

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die KMH GmbH bietet auf ihren Webseiten webbasierte Software an. Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Nutzungsverträge, die zwischen der KMH GmbH und Geschäftskunden, die keine Verbraucher im Sinne des § 13 BGB oder anderer einschlägiger gesetzlicher Bestimmungen sind, geschlossen werden.
- 1.2 Es gelten ausschließlich die folgenden AGB. Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die KMH GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.3 Auch wenn bei künftigen Abschlüssen gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich diese AGB der KMH GmbH in ihrer jeweils aktuellen Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

2. Vertragsschluss / Testphase

- 2.1 Voraussetzung für den Abschluss eines Vertrages über die Nutzung von webbasierter Software der KMH GmbH ist die Registrierung durch den Kunden.
- 2.2 Mit der Registrierung sichert der Kunde zu, Unternehmer im Sinne des § 14 BGB zu sein und in dieser Eigenschaft die Registrierung auf der Internetplattform durchzuführen. Ein Verstoß gegen vorgenannte Zusicherung berechtigt die KMH GmbH unbeschadet ihrer weiteren Rechte, den Nutzungsvertrag mit dem Kunden fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 2.3 Der Kunde darf die Registrierung nur durch eine vertretungsberechtigte Person, bzw. ein vertretungsberechtigtes Organ vornehmen. Die KMH GmbH behält sich vor, den Abschluss eines Nutzungsvertrages von der Zusendung eines Nachweises über die Vertretungsmacht abhängig zu machen, ohne dabei jedoch Prüfpflichten hinsichtlich Identität und Vertretungsberechtigung der für den Kunden handelnden Person zu unterliegen.
- 2.4 Der Registrierungsvorgang erfolgt kundenseitig durch Ausfüllen und Absenden des Registrierungsformulars auf der entsprechenden Internetplattform der Software. Die für die Registrierung erforderlichen Daten sind von dem Kunden vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Mit dem Absenden der Registrierung bekundet der Kunde unverbindlich Interesse an der Nutzung der Software und einem entsprechenden Nutzungsvertrag. Ein Anspruch seitens des Kunden auf Abschluss eines Nutzungsvertrages besteht nicht.
- 2.5 Die KMH GmbH sendet dem Kunden mittels gesonderter E-Mail ein Angebot auf den Abschluss eines Nutzungsvertrages mit einem Verweis auf die Konditionen des Nutzungsvertrages und einem Hinweis auf diese AGB zu. Zugleich erhält der Kunde den Login-Zugang (Benutzername und Passwort) für den ersten Login (initiale Anmeldung) auf der entsprechenden Webseite.
- 2.6 Die Vertragsannahme des Nutzungsvertrages erfolgt kundenseitig durch die initiale Anmeldung mittels der übermittelten Login-Daten. Die Vertragsannahme kann nur innerhalb von 24 Stunden nach Zugang der Login-Daten erfolgen. Danach ist ein Login nicht mehr möglich. Es steht dem Kunden frei, neue Login-Daten über die E-Mail-Adresse office@kmh-gmbh.com anzufordern. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine erneute Zusendung von Login-Daten und dem Abschluss eines Nutzungsvertrages. Mit der Versendung neuer Login-Daten per E-Mail erhält der Kunde ein neues Angebot zum Abschluss des Nutzungsvertrages mit den zu diesem Zeitpunkt geltenden Konditionen (Preisliste und AGB), die der Kunde dann mit initialer Anmeldung wieder innerhalb von 24 Stunden annehmen kann. Sollte der Kunde erneut die initiale Anmeldung innerhalb des 24-stündigen Zeitraums nicht vornehmen,

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

erlischt auch dieses Angebot mit der Folge, dass der Kunde den zuvor geschilderten Prozess erneut anstoßen muss.

