderlich ist. GFOS ist insbesondere berechtigt, die Daten an Dritte zu übermitteln, wenn und soweit dies zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Erfüllung des Vertrages (z.B. für Leistungserbringung, Rechnungsstellung oder Kundenbetreuung) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO erforderlich ist. GFOS wird diese Daten ferner ggf. auch zum Zwecke der Forderungsdurchsetzung im Einklang mit Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO an Dritte (z.B. Inkasso-Unternehmen) weiterleiten.
- 12.7 Die Datenschutzhinweise von GFOS sind abrufbar unter <https://www.gfos.com/de/datenschutz>.
- 12.8 Soweit GFOS im Rahmen der Erfüllung des SaaS-Vertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird GFOS die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser AGB-Cloud vor.
- 12.9 GFOS ist berechtigt, auf die Vertragsbeziehung zum Kunden in geeigneter Form in Broschüren und Publikationen (bspw. Referenzlisten) hinzuweisen, dies schließt die

Nutzung des Firmenlogos des Kunden mit ein. Sollte der Kunde damit nicht einverstanden sein, wird er GFOS entsprechend darauf schriftlich oder in Textform hinweisen.

§ 13 Selbstbelieferungsvorbehalt, Höhere Gewalt und sonstige Behinderungen

- 13.1 Erhält GFOS aus von GFOS nicht zu vertretenden Gründen für die Erbringung der von GFOS geschuldeten Leistung erforderliche Leistungen der Unterauftragnehmer von GFOS trotz ordnungsgemäßer und ausreichender Eindeckung vor Vertragsabschluss mit dem Kunden nicht, nicht richtig, oder nicht rechtzeitig, oder treten Ereignisse höherer Gewalt (wie in § 6.4 d) definiert) ein, so wird GFOS die Kunden rechtzeitig schriftlich oder in Textform informieren. In diesem Fall ist GFOS berechtigt, die SaaS-Services um die Dauer der Behinderung herauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom SaaS-Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit GFOS der vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist.
- 13.2 Der Kunde ist nur dann berechtigt, nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist wegen des noch nicht erfüllten Teils den SaaS-Vertrag zu kündigen, wenn ihm ein weiteres Festhalten am SaaS-Vertrag objektiv unzumutbar ist und das Ereignis höherer Gewalt bereits länger als 3 Monate andauert. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadensersatz, sind in diesem Fall ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin erbrachte SaaS-Services nach Maßgabe des insoweit Vereinbarten zu vergüten.

§ 14 SaaS-Vertragslaufzeit, Kündigung, Vertragsbeendigung

- 14.1 Soweit die Parteien keine abweichende Regelung getroffen haben, hat der SaaS-Vertrag eine Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren („**Mindestlaufzeit**“), die mit dem Abschluss des SaaS-Vertrags beginnt. Danach verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils zwölf (12) Monate, wenn er nicht vorher mit einer

Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, danach zum Ende der jeweiligen Verlängerung schriftlich gekündigt wird.

- 14.2 Jede Partei ist berechtigt, den SaaS-Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der anderen Partei die Fortsetzung des SaaS-Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann („**wichtiger Grund**“). Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 323 Abs. 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.
- 14.3 GFOS ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, (i) falls sich der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) Monatsrechnungen im Verzug befindet oder (ii) soweit das anwendbare Import-, Exportkontroll- oder Sanktionsrecht die Bereitstellung des SaaS-Services durch GFOS nicht erlaubt.
- 14.4 Nach Beendigung des SaaS-Vertrages gleich aus welchem Grund
- a) enden automatisch alle Nutzungs- und sonstigen Rechte, die dem Kunden unter diesem SaaS-Vertrag erteilt worden sind;
 - b) sind alle vertraulichen Informationen, die eine Partei der jeweils anderen Partei unter diesem SaaS-Vertrag oder in Verbindung mit den beendeten SaaS-Services geliefert hat, auf Anforderung der jeweiligen Partei zurückzugeben; dies gilt nicht für den Schriftwechsel zwischen den Parteien sowie für andere nach den gesetzlichen Vorschriften von der jeweiligen Partei aufzubewahrende Unterlagen;
 - c) werden alle unbezahlten Vergütungen und Auslagen sofort zur Zahlung fällig.

- 14.5 Nach Zugang einer Kündigung von GFOS oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass seine in der GFOS knownCloud bzw. im jeweiligen SaaS-Service verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrages gesichert und auf ein System des Kunden migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrages wird GFOS die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils geltenden Dienstleistungssätzen unterstützt GFOS den Kunden im Rahmen der Migration.
- 14.6 Soweit GFOS vom Kunden mit der Unterstützung der Migration beauftragt wird, werden die Daten des Kunden in Absprache mit dem Kunden durch GFOS in einem Standardformat (marktüblichen Format) auf einem Datenträger oder digital zum Download bereitgestellt

§ 15 Schlussbestimmungen

- 15.1 Erfüllungsort für alle vertraglichen Verpflichtungen ist der Sitz von GFOS.
- 15.2 GFOS ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag auf Unternehmen der GFOS-Gruppe zu übertragen.
- 15.3 Alle Vereinbarungen, Nebenabreden, Zusicherungen, Änderungen und Ergänzungen des SaaS-Vertrages (einschließlich dieser AGB-Cloud) sowie sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag, die eine Rechtsfolge auslösen (z.B. Fristsetzungen, Rücktritt), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen oder Ergänzungen zu oder die Abbedingung dieser Schriftformklausel. Soweit Schriftform vorgeschrieben ist, wird sie auch gewahrt durch Übermittlungen mittels Telefax, digitaler / elektronischer Unterschriften und Signaturen (z.B. DocuSign). Die telekommunikative Übermittlung der betreffenden Erklärungen per E-Mail ist hierfür jedoch nicht ausreichend. Der Vorrang einer Individualvereinbarung (§ 305b BGB) bleibt unberührt.
- 15.4 Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Essen, Deutschland; GFOS ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die vorstehende Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, soweit sich aus Gesetz ein abweichender, ausschließlicher Gerichtsstand ergibt.
- 15.5 Der SaaS-Vertrag (einschließlich dieser AGB-Cloud) unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts (CISG) finden keine Anwendung.
- 15.6 Sollte eine Bestimmung dieser AGB-Cloud oder des SaaS-Vertrags ganz oder teilweise nichtig sein oder werden oder sollte sich eine Lücke im SaaS-Vertrag oder seinen Ergänzungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

