

Allgemeine Geschäftsbedingungen gültig am 01.05.2020

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Kunden der FTAPI Software GmbH, Steinerstr. 15f, 81369 München, HRB 189499, vertreten durch den Geschäftsführer Daniel Niesler. Stand: 01.05.2020

I. Allgemein

1. Vertragsgegenstand

1.1 Alle Verträge kommen ausschließlich mit der FTAPI Software GmbH (im Folgenden „Anbieter“) zustande. Angeboten werden hochsichere Lösungen zum geschäftlichen Datentransfer sowie zur Datenspeicherung.

1.2 Diese AGB finden Anwendung auf alle Leistungen, die der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt, insbesondere aber die Bereitstellung von FTAPI OnDemand bzw. OnPremise im Folgenden gemeinsam „FTAPI“ (siehe hierzu die Abschnitte II für OnDemand und III für OnPremise). Die Möglichkeit des Kunden die Bereitstellung von OnPremise-Software auch zu mieten, ist unter Ziffer IV. geregelt.

1.3 Das Angebot des Anbieters und diese AGB richten sich ausschließlich an juristische Personen, Personengesellschaften und unbeschränkt geschäftsfähige natürliche Personen, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln (Unternehmer gemäß § 14 BGB). Vertragsabschlüsse mit Verbrauchern i.S.d. § 13 BGB lehnen wir ausdrücklich ab.

1.4 Sofern nicht ausdrücklich in diesen AGB anders geregelt, werden dem Kunden keinerlei weiteren Rechte an Leistungen oder der Marke des Anbieters eingeräumt. Insbesondere erhält der Kunde keine Rechte im Hinblick auf Quellcode des Anbieters.

1.5 Bei etwaigen Widersprüchen gilt für die Vertragsbeziehung der Parteien für die Auslegung folgende Rangfolge:

- Beauftragung auf Grundlage des Angebotes
- diese AGB
- Preisliste

Unmittelbare Leistungspflichten der Parteien ergeben sich aus diesen AGB nur im Zusammenhang mit der Beauftragung auf Grundlage eines Angebotes des Anbieters.

1.6 Diesen AGB entgegenstehenden oder von abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden widersprechen wir ausdrücklich. Die Geltung abweichender Allgemeinen

Geschäftsbedingungen oder sonstiger abweichenden Bedingungen des Kunden ist ausdrücklich vollumfänglich ausgeschlossen auch wenn in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird. Die Einbeziehung von AGB des Kunden, die von unseren AGB abweichen, bedarf zu ihrer Wirksamkeit unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung. Dies gilt sowohl für Bedingungen des Kunden, die nur in Teilen von diesen AGB abweichen, als auch für Bedingungen des Kunden, die in ihrer Gesamtheit von diesen AGB abweichen.

2. Zustandekommen des Vertrages

Soweit in den speziellen Regelungen in Ziffer II., III. oder IV dieser AGB nicht anders bestimmt, kommt der Vertrag über die jeweilige Leistung zustande, wenn ein verbindliches Angebot des Anbieters durch den Kunden angenommen wurde; Textform ist hierfür jeweils ausreichend. Das Angebot gilt spätestens als durch den Kunden angenommen, wenn die Leistungen durch den Kunden in Anspruch genommen wurden.

3. Allgemeine Pflichten des Anbieters

3.1 Der Anbieter erbringt die im Angebot, diesen AGB und der Leistungsbeschreibung FTAPI näher definierten Leistungen.

3.2 Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Leistungen beauftragten Personals (inkl. der Ansprechpartner des Kunden) sowie das Recht, diesem Weisungen zu erteilen, steht ausschließlich dem Anbieter zu.

3.3 Soweit sich aus dem Angebot nichts Abweichendes ergibt, ist der Anbieter bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.

3.4 Der Anbieter ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

3.5 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.

3.6 Ist die Bereitstellung von FTAPI gemäß Angebot für Testzwecke bestimmt, darf FTAPI nur für Demo-, Test- oder Evaluierungszwecke genutzt werden. Der produktive Einsatz für Geschäftszwecke ist genauso untersagt wie die Verwendung von Echtdaten.

4. Mitwirkung

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

4.1 Der Kunde wird dem Anbieter, in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewähren. Zudem wird der Kunde denjenigen Personen, die der Anbieter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten einsetzt und deren Anwesenheit an den Standorten des Kunden erforderlich ist, die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Räumlichkeiten und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

4.2 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der jeweils vereinbarten Dienstleistung erforderlich sind.

4.3 Der Kunde wird dem Anbieter alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde dem Anbieter auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Dienstleistungen haben können.

4.4 Sofern der Kunde vom Anbieter für den Zugriff auf Server o.ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird ihm durch den Anbieter überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung sowie danach in regelmäßigen Abständen ändern, sofern eine Änderung dieser Passwörter durch den Kunden möglich ist. Erhält der Kunde Kenntnis darüber, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten, hat der Kunde den Anbieter unverzüglich darüber zu unterrichten.

4.5 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Datensicherung durch den Anbieter vorzunehmen ist, trägt der Kunde dafür Sorge, dass seine Daten regelmäßig und gefahrenstprechend, mindestens jedoch einmal wöchentlich, gesichert werden, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Unabhängig von einer ggf. bestehenden Vereinbarung, dass die Datensicherung durch den Anbieter durchzuführen ist, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, eingehalten werden.

4.6 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über alle Umstände informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen des Anbieters oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.

4.7 Soweit der Kunde den Anbieter damit beauftragt, Log Files zu speichern bzw. Nutzungsberichte (Usage Reports) zu erstellen oder den Anbieter damit beauftragt, sonst in irgendeiner Weise Daten zu speichern bzw. ihm zur Verfügung zu stellen, die Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten der von ihm autorisierten Nutzer ermöglicht, steht der Kunde dafür ein, dass Arbeitnehmerrechte hierdurch

nicht verletzt, insbesondere Beteiligungsrechte eingehalten werden. Der Kunde wird ausdrücklich auf die Regelung in § 87 Absatz (1) Ziffer 6 des Betriebsverfassungsgesetzes hingewiesen.

4.8 Der Kunde hat dem Anbieter jede Änderung seiner Rechtsform, seiner Anschrift, Rufnummer oder Bankverbindung und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhafte Verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde dem Anbieter zu erstatten.

4.9 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben.

4.10 Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für den Anbieter unentgeltlich.