- 2.7 Eine Speicherung der Vertragsbestimmungen für den Kunden durch die KMH GmbH erfolgt nicht.
- 2.8 Die initiale Anmeldung des Kunden muss durch einen Administrator erfolgen. Ein Administrator ist ein/e Mitarbeiter/in innerhalb des Unternehmens des Kunden mit der Berechtigung die in der Software eingestellten Daten des Kunden zu verwalten. Die Zugriffsberechtigung des Administrators in der Software ist unbeschränkt. Der Kunde stellt organisatorisch sicher, dass nur berechtigte Mitarbeitende Administratoren sind.
- 2.9 Die initiale Anmeldung generiert den Zugriff auf das Mandantenkonto. Nach Einrichtung des ersten Administrators (initialer Administrator) kann der Kunde auf die webbasierte Software und auf die Mobile Applikation (verfügbar im Google Play Store und Apple App Store) zugreifen.
- 2.10 Der initiale Administrator kann weitere User und auch weitere Administratoren einrichten.
- 2.11 Die KMH GmbH räumt dem Kunden ab dem Zeitpunkt der ersten vollständigen initialen Anmeldung durch den Kunden und dem damit einhergehenden Abschluss des Nutzungsvertrages zunächst das Recht ein, die Software für 30 Tage ausschließlich zu Testzwecken zu nutzen (Testphase). Die Nutzung der webbasierten Software ist für den Kunden während der Testphase kostenfrei.
- 2.12 Der Nutzungsvertrag ist während der 30-tägigen Testphase mit einer Kündigungsfrist von 1 Tag via E-Mail an: office@kmh-gmbh.com kündbar.
- 2.13 Innerhalb der 30-tägigen Testphase muss der Kunde den zwingend zu nutzenden Abrechnungs-Prozess gemäß Ziffer 7 dieser AGB ordnungsgemäß mit gültigen Kontodaten einrichten, um die Software als auch die mobile Applikation weiterhin nutzen zu können. Unterlässt er dies, wird der Zugang des Kunden auf die Software und die Mobile Applikation ab dem 31.Tag seit initialer Anmeldung gesperrt. Der Kunde kann den Abrechnungsprozess noch innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung der 30-tägigen Testphase nachholen. Unterlässt er dies trotz Aufforderung durch die KMH GmbH weiterhin, wird das Mandantenkonto nach Ablauf des 30. Tages nach Beendigung der 30-tägigen Testphase unwiderruflich gelöscht.
- 2.14 Sollte der Kunde den Abrechnungs-Prozess innerhalb der Testphase entsprechend Ziffer 7 dieser AGB eingehalten haben, gelten die von dem Kunden bereits bei initialer Anmeldung bestätigten Konditionen (Preisliste und AGB). Richtet der Kunde den Abrechnungs-Prozess erst nach Beendigung der Testphase innerhalb des hierfür möglichen Zeitraumes von 30 Tagen ein, besteht die Kostenpflicht ab dem ersten Tag nach Ablauf der 30-tägigen Testphase auch während einer gegebenenfalls bestehenden Sperrung des Mandantenkontos. Die Kostenpflicht richtet sich nach den zwischen dem Kunden und der KMH GmbH geltenden Konditionen (Preisliste und AGB). Die Sperrung des Mandantenkontos wird von der KMH GmbH unverzüglich nach ordnungsgemäßer Einrichtung des Abrechnungsprozesses wieder aufgehoben.
- 2.15 Der Kunde kann ausschließlich während der 30-tägigen Testphase seine Daten mittels des im Mandantenkonto verfügbaren Exports downloaden. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages (gleich ob nach Kündigung oder nach Ablauf der 30-tägigen Testphase) nicht mehr gegeben sein.
- 2.16 Nach Ablauf der 30-tägigen Testphase ist jeder eingerichtete User und Administrator entsprechend den geltenden Konditionen (Preisliste und AGB) kostenpflichtig.
- 2.17 Jeder durch einen Administrator aktivierte User erhält eine Zugriffsberechtigung, die vom Umfang her der vom Kunden zugewiesenen Rolle im System entspricht. Die Login-Daten

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

werden dem User an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass nur die berechtigten Mitarbeitenden als aktivierte User Zugang zu der Software erhalten.

