Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“) für die Nutzung der Remberg Software („Software“)

1. Anwendungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für die Nutzung der von der Remberg GmbH („**Remberg**“) entwickelten und bereitgestellten Software im Rahmen eines Software-as-a-Service-Modells („**SaaS**“) an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, also Personen, die den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit abschließen.

1.2 Grundlage der vertraglichen Beziehungen zwischen Remberg und dem Kunden ist ausschließlich der zwischen den Parteien auf der Grundlage des Angebots geschlossene Vertrag, in den diese AGB einbezogen sind (nachfolgend gemeinsam der „Vertrag“).

1.3 Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, Remberg hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

2.1 Remberg stellt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses die Software in dem im Vertrag vereinbarten Umfang als cloudbasierte Lösung über das Internet zur Nutzung zur Verfügung (der „**Service**“). Die Software wird auf Servern von Unterauftragnehmern/Dienstleistern von Remberg gehostet, betrieben und gewartet. Die Server werden in der Bundesrepublik Deutschland betrieben.

2.2 Der konkrete Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag und den dort enthaltenen Leistungsbeschreibungen. Remberg stellt dem Kunden die Software in der jeweils aktuell angebotenen Version zur Verfügung.

2.3 Der Kunde hat im Rahmen des bereitgestellten Funktionsumfangs die Möglichkeit, eigene Inhalte und Prozesse insbesondere abzubilden. Eine darüberhinausgehende individuelle Entwicklung oder Anpassung durch Remberg ist nicht geschuldet. Upgrades der Software (wie zusätzliche Features, Add-Ons für Drittsoftware oder APIs zu Drittsoftware) sind ebenfalls nicht inbegriffen. Diese können dem Kunden nach Vereinbarung mit Remberg und ggf. gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt werden. Remberg übernimmt zudem keine kundenspezifischen Entwicklungsleistungen und erbringt keine Leistungen an fremden Softwaresystemen oder IT-Infrastrukturen des Kunden, soweit nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart.

2.4 Remberg wird die Software und den Service in Form von Patches, Fixes und Updates (gemeinsam „**Updates**“) laufend erweitern und Verbesserungen vornehmen, wenn diese (i) dem technischen Fortschritt dienen oder (ii) notwendig erscheinen, um Missbrauch zu

verhindern. Darüber hinaus ist Remberg berechtigt, die Software und/oder den Service zu ändern, wenn (i) geltendes Recht solche Änderungen erfordert, (ii) die Änderungen für den Kunden vorteilhaft sind und/oder (iii) die Änderungen rein technischer oder verfahrenstechnischer Natur sind und keine wesentlichen Auswirkungen auf den Kunden haben. Alle anderen Änderungen unterliegen Ziffer 15 dieser AGB.

2.5 Eine Einweisung des Kunden in die Benutzung der Software oder Schulungen sind von Remberg nicht geschuldet, soweit sie nicht im Vertrag ausdrücklich vereinbart werden.

2.6 Remberg übersendet dem Kunden die zur Nutzung der Software erforderlichen Zugangsdaten. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und sie nicht an Dritte weiterzugeben.

3. Bereitstellung, Verfügbarkeit und technische Voraussetzungen

3.1 Die Bereitstellung der Software erfolgt am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server betrieben wird (der „**Übergabepunkt**“). Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von Remberg.

3.2 Remberg wird mindestens alle drei (3) bis fünf (5) Stunden Backups vornehmen.

3.3 Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Software beträgt im Jahresmittel neunundneunzig (99) Prozent. Maßgeblich ist dabei die Verfügbarkeit am Übergabepunkt. Ausfallzeiten werden in vollen Minuten erfasst und ergeben sich aus der Summe der Entstörungszeiten innerhalb eines Kalenderjahres. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit bleiben folgende Zeiten unberücksichtigt:

a) planmäßige Wartungsfenster von bis zu sechs (6) Stunden pro Woche, die in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 04:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit liegen,
b) zwingend erforderliche außerplanmäßige Wartungsarbeiten zur Störungsbeseitigung sowie
c) Zeiten der Nichtverfügbarkeit infolge von Umständen außerhalb des Einflussbereichs von Remberg, insbesondere Fälle höherer Gewalt, die von Remberg nicht zu vertreten sind.