4.11 Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

5. Beistellungen

Soweit mit dem Kunden vereinbart ist, dass dieser für die Leistungserbringung Infrastruktur, Hardware und/oder Software beizustellen hat, sind diese Beistellungen pünktlich, für den Anbieter unentgeltlich und in vertragsgemäßem Zustand bereitzustellen. Der Kunde gewährleistet, dass er zu einer dem Zweck des Vertrages entsprechenden Beistellung berechtigt ist.

6. Nutzung durch Dritte

Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet, die vertragsgegenständlichen Leistungen an Dritte weiterzugeben.

7. Entgelte

7.1 Der Kunde ist zur Zahlung der für die beauftragten Dienstleistungen im Angebot genannten Entgelte ohne Abzug verpflichtet. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Jede Rechnung ist ohne Abzug zu zahlen. Der Abzug von Skonto bedarf besonderer schriftlicher Vereinbarung. Der Kunde ist vorleistungspflichtig. Nicht oder nicht vollständig geleistete Zahlungen berechtigen den Anbieter nach entsprechender Androhung und Fristsetzung zum Rücktritt. Im Falle von nicht oder nicht vollständig erbrachten Vorauszahlungen ist der Anbieter berechtigt seine Leistung bis zur Zahlung zurückzubehalten. Eine Vorleistungsverpflichtung trifft den Anbieter nicht.

7.2 Einmalige Lizenzentgelte für die Überlassung von FTAPI OnPremise (siehe hierzu in Abschnitt III) werden mit Vertragsschluss fällig.

7.3 Wiederkehrende Lizenzentgelte werden mit Vertragsschluss und im Voraus für die vereinbarte Laufzeit fällig.

7.4 Sonstige Entgelte werden mit der Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Leistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen.

7.5 Alle Entgelte verstehen sich ohne Abzug etwaiger Quellensteuern oder sonstiger Abzugssteuern, die von einer ausländischen Steuerbehörde oder einem sonstigen Hoheitsträger festgesetzt werden und/oder aufgrund Rechtsvorschriften geschuldet werden (nachfolgend insgesamt „Quellensteuern“). Sofern der Kunde Quellensteuern entrichten muss, hat der Kunde dennoch das volle vereinbarte Entgelt an den Anbieter zu entrichten. Der Anbieter wird den Kunden bei einer diesbezüglichen Rückerstattung der Quellensteuer angemessen unterstützen; hierbei hat der Kunde den Anbieter von ggf. anfallenden Kosten freizustellen.

7.6 Die im Angebot vereinbarten Entgelte für Zeit und Material gelten für den Zeitraum Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen zwischen 8.00 und 18.00 Uhr (Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen „Werktag“); Reisezeiten zum Kunden und zurück werden mit 50% als Arbeitszeit berechnet. Sofern der Kunde die Durchführung der Dienstleistungen außerhalb dieser Zeiten wünscht, werden die vereinbarten Entgelte wie folgt erhöht:

an Werktagen zwischen 18 und 23 Uhr und zwischen 6 und 8 Uhr um 25%,

an Werktagen zwischen 23 und 6 Uhr sowie samstags um 50%,

sonntags um 75% und

für gesetzliche Feiertage um 100%.

Dienstleistungen im Rahmen von Zeit und Material werden anteilig in Schritten von 60 Minuten in Rechnung gestellt.

7.7 Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zehn (10) Tage nach Versand der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch den Anbieter vom, durch den Kunden benannten, Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.

7.8 Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Entgelte trägt der Kunde mindestens in Höhe von 20 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. Dem Anbieter steht der Nachweis höherer, dem Kunden der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.

7.9 Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren erhebt der Anbieter ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für die administrative Abwicklung.

8. Laufzeit und Kündigung

8.1 Diese AGB gelten bis zur vollständigen Beendigung aller durch den Kunden beauftragten Dienstleistungen.

8.2 Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung des Angebotes durch beide Parteien zustande.

8.3 Die Mindestvertragslaufzeit der Bereitstellung von FTAPI OnDemand (siehe hierzu Abschnitt II) bzw. eines im Rahmen von FTAPI OnPremise abgeschlossenen Vertrags (siehe hierzu in Abschnitt III, Ziffer 6 ff.) ergibt sich jeweils aus dem Angebot. Bei allen Verträgen, die nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, verlängert sich die Laufzeit um weitere zwölf (12) Monate. Sofern ein Software-Pflegevertrag bzw. FTAPI OnDemand nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende dieser Verlängerung gekündigt wird, verlängert sich die Laufzeit um weitere Zwölfmonatsintervalle, sofern der Vertrag nicht mit gleicher Frist zum Ende des jeweiligen Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird.

8.4 Die vorgenannten Mindestvertragslaufzeiten beginnen jeweils mit Vertragsschluss.

8.5 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.6 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung durch den Anbieter nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn

der Kunde gegen die in Ziffer 12 vereinbarten Regelungen verstößt oder

der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Zahlungsverzug kommt, und trotz entsprechender Aufforderung innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist keine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 19 gestellt hat oder

wenn der Anbieter eine vom Kunden gestellte Sicherheit in Anspruch genommen hat und der Kunde diese nicht innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist entsprechend der Anforderungen des Anbieters angemessen wieder aufgestockt hat.

8.7 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung ohne dass es einer vorherigen Fristsetzung bedarf, liegt insbesondere vor,

wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als

zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen. Anstelle einer fristlosen Kündigung kann der Anbieter vom Kunden verlangen, eine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 19 zu stellen oder

wenn die geforderte Sicherheit gemäß Ziffer 19 vom Kunden nicht erbracht wird oder

wenn der Kunde zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder

ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden mangels der Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder

der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.

8.8 Kündigungen bedürfen ausdrücklich der Schriftform iSv § 126 I BGB bzw. einer E-Mail mit digitaler Signatur. Eine einfache E-Mail genügt nicht der vereinbarten Form! Ein Telefax genügt lediglich der Fristwahrung, sofern umgehend noch ein unterschriebenes Original zugeht.

8.9 Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass dem Anbieter durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

8.10 Teilkündigungen sind ausgeschlossen, d.h. die Kündigung eines einzelnen Add-Ons ist ausgeschlossen. Der Kunde hat die Möglichkeit den gesamten Vertrag zu kündigen und zum aktuellen Listenpreis neu abzuschließen.