- 2.18 Das Nutzungsvolumen der Software bestimmt der Kunde selbst durch die Aktivierung oder Deaktivierung von Usern und Administratoren.
- 2.19 Ein User Account darf nur von einem/einer der Mitarbeitenden des Kunden genutzt werden. Die Möglichkeit einen User für mehrere Mitarbeitenden zu nutzen, ist ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, dies organisatorisch sicherzustellen.
- 2.20 Administratoren können durch den Kunden ebenfalls selbst deaktiviert werden. Während und nach Ablauf der 30-tägigen Testphase muss jedoch stets mindestens ein Administrator systemisch aktiviert sein. Alle übrigen Administratoren wie auch alle User können vom Kunden beliebig selbst aktiviert und deaktiviert werden. Den zuletzt verbleibenden Administrator kann der Kunde dann innerhalb der Kündigungsfrist nach Ziffer 4 dieser AGB kündigen. Dies sichert den Erhalt und die Abrufbarkeit der Daten des Kunden im Mandantenkonto bis zum Ablauf der Kündigungsfrist.

3. Rechte und Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde ist nur berechtigt, mit der Software eigene Daten (so auch Kundendaten) im eigenen Betrieb für eigene Zwecke zu verarbeiten. Die KMH GmbH räumt ihm hiermit die für diese Nutzung notwendigen Befugnisse als nicht ausschließliches, einfaches Nutzungsrecht für die Dauer des Nutzungsvertrages ein.
- 3.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software oder Teile davon an einen Dritten weiterzugeben oder einem Dritten die Nutzung oder Kenntnisnahme zu ermöglichen oder die Software für einen Dritten zu nutzen.
- 3.3 Als Dritte i.S.v. Ziffer 3.2 gelten nicht die mit dem Kunden konzernverbundenen Unternehmen, selbstständig Mitarbeitende (Freelancer) und von dem Kunden zur Verwaltung des eigenen Betriebes beauftragte Dienstleister. Diese sind jedoch vom Kunden auf diese Vertragsbestimmungen und diese AGB der KMH GmbH zu verpflichten. Im Falle eines Verstoßes durch diese haftet der Kunde entsprechend den Vertragsbestimmungen und dieser AGB mit der KMH GmbH.

4. Vertragsbeginn, -dauer und -beendigung

- 4.1 Der Nutzungsvertrag beginnt mit initialer Anmeldung durch den Kunden.
- 4.2 Der Nutzungsvertrag (und damit auch der zuletzt verbleibende Administrator) kann vom Kunden mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich gekündigt werden. Während der Testphase kann der Nutzungsvertrag mit einer Frist von einem Tag vom Kunden via E-Mail an office@kmh-gmbh.com gekündigt werden. Das Mandantenkonto und der zuletzt verbleibende Administrator werden mit Ablauf der Kündigungsfrist deaktiviert. Alle weiteren User können in der Software deaktiviert werden (siehe auch Ziffer 2). Sollten User oder weitere Administratoren nicht vor Ablauf der Kündigungsfrist vom Kunden deaktiviert worden sein, werden sie von der KMH GmbH mit Ablauf der Kündigungsfrist automatisch deaktiviert. Erst mit Deaktivierung endet die Vergütungspflicht.
- 4.3 Der Nutzungsvertrag kann von der KMH GmbH mit einer Frist von 12 Monaten zum Monatsende ordentlich gekündigt werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

- 4.4 Es bleibt den Parteien unbenommen den Vertrag aus wichtigem Grund und somit fristlos zu kündigen. Eine Kündigung aus wichtigem Grund muss zuvor mit einer Frist von zumindest zwei Wochen unter Benennung des Kündigungsgrundes schriftlich angedroht werden. Wenn eine fristlose Kündigung der KMH GmbH auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden beruht, behält die KMH GmbH als Mindestschaden die vertragsgemäße Vergütung, auf die die KMH GmbH ohne die Kündigung Anspruch gehabt hätte. Der Schadensersatzanspruch besteht nicht, wenn der Kunde die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.
- 4.5 Die Kündigung des Nutzungsvertrages durch den Kunden muss via E-Mail an folgende E-Mail-Adresse erfolgen: office@kmh-gmbh.com.
- 4.6 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich durch den im Mandantenkonto verfügbaren Export downloaden und sichern. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mehr gegeben sein.