3.4 Der Kunde hat die hier beschriebenen Systemanforderungen und Endgeräte-Empfehlungen von Remberg zu beachten und einzuhalten.

4. Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit gemäß Vereinbarung im Vertrag (die „**Mindestlaufzeit**“) und verlängert sich automatisch um zwölf (12) Monate (die Mindestlaufzeit und jede Verlängerung jeweils eine „**Vertragsperiode**“), sofern er nicht mit

einer Frist von neunzig (90) Tagen zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird.

4.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

a) eine Partei eine wesentliche Pflicht des Vertrages verletzt oder
b) wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei gestellt wird, die andere Partei insolvent oder zahlungsunfähig wird.

Ein wichtiger Grund liegt darüber hinaus auch bei einer den vertraglich vereinbarten Regelungen widersprechenden Datenverwendung vor.

4.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

4.4 Mit Beendigung des Vertrages erlöschen alle dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an der Software sofort und der Kunde hat die Nutzung der Software einzustellen.

5. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

5.1 Der Kunde zahlt Remberg die vertraglich vereinbarte Vergütung jeweils im Voraus für den im Vertrag festgelegten Abrechnungszeitraum (der **“Abrechnungszeitraum”**). Soweit vertraglich nichts anderes geregelt ist, entspricht ein Abrechnungszeitraum einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten, für den die Vergütung im Voraus abgerechnet wird. Die Rechnung wird in Textform per E-Mail gestellt. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.2 Alle Zahlungen sind in Euro zu leisten. Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, erfolgt die Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren. Hierzu erteilt der Kunde Remberg ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat und teilt Remberg die hierfür erforderlichen Kontodaten mit. Die Vergütung ist jeweils innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Zugang der Rechnung fällig;der Einzug erfolgt frühestens zum Fälligkeitsdatum. Kosten, die Remberg infolge einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift oder einer fehlgeschlagenen Lastschrift entstehen, trägt der Kunde. Remberg ist berechtigt, im Falle eines Widerrufs des SEPA-Lastschriftmandats oder einer wiederholt fehlgeschlagenen Lastschrift die Zahlung per elektronischer Banküberweisung zu verlangen.

5.3 Gerät der Kunde mit Zahlungen in Verzug, ist Remberg berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 Abs. 2 BGB) sowie die gesetzliche Verzugspauschale in Höhe von 40 Euro (§ 288 Abs. 5 BGB) zu verlangen. Darüber hinaus ist Remberg berechtigt, nach erfolgter Mahnung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist die Leistungen bis zur vollständigen Zahlung vorübergehend einzustellen. Befindet sich der Kunde länger als

sechzig (60) Kalendertage in Zahlungsverzug, kann Remberg das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen.

5.4 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder entscheidungsreif ist. Ein Zurückbehaltungsrecht darf nur ausgeübt werden, wenn der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

5.5 Überschreitet der Kunde die im Vertrag oder im Bestellformular vereinbarte Nutzung (z. B. hinsichtlich Nutzerlizenzen, Speicherplatz oder API-Calls), ist Remberg berechtigt, eine entsprechende Mehrnutzungsvergütung gemäß der im Zeitpunkt der Nutzung geltenden Preistabelle nachträglich in Rechnung zu stellen. Im Fall einer Überschreitung des vereinbarten Nutzerkontingents informiert Remberg den Kunden unverzüglich in Textform, insbesondere per E-Mail. Der Kunde hat dann binnen sieben (7) Werktagen schriftlich oder in Textform zu bestätigen, ob er die zusätzliche Nutzung fortsetzen möchte. Erfolgt eine solche Bestätigung oder werden weitere Nutzer eingerichtet, wird das Nutzerkontingent automatisch kostenpflichtig erweitert. Erfolgt innerhalb der Frist keine Bestätigung und wird die überschreitende Nutzung nicht beendet, ist Remberg ebenfalls berechtigt, das Nutzerkontingent entsprechend kostenpflichtig zu erweitern.

5.6 Wird eine Vergütung pro Personentag vereinbart, entspricht ein Personentag dem Aufwand einer/eines Mitarbeitenden von sechs (6) bis acht (8) Stunden. Bei weniger als sechs Stunden wird ein halber Personentag berechnet.

5.7 Mit dem Service verbundene Reisekosten (z. B. Übernachtungen, Flüge, Bahnfahrten, Spesen) werden nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden monatlich abgerechnet.