9. Leistungsstörungen

9.1 Der Anbieter wird Fehler der bereitgestellten Dienstleistungen sowie Störungen, sofern sie in seinem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen in Abschnitt II, Ziffern 3 und 4 (bei FTAPI OnDemand) bzw. Abschnitt III, Ziffer 5 ff. (bei FTAPI OnPremise) beseitigen.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter erkennbare Fehler oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

9.3 Alle Fehler- oder Störungsbeseitigungsmaßnahmen an den, dem Kunden bereitgestellten, Dienstleistungen, dürfen ausschließlich durch den Anbieter oder durch vom Anbieter beauftragte Dritte vorgenommen werden.

9.4 Ergibt die Überprüfung einer Fehler- bzw. Störungsmeldung, dass kein Fehler bzw. keine Störung der Dienstleistungen des Anbieters vorlag, hat der Kunde dem Anbieter den für die Überprüfung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass der Fehler bzw. die Störung nicht vom Anbieter verursacht war.

9.5 Der Anbieter kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch ihn bereitgestellte Verschlüsselungsverfahren sowie ggf. bereitgestellte weitere Sicherheitslösungen (Virenschutz, Firewalls, Spamfilter, etc.) ein vollständiger Schutz der Daten oder der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Der Anbieter verwendet bekannte bzw. bewährte Verfahren bzw. Tools, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann der Anbieter nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Daten bzw. die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor der Herausgeber der betreffenden Verfahren bzw. die Hersteller der betreffenden Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Herausgeber bzw. Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich der Anbieter nicht im Hinblick auf die absolute Sicherheit der zu schützenden Daten bzw. Infrastruktur verpflichten.

9.6 Der Anbieter ist für die für die Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen nicht verantwortlich

im Falle von Produkten, die der Anbieter nicht bereitgestellt hat;

sofern für den betreffenden Fehler durch den Anbieter bereitgestellte Hotfixes, Patches, Updates oder Releases verfügbar sind;

im Falle der Aktualisierung von anwenderspezifischen Anpassungen, Änderungen und Erweiterungen, die ggf. nach einem Update erforderlich werden;

bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen beruhen;

bei anderer als durch den Anbieter hergestellter Software oder Fremdsoftware;

wenn diese auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung oder Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit dem FTAPI-Handbuch bzw. der Leistungsbeschreibung vorgenommen wird;

wenn diese auf Softwareprodukten oder Systemen anderer Hersteller beruhen, die der Kunde mit den bereitgestellten Dienstleistungen verbunden hat;

bei jeglichen Hardwaredefekten;

bei Nutzung auf anderen als den in der Leistungsbeschreibung angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen.

9.7 Der Anbieter ist berechtigt, durch den Kunden im Rahmen von Ziffer 9.6 dieses Abschnitts beauftragte Leistungen zusätzlich gemäß den vereinbarten Entgelten für Leistungen nach Zeit und Material in Rechnung zu stellen.

10. Besondere Regelungen für die Erbringung von Werkleistungen

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Werkvertragsrecht unterliegen, gelten die folgenden Regelungen:

10.1 Die Verantwortung für die Erreichung eines bestimmten Erfolges trägt der Anbieter nur, soweit

die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und vereinbart wurden und

der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

10.2 Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden die Bereitschaft zur Abnahme mindestens in Textform anzuzeigen. Der Kunde wird, sofern keine andere Regelung getroffen wurde, spätestens fünf (5) Werktage nach Anzeige der Abnahmebereitschaft mit der Abnahme beginnen und führt diese zusammen mit dem Anbieter durch. Die Werkleistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde die durch den Anbieter erbrachten Leistungen bestimmungsgemäß nutzt oder wenn der Kunde nicht innerhalb von vier (4) Wochen ab dem Datum, an welchem dem Kunden die Anzeige des Anbieters über seine Bereitschaft zur Abnahme zugegangen ist, schriftlich Mängel der Fehlerklasse 1 gegenüber dem Anbieter mitteilt.

Fehlerklasse 1: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt;

Fehlerklasse 2: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt, die Nutzungseinschränkung ist gleichwohl nicht unerheblich;

Fehlerklasse 3: alle Fehler, die nicht der Fehlerklassen 1 und 2 zugeordnet werden können

10.3 Die endgültige Zuordnung dieser Fehler in eine der obigen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen den Parteien. § 640 Absatz (1) Satz 2 BGB bleibt unberührt.

10.4 Etwaige Mängel sind dem Anbieter durch den Kunden schriftlich anzuzeigen. Waren die Leistungen bei Gefahrübergang mangelbehaftet, hat der Anbieter nach seiner Wahl diese Mängel zu beheben oder ein neues Werk herzustellen („Nacherfüllung“); die Ermöglichung einer zumutbaren Umgehung (Workaround) des Mangels stellt eine ausreichende Nacherfüllung dar. Gelingt dem Anbieter die Nacherfüllung zweimal innerhalb einer angemessen vom Kunden schriftlich zu setzenden Nachfrist nicht, kann der Kunde seine Ansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen geltend machen, wobei das Recht auf Selbstvornahme des Kunden aus § 637 BGB ausgeschlossen

wird. Unerhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt vom Vertrag; ein Anspruch auf Minderung des Kunden bleibt hiervon unberührt.

11. Datenübertragung

Um die Leistungen zu verbessern, sammelt und nutzt der Anbieter ggf. technische Informationen des Kunden und die durch den Kunden in Verbindung mit den Dienstleistungen des Anbieters genutzte Hardware in einer Art und Weise, die keine Rückschlüsse auf die Identität der Nutzer ermöglicht. Der Anbieter ist berechtigt, diese Informationen zu den Verbesserungen seiner Dienstleistungen zu analysieren bzw. an Dritte weiterzugeben, so dass diese das Zusammenwirken ihrer Produkte und Leistungen mit den Dienstleistungen des Anbieters verbessern können. Der Kunde gestattet, dass der Anbieter zu diesen Zwecken auf Daten und Systeme des Kunden zugreift.

12. Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote

12.1 Der Kunde verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nur in der im Angebot sowie in der in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Art und Weise zu nutzen.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen sach- und funktionsgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen.

12.3 Die durch den Anbieter bereitgestellten Dienstleistungen können technische Maßnahmen enthalten, die eine unlicenzierte Nutzung verhindern oder entdecken. Eine Umgehung dieser technischen Maßnahmen ist verboten, sofern diese nicht durch zwingende gesetzliche Bestimmungen ausdrücklich gestattet wird.