5. Vertragsgegenstand / Leistungsumfang

- 5.1 Gegenstand dieser AGB ist die Zurverfügungstellung von webbasierter Software durch Zugriff auf die Server der KMH GmbH oder durch die KMH GmbH beauftragte Dritte über das Internet gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung. Es obliegt dem Kunden, die technischen Voraussetzungen zur Empfangnahme der Software am Übergabepunkt (Router Ausgang des jeweiligen Rechenzentrums) und ihrer Nutzung zu schaffen.
- 5.2 Der Kunde hat vor Vertragsabschluss überprüft, dass die Spezifikation der Software seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen der Software bekannt. Diese konnte der Kunde der Webseite der Software entnehmen.
- 5.3 Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Lieferungen und Leistungen ist das zum Zeitpunkt des Abschlusses des Nutzungsvertrages angegebene Leistungsverzeichnis, welches auf der jeweiligen Webseite der Software der KMH GmbH abrufbar ist. Sonstige Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies schriftlich vereinbaren oder die KMH GmbH sie schriftlich bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges bedürfen der schriftlichen Vereinbarung oder der schriftlichen Bestätigung durch die KMH GmbH.
- 5.4 Produktbeschreibungen, Darstellungen, Testprogramme usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsführung der KMH GmbH.
- 5.5 Die KMH GmbH erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem Stand der Technik.
- 5.6 Die Kunden erhalten nach individueller Vereinbarung das nicht ausschließliche, einfache Recht für die Dauer des Nutzungsvertrages, diese im vereinbarten Umfang für interne Zwecke zu nutzen. Der Umfang ergibt sich aus der individuellen Vereinbarung und dem zugrundeliegenden Nutzungszweck.
- 5.7 Die erbrachten Dienstleistungen auf Grundlage dieser AGB bedingen den Einsatz bestimmter Internet Browser und eine entsprechend schnelle Internetverbindung. Soweit nicht anders von der KMH GmbH gestattet, hat der Kunde eine aktuelle Desktop-Browserversion des Microsoft Edge, Apple Safari, Google Chrome oder Firefox zu nutzen. Der Kunde ist für die Unterhaltung einer ausreichenden Internetverbindung und Systemressourcen selbst

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

verantwortlich. Für die Nutzung der Smartphone-App ist im gleichen Maße eine aktuelle Version von iOS und Android erforderlich.

6. Leistungen / Leistungszeit

- 6.1. Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten sind unverbindlich, es sei denn, sie sind seitens der KMH GmbH schriftlich als verbindlich bezeichnet.
- 6.2. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde in Zahlungsverzug aus dem Vertrag befindet, und um den Zeitraum, in dem die KMH GmbH durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat, an der Lieferung oder Leistung gehindert ist, und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende des Hinderungsgrundes. Zu diesen Umständen zählen auch höhere Gewalt und Arbeitskampf. Fristen gelten auch um den Zeitraum als verlängert, in welchem der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt.
- 6.3. Vereinbaren die Vertragspartner nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
- 6.4. Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.
- 6.5. Leistungsort von Dienstleistungen ist der Ort, an dem die Dienstleistung zu erbringen ist. Im Übrigen ist für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz der KMH GmbH der Leistungsort.