5.8 Remberg ist berechtigt, die Vergütung ab Beginn des auf die Veröffentlichung folgenden Kalenderquartals automatisch anzupassen, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index des durchschnittlichen Bruttomonatsverdienstes im Wirtschaftszweig „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ (Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J62) gegenüber dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Wert verändert. Remberg wird den Kunden über die Anpassung in Textform informieren. Sollte der Index nicht mehr veröffentlicht werden, tritt ein Nachfolge- oder vergleichbarer Index an seine Stelle.

5.9 Remberg kann die Vergütung über die Indexanpassung hinaus erhöhen, wenn sich die allgemeinen Betriebskosten (insbesondere Infrastruktur- oder Lizenzkosten) seit Vertragsschluss wesentlich verändert haben. Die Erhöhung darf maximal im Umfang der nachweisbaren Kostenveränderung erfolgen und wird mindestens acht (8) Wochen vor Inkrafttreten angekündigt. Übersteigt die Preiserhöhung fünf Prozent (5 %) gegenüber der

zuletzt gültigen Vergütung, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum Ende der aktuellen Vertragsperiode kündigen.

5.10 Rabatte, die Remberg im Rahmen eines Angebots oder Bestellformulars gewährt, gelten, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ausschließlich für die ursprüngliche Mindestvertragslaufzeit. Für Verlängerungszeiträume gelten die dann aktuellen Preise.

6. Nutzungsrechte, Erhöhung/Erweiterung des Nutzungsumfangs

6.1 Diese Ziffer 6 regelt ausschließlich die Einräumung von Nutzungsrechten an der von Remberg entwickelten Software gegenüber dem Kunden. Für etwaige Rechte an Drittsoftware, insbesondere Open-Source-Komponenten, gelten ausschließlich die Bestimmungen in Ziffer 7 dieser AGB.

6.2 Mit vollständiger Zahlung der im Sinne von Ziffer 5.1 dieser AGB vereinbarten Vergütung räumt Remberg dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, weltweites Recht ein, die Software im vereinbarten Umfang ausschließlich für eigene Geschäftszwecke zu nutzen.

6.3 Der Kunde darf die Software ausschließlich vertragsgemäß verwenden. Insbesondere ist der Kunde ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Remberg nicht berechtigt:

a) die Software (oder Teile davon) über den vereinbarten Nutzerkreis hinaus Dritten zugänglich zu machen;
b) die Software (oder Teile davon) zu vervielfältigen, zu ändern, zu dekompilieren, zu disassemblieren oder in sonstiger Art und Weise zu bearbeiten;
c) die Software (oder Teile davon) zu nutzen, um eine konkurrierende Software-Lösung zu entwickeln oder einen Dritten dabei zu unterstützen;
d) technische Schutzmaßnahmen oder Zugriffsbeschränkungen zu umgehen;
e) auf den Quellcode der Software zuzugreifen oder dies zu versuchen;
f) die Software (oder Teile davon) zur Verbreitung von illegalen und/oder rechtsverletzenden Inhalten zu verwenden; und/oder
g) die Software (oder Teile davon) zu verkaufen, zu vermieten, zu verpachten oder in einer anderen Art und Weise gewerblich zu veräußern.

Die Rechte des Kunden gemäß §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt.

6.4 Der Kunde verpflichtet sich, alle in der Software enthaltenen Schutzrechtsvermerke, Marken- und Urheberrechtshinweise sowie sonstige Eigentumshinweise unverändert beizubehalten.

6.5 Remberg ist berechtigt, den Zugang zu Inhalten des Kunden zu sperren oder die Nutzung des Services einzuschränken, sofern diese Inhalte Rechte Dritter verletzen oder Schadsoftware, Viren oder vergleichbare technische Risiken enthalten. Remberg wird den Kunden über solche Maßnahmen unverzüglich informieren.

6.6 Mit Vertragsbeendigung enden sämtliche dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte automatisch, ohne dass es einer gesonderten Erklärung durch Remberg bedarf. Die weitere Nutzung der Software nach Vertragsende ist unzulässig.