12.4 Der Kunde ist in begrenztem Umfang berechtigt, Änderungen an der Web-Oberfläche und den E-Mail-Templates von FTAPI vorzunehmen, um das Erscheinungsbild ggf. bestehenden Unternehmensvorgaben des Kunden anzupassen. Hierzu gehören unter anderem Anpassungen an Stylesheets (CSS), Grafiken und Templates. Änderungen, die Funktionen von FTAPI erweitern oder einschränken, sind nicht erlaubt. Änderungen dürfen nur an den Dateien vorgenommen werden, die explizit im FTAPI-Handbuch (<http://docs.ftapi.com>) für diesen Zweck beschrieben sind.

12.5 Es ist dem Kunden insbesondere untersagt

Markenzeichen oder sonstige Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte zu entfernen, zu verändern oder zu verdecken;

FTAPI an Dritte weiterzugeben oder Lizenzen hieran Dritten einzuräumen;

FTAPI zum Download, zur Kopie, zum Vertrieb oder zur Miete anzubieten.

13. Haftung

Sofern und soweit der Anbieter keine öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (siehe hierzu Ziffer 14) erbringt, haftet der Anbieter nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

13.1 Der Anbieter haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

13.2 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

13.3 Der Anbieter haftet im Falle einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung nur bei solchen vertragswesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (sogenannte Kardinalpflichten, z.B. die schuldhaft Verletzung einer vereinbarten Verfügbarkeit). Der Anbieter haftet hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

13.4 Im Falle einer Haftung nach Ziffer 13.3 haftet der Anbieter zudem beschränkt bis zu einer Höhe von 15.000 Euro je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf 30.000 Euro begrenzt.

13.5 Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die der Anbieter ausdrücklich übernommen hat, haftet der Anbieter für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.

13.6 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß der Ziffern 13.1 bis 13.4 bleiben unberührt.

13.7 Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

14. Haftung nach dem TKG

Sofern und soweit der Anbieter öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet der Anbieter abweichend von Ziffer 13 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500 Euro je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal 10 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

15. Verjährung

Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch nach 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Dienstleistung erbracht oder die betreffende Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arglistiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

16. Höhere Gewalt

16.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten.

16.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks) oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen. Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

17. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

17.1 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten.

17.2 Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

18. Sicherheitsleistungen

18.1 Der Anbieter ist berechtigt, nach Vertragsbeginn eine Sicherheitsleistung vom Kunden zu fordern, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Verzug kommt. Wird die Sicherheit nicht binnen weiterer 14 Tage nach Aufforderung an den Anbieter geleistet, so ist der Anbieter berechtigt, gemäß Ziffer 8.7 außerordentlich zu kündigen.

18.2 Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung durch den Anbieter unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft einer deutschen Bank zugunsten des Anbieters, und zwar in Höhe der Summe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Eintritt des Verzugs zu stellen, wobei die Bank auf die Einreden aus den §§ 768, 770 Absatz (1), 771 BGB verzichten muss.

18.3 Bei Aufstockung des Vertragsvolumens hat der Anbieter das Recht, eine entsprechende Anpassung der gestellten Sicherheit zu verlangen.

18.4 Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertrages zurückgewährt, wenn keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen. Der Anbieter ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit binnen einer Frist von zwei (2) Wochen auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.

19. Vertraulichkeit

19.1 Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Vereinbarung sind alle Informationen, die vor oder während der Laufzeit dieser Vereinbarung im Rahmen des Vertragszwecks vom Anbieter dem Kunden in mündlicher, schriftlicher, elektronischer oder sonstiger Form zur Verfügung gestellt werden. Hierzu gehören auch alle Dokumente, Datenträger und sonstige Medien, die von der anderen Partei selbst erstellt wurden

Vertrauliche Informationen sind insbesondere aber nicht abschließend:

alle betriebswirtschaftlichen, finanziellen, rechtlichen, technischen, personenbezogenen und sonstigen Informationen und Geschäftsgeheimnisse, insbesondere der Inhalt des Angebotes, dieser AGB und der Leistungsbeschreibung und

Jegliche Unterlagen und Informationen vom Anbieter, die Gegenstand technischer und/oder organisatorischer Geheimnisschutzmaßnahmen sind und als vertraulich bezeichnet oder nach der Art der Information oder den Umständen der Übermittlung als vertraulich anzusehen sind.

Eine vertrauliche Information im Sinne dieser Vereinbarung ist auch die Existenz und der Inhalt dieser Vereinbarung sowie sämtliche sonstige den Abschluss oder die Durchführung des Vorhabens betreffende Informationen, einschließlich der Tatsache, dass Gespräche über das Vorhaben stattfinden, und der Stand dieser Gespräche.

19.2 Die Parteien werden vertrauliche Informationen streng vertraulich behandeln, für entsprechende Schutzmaßnahmen Sorge tragen und die Informationen nur für Zwecke der Vertragsdurchführung gebrauchen.

19.3 Alle vertraulichen Informationen werden von der anderen Partei geheim gehalten, als geheim gekennzeichnet, vor Zugriff durch Dritte geschützt und zu keinem anderen als dem in Ziffer 20.2 genannten Zweck verwendet. Eine Weitergabe vertraulicher Informationen an Arbeitnehmer der anderen Partei sowie Mitarbeiter verbundener Unternehmen erfolgt nur dann, wenn diese Kenntnis von den betreffenden Informationen haben müssen, um den Zweck des Vertrages erfüllen zu können. Die Arbeitnehmer und Mitarbeiter verbundener Unternehmen sind jeweils in geeigneter Form an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit Zustimmung der offenlegenden Partei zulässig. In diesem Fall sind die Dritten jeweils entsprechend dieser Regelung an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden.

19.4 Keine vertraulichen Informationen sind Informationen, die

der Öffentlichkeit vor Offenlegung bekannt oder allgemein zugänglich waren, oder dies nach Offenlegung ohne Verstoß der empfangenden Partei gegen diese Vereinbarung werden oder

die empfangende Partei von einem Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erhält, es sei denn, die Weitergabe des Dritten verstößt nach Kenntnis der empfangenden Partei gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung oder

der empfangenden Partei vor Erhalt von der anderen Partei bekannt waren oder

von einem Mitarbeiter der empfangenden Partei, der keine Kenntnis von den offenbarten Vertraulichen Informationen hatte, selbständig entwickelt wurden. Diese Bestimmung gilt für die Dauer von zwei (2) Jahren nach einer eventuellen Beendigung des Vertrages fort.