7. Vergütung / Zahlung / Preisanpassung / Aufrechnung

- 7.1 Es gelten die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Nutzungsvertrages auf der jeweiligen Webseite der Software der KMH GmbH angegebenen Preise. Die dortigen Preise sind monatliche Nettopreise in Euro und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe, sofern anwendbar. Die vereinbarte Vergütung ist erstmals nach Ablauf der Testphase sofort fällig.
- 7.2 Es erfolgt eine monatliche Abrechnung für jeden User und Administrator. Der Abrechnungszeitraum beginnt mit Aktivierung des jeweiligen Users oder Administrators, nicht jedoch vor Ablauf der Testphase (somit frühestens ab dem 31. Tag nach der Einrichtung des initialen Administrators durch den Kunden).
- 7.3 Die Abrechnung der User und Administratoren erfolgt auf den Tag genau. Dies bedeutet, dass der Tag der Aktivierung und der Tag der Deaktivierung von Usern und Administratoren voll abgerechnet werden. Die Vergütungspflicht des Kunden entfällt bei der Deaktivierung somit ab dem Folgetag. Einzige Ausnahme bildet der zuletzt verbleibende Administrator, der nur im Rahmen der Kündigungsfrist gemäß Ziffer 4.2 gekündigt werden kann und bis zum Ablauf der Kündigungsfrist abgerechnet wird.
- 7.4 Die KMH GmbH richtet einen Abrechnungs-Prozess für den Kunden ein. Hierzu kann die KMH GmbH auch eine externe Abrechnungssoftware zur Verfügung stellen. Der Kunde verpflichtet sich, die Zahlung über die von der KMH GmbH bereitgestellte Abrechnungssoftware und den vorbereiteten Abrechnungs-Prozess zu nutzen. Die KMH GmbH verpflichtet sich dem Kunden den Zugang zu der verwendeten Abrechnungssoftware rechtzeitig bereitzustellen. Über diese Abrechnungssoftware erhält der Kunde monatlich eine Abrechnung der aktivierten User und Administratoren. Die Abrechnung erfolgt im Voraus für den folgenden

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

Leistungszeitraum. Die User, die während des Leistungszeitraums aktiviert oder deaktiviert werden, werden in der folgenden Abrechnung anteilmäßig berücksichtigt. Die anteilmäßige Abrechnung erfolgt entsprechend Ziffer 7.3. Sollte der Kunde versäumen den Abrechnungsprozess ordnungsgemäß einzurichten, steht es der KMH GmbH zu, den Zugang zur Software zu sperren bis der Kunde die Einrichtung in der Abrechnungssoftware vorgenommen hat. Während der Sperrung bleibt die Vergütungspflicht des Kunden bestehen.

- 7.5 Die KMH GmbH kann die Preise für die kostenpflichtigen vertraglichen Leistungen mit einer Frist von drei Monaten in angemessener Höhe anpassen. Die KMH GmbH wird diese Preisanpassung und den Zeitpunkt der Wirksamkeit der Preisanpassung dem Kunden in Textform bekanntgeben. Die Änderung wird ab dem in der Mitteilung genannten Datum wirksam. Die Preisanpassung gilt nicht für die Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Beträgt die Preisanhebung mehr als 15% des bisherigen Preises, so kann der Kunde dieser Preiserhöhung mit einer Frist von zwei Wochen ab Mitteilung widersprechen. Eine aus einer Änderung des Umfangs an Features bzw. Anzahl der zu verwaltenden Mitarbeiter resultierende Änderungen des Preises gilt nicht als Preisanpassung im Sinne dieser Ziffer. Widerspricht der Kunde einer Änderung im Sinne dieser Ziffer form- und fristgerecht, wird das Vertragsverhältnis nach Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist beendet (siehe hierzu Ziffer 4.2).
- 7.6 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als vier Wochen, ist die KMH GmbH nach vorheriger Mahnung mit Fristsetzung und Ablauf der Frist zur fristlosen Kündigung berechtigt. So auch in den Fällen, in denen der Kunde den Abrechnungs-Prozess beachtet hat und auch die Abrechnungssoftware eingerichtet hat, es aber dennoch zu Verzögerungen der Zahlungen oder Rücklastschriften kommt. Der Zugang zur Software wird ab dem ersten Tag der Verzögerung gesperrt. Der Vergütungsanspruch der KMH GmbH bleibt von der Sperrung unberührt. Der Zugang zur Software wird nach Begleichung der Rückstände unverzüglich wieder freigeschaltet. Das Recht zur Zugangsspernung besteht in diesem Fall als milderer Mittel fort. Sollte der Kunde den Abrechnungs-Prozess beachtet haben und auch die Abrechnungssoftware eingerichtet haben und es dennoch zu Verzögerungen der Zahlungen oder Rücklastschriften kommen, so kann die KMH GmbH ab Kenntnis dessen den Zugang sperren und wie oben beschrieben verfahren.
- 7.7 Der Kunde kann nur mit von der KMH GmbH anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354 a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der KMH GmbH an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