6.7 Möchte der Kunde den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang (z.B. Hinzufügen weiterer Module, Funktionen oder Nutzerlizenzen) freiwillig erhöhen bzw. erweitern, kann er dies mit einer Vorlaufzeit von zwei (2) Wochen zum Beginn des nächsten Kalendermonats per E-Mail (support@Remberg.de) bei Remberg beantragen. Für Servicepakete ohne unbeschränkte Nutzerlizenzen ist die Erhöhung der Nutzeranzahl ab dem nächsten Werktag nach Antragstellung möglich. Die zusätzliche Vergütung wird ab dem Zeitpunkt der Freischaltung anteilig bis zum Ende der laufenden Vertragsperiode berechnet. Für künftige Vertragsperioden gilt der angepasste Preis. Die Erweiterung auf Antrag erfolgt unabhängig von etwaigen Überschreitungen gemäß Ziffer 5.5 dieser AGB. Eine Erweiterung führt nicht zu einer Verlängerung der Vertragslaufzeit.

6.8 Der Kunde ist berechtigt, im Rahmen der vereinbarten Nutzeranzahl auch externen Dritten (z.B. Beratern) Zugang auf die Software zu gewähren („**Drittnutzer**“), sofern der Kunde sicherstellt, dass diese Drittnutzer die vertraglichen Nutzungsbeschränkungen einhalten. Remberg haftet nicht gegenüber Drittnutzern. Der Kunde hat Drittnutzer auf die hierunter vereinbarten Regelungen zur Nutzung der Software hinzuweisen und haftet gegenüber Remberg für Pflichtverletzungen der Drittnutzer wie für eigenes Verhalten.

6.9 Jede dem Kunden zur Verfügung gestellte Nutzerlizenz ist personengebunden und darf jeweils nur von einer einzelnen, namentlich benannten natürlichen Person genutzt werden. Die gleichzeitige Nutzung einer Nutzerlizenz durch mehrere Personen ist unzulässig. Der Kunde ist berechtigt, die Zuordnung einer Nutzerlizenz zu einer anderen Person vorzunehmen (z. B. bei Personalwechsel), sofern eine gleichzeitige Nutzung ausgeschlossen ist.

7. Nutzungsrechte Dritter (Third-Party Software)

7.1 Die Software kann Komponenten enthalten, die unter Open-Source-Lizenzen bereitgestellt werden. Die Nutzung dieser Komponenten unterliegt ausschließlich den jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen der Open-Source-Software, die dem Kunden im Rahmen der Bereitstellung kenntlich gemacht, beigefügt oder referenziert werden. Im Falle von

Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser AGB und den Lizenzbedingungen der Open-Source-Komponenten haben letztere Vorrang, soweit sie zwingend gelten.

7.2 Sofern Remberg APIs oder Add-Ons für Softwareprodukte Dritter im Sinne von Ziffer 2.3 dieser AGB bereitstellt, erstreckt sich die Rechteeinräumung gemäß Ziffer 6 dieser AGB nicht auf diese Drittsoftware. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die für die Nutzung solcher Drittsoftware ggf. erforderlichen Lizenzen oder Nutzungsrechte eigenständig und auf eigene Kosten beim jeweiligen Rechteinhaber einzuholen. Remberg übernimmt keine Verantwortung für Umfang, Verfügbarkeit oder Lizenzbedingungen der Drittsoftware.

8. Supportleistungen

8.1 Supportanfragen können vom Kunden per E-Mail an support@Remberg.de gerichtet werden.

8.2 Supportanfragen werden grundsätzlich an Werktagen (maßgeblich ist der Standort München), ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage im Freistaat Bayern, in der Zeit von 08:00 und 18:00 Uhr (MEZ) gemäß den Service Levels in **Anlage A** bearbeitet.

8.3 Supportanfragen sind schriftlich oder in Textform einzureichen und müssen eine möglichst nachvollziehbare Beschreibung des jeweiligen Fehlers enthalten. Die Fehlerbeschreibung sollte durch geeignete Nachweise wie Screenshots, Logdateien oder andere technische Unterlagen belegt werden. Ziel ist es, eine Reproduktion des gemeldeten Fehlers durch Remberg zu ermöglichen.