20. Datenschutz

Es gelten unsere Datenschutzbestimmungen, abrufbar unter www.ftapi.com/Datenschutz

21. Änderungsvorbehalte

21.1 Der Anbieter hat das Recht, diese AGB zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind

insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.

21.2 Der Anbieter hat das Recht, die Leistungsbeschreibung FTAPI zu ändern, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung objektiv nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

21.3 Die neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibung und Preisliste übermittelt der Anbieter dem Kunden per E-Mail. Sie gelten als vereinbart, wenn der Kunde ihrer Geltung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der E-Mail widersprochen hat. Der Widerspruch bedarf der Textform (etwa per E-Mail). Der Kunde wird in der E-Mail auf die Widerspruchsmöglichkeit, die Frist und die Folgen einer Untätigkeit gesondert hingewiesen. Bei einem Widerspruch hat der Anbieter das Recht, diesen Vertrag innerhalb eines Zeitraums von 2 Wochen ab Zugang des Widerspruchs mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen.

21.4 Der Anbieter hat das Recht einmal je Kalenderjahr die in der Preisliste geregelten Preise zum Ausgleich von nachweislich gestiegenen Kosten um maximal 5% zu erhöhen. Dies ist z.B. der Fall, wenn Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen. Die neue Preisliste übermittelt der Anbieter dem Kunden per E-Mail. Sie gilt als vereinbart, wenn der Kunde ihrer Geltung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der E-Mail widersprochen hat. Der Widerspruch bedarf der Textform (etwa per E-Mail). Der Kunde wird in der E-Mail auf die Widerspruchsmöglichkeit, die Frist und die Folgen einer Untätigkeit gesondert hingewiesen. Bei einem Widerspruch hat der Anbieter das Recht, diesen Vertrag innerhalb eines Zeitraums von 2 Wochen ab Zugang des Widerspruchs mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen.

21.5 Der Anbieter hat unabhängig von Ziffer 22.4 das Recht, die in der Preisliste geregelten Preise zum Ausgleich von gestiegenen Kosten ohne die zeitlichen und höhenmäßigen Deckelung in Ziffer 22.4 zu erhöhen. Diese Preiserhöhung wird dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

22. Fair Use / Zusatzentgelt für übermäßigen Traffic

Der Kunde erkennt die Grundsätze des so genannten Fair Use hinsichtlich des Umfangs des von ihm initiierten Datentransfers an und verpflichtet sich eine übermäßige Inanspruchnahme der Einrichtungen und Kapazitäten von FTAPI zu unterlassen. In der Regel liegt eine übermäßige Inanspruchnahme vor, wenn der Kunde die ihm zur Verfügung gestellten Einrichtungen für illegale Aktivitäten missbraucht oder wenn der monatliche Datentransfer des Kunden den durchschnittlichen monatlichen Datentransfer vergleichbarer Angebote deutlich übersteigt. Konkret bedeutet dies, dass jeder Kunde der einen OnDemand-Dienst nutzt (gleichgültig ob als Einzelnutzer oder mit einem FTAPI OnDemand-Server), pro Monat 1.000 GB freien outgoing Traffic und 5.000 GB freien ingoing Traffic zur Verfügung gestellt bekommt. Wenn ein Kunde in einem Monat mehr als 1.000 GB outgoing Traffic und 5.000 GB ingoing Traffic hat, erfolgt keine automatische Drosselung, es werden jedoch pro angefangenen 1000 GB jeweils 50€ gesondert berechnet.

23. Schlussbestimmungen

23.1 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des IPR und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG). Im Verkehr mit Verbrauchern ist das Recht am Wohnsitz des Verbrauchers anwendbar, sofern es sich um für ihn vorteilhafte, zwingende verbraucherrechtliche Bestimmungen handelt.

23.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München, soweit die Parteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind und kein gesetzlich ausschließlicher Gerichtsstand begründet ist.

23.3 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sowie Aufhebungen dieses Vertrags einschließlich seiner Anlagen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses.

23.4 Die Parteien sind nicht berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

23.5 Es ist den Parteien nur mit ausdrücklicher schriftlicher und widerruflicher Zustimmung der jeweiligen anderen Partei gestattet, deren Namen, Logo oder sonstige identifizierende Bezeichnung zu nutzen und/oder diese als Referenz zu verwenden. Insbesondere behält sich jede Partei die Verwendung ihrer Namen, Firmenlogos, eingetragenen Marken und/oder Muster vor.

23.6 Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen

nicht berührt. Gleiches gilt im Fall einer Regelungslücke. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung oder Regelungslücke ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem, was die Parteien wirtschaftlich gewollt haben, so nahekommt, als dies rechtlich möglich ist.

II. FTAPI OnDemand

1. Anwendungsbereich

1.1 Dieser Teil der AGB regelt die Bereitstellung von FTAPI OnDemand. Zusätzlich gelten für FTAPI OnDemand die allgemeinen Regelungen in Abschnitt I.

1.2 Die Bereitstellung von FTAPI OnDemand beinhaltet die Zurverfügungstellung des jeweils neuesten, allgemein durch den Anbieter freigegebenen, Release-Standes und etwaiger zubuchbarer Add-Ons. Der Kunde akzeptiert in diesem Zusammenhang Änderungen der Nutzungsweise und Bedienung von FTAPI OnDemand, sofern diese für ihn zumutbar sind.

2. Bereitstellung

2.1 Mit Zahlung der Lizenzentgelte erhält der Kunde das Recht, FTAPI OnDemand für eigene Zwecke zu nutzen. Als eigener Zweck gilt die Kommunikation der Mitarbeiter des Kunden untereinander sowie zwischen den Mitarbeitern des Kunden mit ihren Kunden und Partnern.

2.2 Sofern der Anbieter dem Kunden im Zusammenhang mit FTAPI OnDemand zusätzlich Software bereitstellt, die auf Systemen des Kunden installiert werden muss, räumt der Anbieter dem Kunden an dieser zusätzlichen Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht zur Nutzung im Objektcode und zur Speicherung auf einem System des Kunden ein. Die Nutzungsrechtseinräumung ist auf eigene Zwecke beschränkt; Ziffer 2.1, 2. Satz dieses Abschnitts gilt entsprechend.

2.3 Die Nutzung ist beschränkt auf die Funktionalitäten von FTAPI OnDemand, die in der mit dem Kunden vereinbarten Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Der Anbieter ist berechtigt, zusätzliche Entgelte für über die vereinbarte Leistungsbeschreibung hinausgehende Funktionalitäten zu verlangen.