8. Rechtsmängel

- 8.1. Die KMH GmbH gewährleistet, dass der vertragsgemäßen Nutzung der Software durch den Kunden keine Rechte Dritter entgegenstehen. Bei Rechtsmängeln leistet die KMH GmbH dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach Wahl der KMH GmbH eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software oder an gleichwertiger Software verschafft.
- 8.2. Der Kunde unterrichtet die KMH GmbH unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z.B. Urheber- oder Patentrechte) an der Software geltend machen. Die KMH GmbH unterstützt den Kunden bei dessen Verteidigung gegen die Angriffe des Dritten durch Beratung und Information.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der
KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMh GmbH)
(Software as a Service Leistungen)

9. Sachmängel

- 9.1 Die Software hat bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei.
- 9.2 Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.
- 9.3 Ansprüche nach § 536a BGB, insbesondere die verschuldensunabhängige Garantiehaftung und das Selbstvornahmerecht betreffend, sind ausgeschlossen.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, die KMh GmbH unverzüglich über Mängel zu unterrichten und unterstützt die KMh GmbH bei der Fehleranalyse und Mangelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, die KMh GmbH umfassend informiert und ihr die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. Die KMh GmbH kann die Mangelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen.
- 9.5 Bei Sachmängeln kann die KMh GmbH zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der KMh GmbH durch Beseitigung des Mangels, durch Zurverfügungstellung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass die KMh GmbH Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen eines Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Eine gleichwertige neue Programmversion oder die gleichwertige vorhergehende Programmversion ohne den Fehler ist vom Kunden zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist.
- 9.6 Wenn die KMh GmbH die Nacherfüllung endgültig verweigert oder diese endgültig fehlschlägt oder dem Kunden nicht zumutbar ist, kann der Kunde entweder vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung angemessen herabsetzen und zusätzlich Schadensersatz oder Aufwendungsersatz verlangen. Die Ansprüche verjähren nach Ziffer 13.

10. Technische Verfügbarkeit

- 10.1 Die KMh GmbH überlässt dem Kunden die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 95% im Jahresmittel.
- 10.2 Der Kunde ist verpflichtet, die KMh GmbH unverzüglich schriftlich darüber zu unterrichten, sobald die Software nicht verfügbar ist.
- 10.3 Die KMh GmbH kann zur Durchführung von Wartungsarbeiten und fehlerbehebenden Updates für einen im Voraus festgelegten und dem Kunden mitgeteilten Zeitraum, die Verfügbarkeit der Software unterbrechen.
- 10.4 Bei der Berechnung der Verfügbarkeit nach Ziffer 10.1 bleiben Ausfälle aufgrund von notwendigen Wartungsarbeiten und fehlerbehebenden Updates und höherer Gewalt (z. B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Sperrungen durch die KMh GmbH, die die KMh GmbH aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern die KMh GmbH zuvor angemessene Vorkehrung zur Sicherheit getroffen hatte oder die die KMh GmbH vornimmt, weil der Kunde mit seinen vertraglichen Verpflichtungen im Verzug ist (z.B. Zahlung der vereinbarten Vergütung).