8.4 Die Einordnung der Anfragen in Prioritätsstufen (kritisch, hoch, niedrig) erfolgt durch Remberg nach pflichtgemäßem Ermessen anhand der in **Anlage A** beschriebenen Kriterien. Maßgeblich für die Reaktionszeiten ist die von Remberg vorgenommene Priorisierung.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden, Freistellung in Bezug auf Inhalte, Nutzungsrechte an Daten und Analysedaten

9.1 Die Mitarbeiter des Kunden generieren für den Zugriff auf den Service ein persönliches Passwort, das zusammen mit ihrer E-Mail-Adresse zur Authentifizierung erforderlich ist. Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter sicher aufzubewahren, geheim zu halten und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Inhalte und Daten vor dem Hochladen in die Software mit einem dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme auf Schadsoftware (z.B. Viren, Trojaner) zu überprüfen.

9.3 Der Kunde ist allein verantwortlich für sämtliche Inhalte und Daten, die er oder seine autorisierten Nutzer im Rahmen der Nutzung der Software hochgeladen oder generieren (die „**Inhalte**“). Der Kunde stellt sicher, dass diese Inhalte keine Rechte Dritter verletzen oder gegen geltendes Recht verstoßen.

9.4 Der Kunde stellt Remberg auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen, Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Verlusten, Schäden, Kosten und Aufwendungen (einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) frei, die aus oder im Zusammenhang mit (i) einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Software durch den Kunden oder dessen autorisierte Nutzer, (ii) einem Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 6.3 oder Ziffer 9 dieser AGB, oder (iii) einer Verletzung von Rechten Dritter durch die vom Kunden übermittelten Inhalte entstehen, wobei Remberg den Kunden über die Geltendmachung derartiger Ansprüche, Forderungen bzw. das Entstehen derartiger Rechtsstreitigkeiten, Verluste, Schäden, Kosten oder Aufwendungen informieren wird.

Remberg wird den Kunden unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche informieren und ihm Gelegenheit zur Stellungnahme geben.

9.5 Der Kunde räumt Remberg sowie den von Remberg eingesetzten Dienstleistern das nicht-ausschließliche, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte für die Zwecke der Vertragsdurchführung zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen, zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung zu speichern und/oder in sonstiger Weise zu vervielfältigen.

9.6 Sofern Daten durch Anonymisierung ihren Personenbezug verlieren, steht Remberg nach aktuellen Datenschutzverordnungen eine weitere Nutzung und Speicherung der Anwendungsdaten frei.

9.7 Der Kunde benennt eine geeignete Ansprechperson als zentrale Koordinationsstelle für alle mit der Nutzung der Software zusammenhängenden Themen. Diese ist für die rechtzeitige Bereitstellung relevanter Informationen, die Teilnahme an Abstimmungen und die interne Koordination verantwortlich.

10. Gewährleistung, Schutzrechte Dritter, Freistellung

10.1 Remberg gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßem Einsatz im Wesentlichen den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Funktionen und Eigenschaften entspricht und frei von Mängeln ist, die ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mehr als unerheblich beeinträchtigen. Die Gewährleistung bezieht sich ausschließlich auf die jeweils aktuell zur Verfügung gestellte Version der Software. Bei Updates beschränkt sich die Gewährleistung auf die darin enthaltenen Neuerungen. Upgrades (z. B.

neue Module oder Add-Ons) sind nicht geschuldet und unterliegen einer gesonderten Vereinbarung.

10.2 Für die in Ziffer 10.1 dieser AGB beschriebene Überlassung der Software im Rahmen des SaaS-Modells gelten die mietvertraglichen Gewährleistungsregelungen (§§ 535 ff. BGB). Das Selbstvornahmerecht des Kunden gemäß § 536a Abs. 2 BGB wird ausgeschlossen.

10.3 Soweit Remberg Supportleistungen oder sonstige Dienste außerhalb der reinen Softwareüberlassung erbringt, gelten insoweit ergänzend die Regelungen des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB).

10.4 Remberg übernimmt keine Gewähr dafür, dass sich mit dem Einsatz der Software verbundenen wirtschaftliche oder organisatorische Erwartungen des Kunden erfüllen.

10.5 Garantien für bestimmte Eigenschaften der Software übernimmt Remberg nur, wenn diese ausdrücklich und in Textform als solche bezeichnet und bestätigt wurden.