2.4 Die Nutzung von FTAPI OnDemand ist beschränkt auf die im Angebot aufgeführte Anzahl Nutzer. Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarte Anzahl Nutzer für einen Zeitraum von maximal 30 (dreißig) Kalendertagen, um maximal 10% der vereinbarten Anzahl zu überschreiten (sogenanntes soft licensing). Beauftragt der Kunde den Anbieter nicht vor Ablauf des vorgenannten Zeitraumes mit einer entsprechenden Aufstockung der Anzahl Nutzer, ist der Anbieter berechtigt, die Nutzung von FTAPI OnDemand durch technische Mittel auf die vereinbarte Anzahl Nutzer zu beschränken. Sonstige Ansprüche des Anbieters bleiben hiervon unberührt.

3. Service Level Agreement

3.1 Die Verfügbarkeit von FTAPI OnDemand beträgt mindestens 98% im Jahresdurchschnitt. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit von FTAPI OnDemand an der Übergabeschnittstelle des Anbieters zum öffentlichen Internet. Die Verfügbarkeit von FTAPI OnDemand ist auch gegeben, wenn die laut Leistungsbeschreibung geschuldeten Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Workaround der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen.

3.2 Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet: $\% \text{Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der FTAPI OnDemand innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$. Als Jahr gilt das Kalenderjahr.

3.3 Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Zeitverluste, die nicht durch den Anbieter verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die der Anbieter nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

4. Drittkomponenten

Sofern der Anbieter dem Kunden im Zusammenhang mit FTAPI OnDemand zusätzlich Software bereitstellt, die auf Systemen des Kunden installiert werden muss, wird darauf hingewiesen, dass diese Software gemeinsam mit Open Source-Komponenten vertrieben wird. Die Nutzung der Open Source-Komponenten fällt nicht unter diese AGB oder andere vertragliche Vereinbarungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden. Die Open Source-Komponenten werden vielmehr nach der für die jeweilige Komponente geltende Open Source-Lizenz von ihren Rechteinhabern lizenziert und können vom Kunden nach diesen Regeln genutzt werden. In der mit der zusätzlich bereitgestellten Software zur Verfügung gestellten Dokumentation findet sich eine Aufstellung aller ausgelieferten Open Source-Komponenten und der für sie jeweils geltenden Open Source-Lizenzen. Im Hinblick auf die Open Source-Komponenten sind Bearbeitungen für den eigenen Gebrauch des Kunden sowie ein reverse engineering zum Beheben von Mängeln solcher Bearbeitungen gestattet.

5. Supportleistungen

Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Beseitigung von vermeintlichen Fehlern von FTAPI OnDemand (siehe hierzu Abschnitt I, Ziffer 9). Vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind allgemeine Schulungsmaßnahmen, telefonischer Support sowie Vor-Ort-Einsätze beim Kunden.

5.1 Für Supportanfragen des Kunden steht das Ticketing-System des Anbieters täglich 24 Stunden unter der URL <http://support.ftapi.com> zur Verfügung. Alle Anfragen und Benachrichtigungen des Kunden sind hierüber mitzuteilen.

5.2 Supportleistungen beschränken sich auf die Unterstützung von Systemadministratoren des Kunden. Nutzer des Kunden sind durch den Kunden selbst zu unterstützen.

5.3 Supportanfragen beantwortet der Anbieter innerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage des Freistaates Bayern, jeweils von 8:00 bis 18:00, im Folgenden „Geschäftszeiten“) innerhalb angemessener Frist. Die Beantwortung von Supportanfragen erfolgt in der Regel per Ticketing-System.

5.4 Bei kostenpflichtiger zusätzlicher Beauftragung des Premium-Support leistet der Anbieter zusätzlich telefonischen Support während der Geschäftszeiten. Leistungen des Premium-Support werden nach den vereinbarten Entgelten in Rechnung gestellt.

III. FTAPI OnPremise

1. Anwendungsbereich

Die Regelungen dieses Abschnitt III finden Anwendung für die Bereitstellung von FTAPI OnPremise und dazugehörigen, gesondert dazu buchbaren AdOns. Zusätzlich finden die Regelung in Abschnitt I Anwendung.

2. Lizenzeinräumung

2.1 Mit Zahlung der Lizenzentgelte erhält der Kunde das Recht, FTAPI OnPremise für eigene Zwecke zu nutzen. Als eigener Zweck gilt die Kommunikation der Mitarbeiter des Kunden untereinander, sowie zwischen den Mitarbeitern des Kunden mit ihren Kunden und Partnern.

2.2 Der Anbieter räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare sowie zeitlich unbeschränkte Recht zur Nutzung von FTAPI OnPremise im Objektcode ein. Der Kunde erhält zudem das Recht, eine (1) Kopie von FTAPI OnPremise auf einem (1) Server zu installieren. Im Fall einer virtuellen Server-Instanz, ist der Kunde berechtigt, eine (1) Kopie von FTAPI OnPremise auf dieser Instanz zu installieren. Der Kunde ist berechtigt, den Server bzw. die Server-Instanz, auf dem bzw. der FTAPI OnPremise installiert wurde, auszutauschen, sofern FTAPI OnPremise von dem ursprünglichen Server bzw. der ursprünglichen Server-Instanz vollständig entfernt wird.

2.3 Die Bereitstellung einer Kopie von FTAPI OnPremise erfolgt per Zustellung an eine durch den Kunden bereitgestellte E-Mail-Adresse oder durch Download von einem durch den Anbieter betriebenen Webserver.

2.4 Die Lizenzeinräumung ist beschränkt auf die Funktionalitäten von FTAPI OnPremise, die in der mit dem Kunden vereinbarten Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Der Anbieter ist berechtigt, zusätzliche Entgelte für über die vereinbarte Leistungsbeschreibung hinausgehende Funktionalitäten zu verlangen.

2.5 Die eingeräumte Lizenz ist beschränkt auf die im Angebot aufgeführte Anzahl Nutzer. Der Kunde ist berechtigt, die vereinbarte Anzahl Nutzer für einen Zeitraum von maximal 30 (dreißig)

Kalendertagen um maximal 10% der vereinbarten Anzahl zu überschreiten (so genanntes soft licensing). Beauftragt der Kunde den Anbieter nicht vor Ablauf des vorgenannten Zeitraumes mit einer entsprechenden Aufstockung der Anzahl Nutzer, ist der Anbieter berechtigt, die Nutzung von FTAPI OnPremise durch technische Mittel auf die vereinbarte Anzahl Nutzer zu beschränken. Sonstige Ansprüche des Anbieters bleiben hiervon unberührt.