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

11. Pflege der Software / Fehlerklassen / Reaktionszeiten

- 11.1 Die KMH GmbH wird die notwendige Pflege der Software im Rahmen ihrer Wartungsarbeiten vornehmen und Störungshilfe über den Support leisten. Die KMH GmbH erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientieren.
- 11.2 Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten (einschränkend hierzu Ziffer 11.4):
- a) Fehlerklasse 1: Betriebsverhindernde Fehler: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden; eine Umgehungslösung liegt nicht vor.
Reaktionszeit: Die KMH GmbH beginnt schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von vier Stunden nach Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort.
 - b) Fehlerklasse 2: Betriebsbehindernde Fehler: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden erheblich; die Nutzung der Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich.
Reaktionszeit: Die KMH GmbH beginnt bei Fehlermeldung vor 10:00 Uhr an einem Support-Tag (gemäß Ziffer 11.1 bis 11.3) mit der Fehlerbeseitigung am gleichen Tag, bei späterer Fehlermeldung spätestens zu Beginn des nächsten Support-Tages. Die KMH GmbH kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen, wenn dies für den Kunden zumutbar ist.
 - c) Fehlerklasse 3: Sonstige Fehler.
Reaktionszeit: Die KMH GmbH beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder die KMH GmbH beseitigt den Fehler erst mit dem nächsten Release, wenn dies für den Kunden zumutbar ist.
- 11.3 Die Fristen nach Ziffer 11.2 beginnen mit der Fehlermeldung durch den Kunden gemäß dem Support-Prozess der KMH GmbH.
- 11.4 Um die Reaktionszeiten nach Ziffer 11.2 in Gang zu setzen, muss die Fehlermeldung durch den Kunden an einem Support-Tag innerhalb der Support-Zeiten bei der KMH GmbH eingehen. Geht eine Fehlermeldung außerhalb der Support-Zeiten ein, so beginnt die Reaktionszeit am nächsten Support-Tag mit Beginn der Support-Zeit (z.B. Eingang einer Fehlermeldung der Fehlerklasse 1 am Sonntag um 14:00 Uhr – Ende der Reaktionszeit am Montag um 12:00 Uhr).
- 11.5 Die Fehlerbehebung wird ausschließlich innerhalb der Support-Zeiten geleistet, durch die Beendigung von Support-Zeiten unterbrochen und wird am nächsten Tag zu Beginn der nächsten Support-Zeit fortgesetzt. Bei Fehlern der Fehlerklasse 1 wird die Fehlerbehebung auch über die Support-Zeiten hinaus fortgesetzt.
- 11.6 Die Einteilung in die verschiedenen Fehlerklassen erfolgt im Einvernehmen zwischen den Parteien. Können sich die Parteien nicht einigen, so bestimmt die KMH GmbH die Kategorie nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen, die die betreffende Störung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden hat.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der
KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMh GmbH)
(Software as a Service Leistungen)

12. Support

- 12.1 Die KMh GmbH richtet den Kunden zur Beseitigung von technischen Störungen und Behebung von Fehlern, die im Rahmen der Nutzung der Software aufkommen, einen Support ein. Hierzu kann die KMh GmbH auch eine eingebundene externe Softwarelösung zur Verfügung stellen. Der Kunde verpflichtet sich, Support-Anfragen ausschließlich über die von der KMh GmbH bereitgestellte Software und unter Einhaltung des Support-Prozesses der KMh GmbH zu stellen.
- 12.2 Die KMh GmbH informiert hierüber vorab und stellt die Software kostenlos zur Verfügung.
- 12.3 Der Kunde kann jederzeit Anfragen im Support-Prozess einstellen. Der Support bearbeitet die Anfragen des Kunden jedoch ausschließlich innerhalb der Support-Zeiten: montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr. Ausgenommen sind die bundeseinheitlichen deutschen Feiertage, zusätzliche Feiertage des Bundeslandes NRW sowie der 24. und 31. Dezember eines jeden Jahres.
- 12.4 Weitergehende Leistungen des Supports, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen, Rufbereitschaften oder Einsätze der KMh GmbH bedürfen eines gesonderten Vertrages.

13. Verjährung

- 13.1 Die Verjährungsfrist beträgt
- a) bei Sachmängeln ein Jahr,
 - b) bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln zwei Jahre,
 - c) bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre; die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.
- 13.2 Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.
- 13.3 Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie und Arglist gilt Ziffer 13.1 nicht.