3. Freiheit von Rechten Dritter

3.1 Sofern gegen den Kunden Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden, so ist der Anbieter verpflichtet, den Kunde von Ansprüchen, die durch ein Gericht oder im Rahmen einer Vereinbarung festgesetzt werden, freizustellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, mit dem Dritten – ohne Zustimmung des Anbieters – Vereinbarungen zur Beilegung des Rechtsstreits zu treffen, insbesondere eine Vereinbarung abzuschließen. Letzteres gilt nicht, wenn der Anbieter sich weigert, der Aufforderung des Kunden auf Freistellung von Rechten Dritter nachzukommen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihm gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.

3.2 Wird die vertragsgemäße Nutzung von FTAPI OnPremise durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Anbieter in einem für den Kunden zumutbaren Umfang das Recht, nach seiner Wahl und auf seine Kosten Lizenzen zu erwerben oder OnPremise zu ändern oder ganz oder teilweise gegen eine gleichwertige Software auszutauschen.

3.3 Der Anbieter ist weder zur Freistellung noch zur Änderung oder zum Austausch oder zum Erwerb von Lizenzen verpflichtet, sofern die Verletzung von Schutzrechten nicht durch den Anbieter zu vertreten ist. Dies ist insbesondere bei Schutzrechtsverletzungen der Fall, die auf

einer Nutzung von FTAPI OnPremise durch den Kunden in Abweichung von den Regelungen dieser AGB bzw. der Leistungsbeschreibung oder

einer Veränderung von FTAPI OnPremise durch oder nach Vorgaben des Kunden oder

einer Kombination von FTAPI OnPremise mit Produkten und Leistungen Dritter, die nicht durch den Anbieter zur Nutzung mit FTAPI OnPremise freigegeben wurden

zurückzuführen sind.

3.4 Sofern gegen den Kunden Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten im Hinblick auf Drittkomponenten im Sinne von Ziffer 4 dieses Abschnitts geltend gemacht werden, gelten für etwaige Freistellungsverpflichtungen des Anbieters abweichend von den Ziffern 3.1 bzw. 3.3 dieses Abschnitts die jeweiligen Freistellungsregelungen des Herstellers bzw. Distributors. Sofern der Kunde in einem solchen Fall von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der Überlassung von FTAPI OnPremise in Anspruch genommen wird, bleiben die geeigneten Abwehrmaßnahmen, Vergleichsverhandlungen und die Führung eventueller Rechtsstreitigkeiten in jedem Falle dem Anbieter bzw. dem entsprechenden Hersteller oder Distributor vorbehalten. Der Kunde wird gegen ihn geltend gemachte Ansprüche nur mit schriftlicher

Genehmigung des Anbieters anerkennen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter bzw. den Hersteller oder Distributor bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.

4. Drittkomponenten

FTAPI OnPremise wird gemeinsam mit Open-Source-Komponenten vertrieben. Die Nutzung dieser Open Source-Komponenten fällt nicht unter diese AGB oder andere vertragliche Vereinbarungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden. Die Open Source-Komponenten werden vielmehr nach der für die jeweilige Komponente geltende Open Source-Lizenz von ihren Rechteinhabern lizenziert und können vom Kunden nach diesen Regeln genutzt werden. In der mit FTAPI OnPremise zur Verfügung gestellten Dokumentation findet sich eine Aufstellung aller mit FTAPI OnPremise ausgelieferten Open Source-Komponenten und der für sie jeweils geltenden Open Source-Lizenzen. Im Hinblick auf die Open Source-Komponenten sind Bearbeitungen für den eigenen Gebrauch des Kunden sowie ein reverse engineering zum Beheben von Mängeln solcher Bearbeitungen gestattet.

5. Mängel

5.1 Bei Gefahrübergang vorhandene Mängel von FTAPI OnPremise werden durch den Anbieter nach eigener Wahl durch Lieferung einer mangelfreien Version von FTAPI OnPremise oder Fehlerkorrektur innerhalb angemessener Frist beseitigt.

5.2 Ansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Gefahrübergang; Abschnitt I Ziffer 13 bleibt unberührt. Sofern hier nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche wegen Mängeln zu.

6. Software-Pflege

Der Anbieter erbringt gegenüber dem Kunden die folgenden Pflegeleistungen, sofern der Kunde mit dem Anbieter einen Software-Pflegevertrag im Hinblick auf FTAPI OnPremise abgeschlossen hat.

6.1 Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen eines Software-Pflegevertrages Aktualisierungen von FTAPI OnPremise in Form von Hotfixes, Patches, Updates und Releases zur Verfügung, sobald diese durch den Anbieter freigegeben und auch anderen Kunden zugänglich gemacht werden. Der Kunde ist für die recht-zeitige Installation dieser unter www.ftapi.com/Release-Notes angekündigten Aktualisierungen selbst verantwortlich. Der Kunde akzeptiert in diesem Zusammenhang Änderungen der Nutzungsweise und Bedienung, sofern diese für ihn zumutbar sind. Insbesondere ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, sei-ne Systeme ggf. zu aktualisieren, sofern dies für den Betrieb von FTAPI OnPremise erforderlich ist.

6.2 Im Einzelnen erbringt der Anbieter die folgenden Aktualisierungsleistungen für die jeweils aktuelle Version:

Bereitstellung von bekannten Fehlerkorrekturen durch Überlassung von verfügbaren Updates (Bündelung von mehreren Fehlerkorrekturen in einer Version) zum Download über das Internet,

Bereitstellung von verfügbaren Minor-Updates (Version mit zusätzlichen/erweiterten Funktionen) zum Download über das Internet,

Bereitstellung von verfügbaren Major-Updates (Version mit stark erweitertem Funktionsumfang) zum Download über das Internet,

Bereitstellung von verfügbaren Patch-Updates (Version mit bugfixes) zum Download über das Internet,

Benachrichtigung bei Verfügbarkeit neuer Minor-, Major- und Patch-Updates über das FTAPI Ticketing-System unter <http://support.ftapi.com> sowie

Aktualisierung des FTAPI-Handbuchs bei Minor- und Major-Updates.

Über neue Releases informiert der Anbieter unter www.ftapi.com/Release-Notes. Ältere Versionen sind von den Aktualisierungsleistungen ausgeschlossen.