14. Haftung

- 14.1 Die KMh GmbH leistet Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund nur in folgendem Umfang:
- a) Die Haftung bei Vorsatz und Arglist ist unbeschränkt.
 - b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet die KMh GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
 - c) Bei einfach fahrlässiger Verletzung haftet die KMh GmbH nur, wenn eine Kardinalpflicht (Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) durch sie verletzt wurde. In diesem Fall haftet die KMh GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
- 14.2 Der KMh GmbH bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

- 14.3 Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.
- 14.4 Aus einer Garantieerklärung haftet die KMH GmbH nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter und grober Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 14.1.
- 14.5 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten haftet die KMH GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der KMH GmbH tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung der KMH GmbH vereinbart ist.
- 14.6 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen die KMH GmbH gelten Ziffern 14.1 bis 14.5 entsprechend.

15. Urheber- / Nutzungsrechte

- 15.1 Die Software ist rechtlich geschützt. Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Schutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die die KMH GmbH dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung überlässt oder zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich der KMH GmbH zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat die KMH GmbH entsprechende Verwertungsrechte.
- 15.2 Der Kunde ist nur berechtigt, mit dem Programm eigene Daten selbst im eigenen Betrieb für eigene Zwecke zu verarbeiten.

16. Geheimhaltung / Datenschutz

- 16.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekanntwerdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 16.2 Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitenden und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.
- 16.3 Die KMH GmbH verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Der Kunde wird mit der KMH GmbH die datenschutzrechtlich notwendigen Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.
- 16.4 Die KMH GmbH stellt auf der Software-Webseite die erforderlichen Pflichtinformationen nach §§ 12 DSGVO zum Abruf bereit.
- 16.5 Die KMH GmbH behält sich das Recht vor mit den ihr über die Plattform der Software durch ihre Kunden zur Verfügung gestellten Daten selbst oder durch einen externen Dienstleister anonyme Statistiken zu generieren und für eigene Zwecke zu nutzen. Eine

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KMH GmbH Kommunikationsmanagement Motzkau und Haab (KMH GmbH) (Software as a Service Leistungen)

Datenübermittlung an einen externen Dienstleister zu diesem Zweck erfolgt ausschließlich in pseudonymisierter oder anonymisierter Weise in Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO.

- 16.6 Die KMH GmbH weist darauf hin, dass sie zur Erfüllung ihrer vertraglichen Leistungen externe Dienstleister einsetzen wird. Es bedarf hierzu nicht der Zustimmung des Kunden.
- 16.7 Der Kunde ist für alle Inhalte und Daten, die er in der Software und Applikation der KMH GmbH bereitstellt, verantwortlich. So auch für die Einhaltung der damit einhergehenden datenschutzrechtlichen Löschfristen, u.a. Soweit die KMH GmbH hierzu systemische Voreinstellungen in der Software oder Applikation vornimmt, obliegt es dem Kunden, diese zu prüfen, ggf. abzuändern und an die geltenden gesetzlichen Anforderungen anzupassen.
- 16.8 Die KMH GmbH darf den Kunden als Referenzkunden öffentlich benennen.

17. Änderungsvorbehalt

Die KMH GmbH behält sich das Recht vor, ihre geltenden AGB jederzeit zu ändern, sofern die Änderungen notwendig erscheinen und der Kunde nicht wider Treu und Glauben benachteiligt wird. Dem Kunden steht es zu, innerhalb von vier Wochen ab elektronischer Mitteilung der geänderten AGB gegen die Änderung Widerspruch einzulegen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird der Vertrag unter den bisherigen AGB zunächst fortgeführt. Der KMH GmbH steht jedoch ein außerordentliches Kündigungsrecht mit einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt des Widerspruchs zu.

18. Schlussbestimmungen

- 18.1 Änderungen und Ergänzungen von individuellen Verträgen zwischen den Parteien sowie dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich aufgehoben werden. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch eine Übermittlung in Textform, insbesondere mittels Telefax oder E-Mail.
- 18.2 Es gilt für alle Verträge zwischen den Parteien das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts.
- 18.3 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag zwischen der KMH GmbH und dem Kunden ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz der KMH GmbH.