6.3 Die Einräumung von Nutzungsrechten und Lieferung der entsprechenden Lizenzdateien für alle Minor- und Major-Updates ist auf die Anzahl und Art der Produkte sowie die diesen zu Grunde liegenden Nutzungsbedingungen beschränkt, für die dieser Vertrag abgeschlossen wurde.

6.4 Auf alle durch den Anbieter bereitgestellten Hotfixes, Patches und Updates finden die Regelungen in den Ziffern 2 und 4 dieses Abschnitts entsprechende Anwendung.

6.5 Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Beseitigung von vermeintlichen Fehlern von FTAPI OnPremise (siehe hierzu Abschnitt I, Ziffer 9). Vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind allgemeine Schulungsmaßnahmen, telefonischer Support sowie Vor-Ort-Einsätze beim Kunden.

6.6 Für Supportanfragen des Kunden steht das Ticketing-System des Anbieters täglich 24 Stunden unter der URL <http://support.ftapi.com> zur Verfügung. Alle Anfragen und Benachrichtigungen des Kunden sind hierüber mitzuteilen.

6.7 Supportleistungen beschränken sich auf die Unterstützung von Systemadministratoren des Kunden. Nutzer des Kunden sind durch den Kunden selbst zu unterstützen.

6.8 Supportanfragen beantwortet der Anbieter innerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage des Freistaates Bayern, jeweils von 8:00 bis 18:00, im Folgenden „Geschäftszeiten“) innerhalb angemessener Frist. Die Beantwortung von Supportanfragen erfolgt in der Regel per Ticketing-System.

6.9 Bei kostenpflichtiger zusätzlicher Beauftragung des Premium-Support leistet der Anbieter zusätzlich telefonischen Support während der Geschäftszeiten. Leistungen des Premium-Support werden zudem nach den vereinbarten Entgelten in Rechnung gestellt.

6.10 Der Anbieter übernimmt die Analyse und Korrektur dokumentierter und reproduzierbarer Fehler von FTAPI OnPremise. „Fehler“ diesem Sinne ist jeder vom Kunden gemeldeter Mangel von FTAPI OnPremise, der zur Folge hat, dass Beschaffenheit oder Funktionsfähigkeit von FTAPI OnPremise vom FTAPI-Handbuch und der Leistungsbeschreibung deutlich abweicht und

sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder

Korruption oder Verlust von Daten eintritt, die mit FTAPI OnPremise bearbeitet oder erzeugt werden.

Falls eine Fehlfunktion weder durch den Anbieter noch vom Kunden reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler.

6.11 Anstelle einer Fehlerkorrektur ist der Anbieter berechtigt, eine für den Kunden zumutbare Umgehung des Fehlers („Workaround“) bereitzustellen. Insbesondere ist der Anbieter berechtigt, FTAPI OnPremise abzuändern, sofern die vereinbarten Funktionen hierdurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

6.12 Fehlerkorrekturen werden durch den Anbieter sowohl hinsichtlich FTAPI OnPremise als auch im Hinblick auf das FTAPI-Handbuch geliefert.

6.13 Für den Zeitraum der Mängelhaftung des Anbieters gemäß Ziffer 5 dieses Abschnitts gelten die Regelungen in dieser Ziffer 6 als Erweiterung der Mängelhaftung des Anbieters.

7. Mitwirkung

7.1 Supportanfragen bedürfen einer exakten Problembeschreibung, insbesondere hinsichtlich der Lauffähigkeit des Systems und der betroffenen (Einzel-)Funktionalität. Der Kunde wird bei einer Fehlermeldung dem Anbieter unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle, Beispielausgaben und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung stellen.

7.2 Der Kunde stellt dem Anbieter im Bedarfsfall den Fernzugriff (Remote Access) auf das System her, auf dem FTAPI OnPremise installiert ist.

7.3 Der Kunde benennt dem Anbieter maximal zwei (2) Systemadministratoren, die berechtigt sind, den Anbieter im Falle von Supportanfragen zu kontaktieren (siehe Ziffer 6.7 dieses Abschnitts).

IV. FTAPI OnPremise mit zeitlicher Beschränkung

1. Anwendungsbereich

Die Regelungen dieses Abschnitt IV finden Anwendung für die Bereitstellung von FTAPI OnPremise, sofern eine zeitanteilige Zahlung und begrenzte Laufzeit vereinbart wurde. Zusätzlich finden die Regelung in Abschnitt I und Abschnitt III Anwendung.

2. Fälligkeit

2.1 Der vereinbarte Preis ist ab Vertragsschluss jeweils im Voraus fällig und muss spätestens am dritten Werktag des jeweiligen Monats auf dem Konto des Anbieters eingegangen sein.

2.2. Verlängert sich die Laufzeit mangels ausgesprochener Kündigung, so ist zum Beginn der neuen Laufzeit der Preis für den Verlängerungszeitraum von 12 Monate im Voraus fällig.

3. Laufzeit.

3.1 Die Verträge beginnen mit Vertragsschluss haben jeweils nach Wahl des Kundeneine Mindestlaufzeit von 12 Monaten oder von 36 Monate ab Vertragsschluss

3.2 Die Verträge verlängern sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils weitere zwölf Monate, sofern sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende in Textform gekündigt wurden.

4. Lizenzinräumung

4.1 In Abweichung zur Regelung in III.2 wird bei FTAPI OnPremise mit zeitlicher Beschränkung die Lizenz zeitlich befristet, im Übrigen gelten die Regelungen von Ziffer III.2,

4.2 Der Anbieter räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare sowie zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht zur Nutzung von FTAPI OnPremise im Objektcode ein. Der Kunde erhält zudem das Recht, eine (1) Kopie von FTAPI OnPremise auf einem (1) Server für die Dauer der Vertragslaufzeit zu installieren. Im Fall einer virtuellen Server-Instanz, ist der Kunde berechtigt, eine (1) Kopie von FTAPI OnPremise auf dieser Instanz für die Dauer der Vertragslaufzeit zu installieren. Der Kunde ist berechtigt, den Server bzw. die Server-Instanz, auf dem bzw. der FTAPI OnPremise installiert wurde, auszutauschen, sofern FTAPI OnPremise von dem ursprünglichen Server bzw. der ursprünglichen Server-Instanz vollständig entfernt wird.

Alternative Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG:

The european commission provides a platform for online dispute resolution (OS) which is accessible at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. We are not obliged nor willing to participate in dispute settlement proceedings before a consumer arbitration board.