10.6 Die Gewährleistung gilt nicht für etwaige Mängel, die (a) auf nicht-autorisierten Anpassungen, Überarbeitungen oder Umarbeitungen der Software durch den Kunden oder seine Nutzer beruhen, (b) auf eine nicht vertragsgemäße Nutzung oder Zugriff, oder (c) auf durch den Kunden oder seine Nutzer eingeführte Schadsoftware (z. B. Viren) zurückzuführen sind.

10.7 Dieser Ausschluss gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die vorgenannten Umstände nicht ursächlich für den Mangel sind. Wird die Nutzung der Software durch den Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat Remberg das Recht, (a) in einem für den Kunden zumutbaren Umfang entweder die Software so abzuändern, dass diese aus dem Schutzbereich des Dritten herausfällt oder (b) eine Befugnis zu erwirken, dass die Software uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden.

Remberg stellt den Kunden bei einer Geltendmachung derartiger Ansprüche Dritter im Sinne dieser Ziffer 10.7 Abs. 1 dieser AGB von rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträgen frei, vorausgesetzt, dass der Kunde Remberg

(a) unverzüglich schriftlich oder textförmlich von der Anspruchserhebung des Dritten in Kenntnis gesetzt hat;

(b) die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und die damit verbundenen Handlungen überlässt; und

(c) die erforderliche Unterstützung, Information und Vollmacht zur Durchführung der vorgenannten Handlungen gewährt.

Die Freistellung gemäß dieser Ziffer 10.7 Absatz 2 dieser AGB findet keine Anwendung auf (i) jedwede Änderung der Software, die nicht von Remberg vorgenommen wurde, soweit die Software ohne diese Änderung nicht rechtsverletzend wäre, (ii) jede Nutzung der Software in Kombination mit Software, Produkten oder Dienstleistungen, die nicht von Remberg bereitgestellt werden, soweit die Software ohne eine solche Kombination nicht rechtsverletzend wäre, (iii) Anwendungen Dritter oder (iv) die Nutzung der Software durch den Kunden, die nicht in Übereinstimmung mit dem Vertrag erfolgt, soweit die Software ohne eine derartige Nichteinhaltung nicht rechtsverletzend wäre.

10.8 Etwaige Schadensersatzansprüche unterliegen ausschließlich den in Ziffer 11 dieser AGB genannten Beschränkungen.

10.9 Remberg übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Software den individuellen regulatorischen oder prüfungsbezogenen Anforderungen des Kunden genügt (z. B. im Hinblick auf Auditierungen, interne Kontrollen oder spezifische Aufbewahrungspflichten). Die Konfiguration und Nutzung der Software in Einklang mit solchen Anforderungen obliegt dem Kunden.

11. Haftung und Haftungsbeschränkung

11.1 Remberg haftet dem Kunden unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften:

(a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,

(b) bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,

(c) im Falle der Übernahme einer ausdrücklichen Garantie durch Remberg und

(d) bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

11.2 Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Hauptleistungspflicht oder einer Nebenpflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte („**Wesentliche Nebenpflicht**“), beschränkt sich die Haftung von Remberg auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden.

11.3 In Fällen nach Ziffer 11.2 dieser AGB ist die Haftung von Remberg unabhängig vom Rechtsgrund für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden insgesamt auf 100.000 EUR sowie für Datenverlustschäden auf 50.000 EUR pro Vertragsjahr beschränkt.

11.4 Unbeschadet der Ziffern 11.1 bis 11.3 dieser AGB ist die Haftung von Remberg für höhere Gewalt (insbesondere Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien) und für die leicht fahrlässige Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten, die keine Wesentlichen

Nebenpflichten sind, ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB wird ausgeschlossen.

11.5 Remberg bleibt der Einwand des Mitverschuldens des Kunden (z.B. wegen einer Verletzung seiner Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 9 dieser AGB) unbenommen.

11.6 Remberg haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

11.7 Für Schäden, die entstehen, wenn der Kunde Passwörter oder Nutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt oder diese sonst an Nichtberechtigte gelangen, ohne dass Remberg hierauf Einfluss hat, übernimmt Remberg keine Haftung.

11.8 Soweit die Haftung von Remberg nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

12. Geheimhaltung

12.1 „**Vertrauliche Informationen**“ sind alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der Parteien sowie alle sonstigen Informationen und Daten, die einer Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung ihrer Pflichten aus dem zwischen den Parteien bestehenden Vertragsverhältnis mündlich, schriftlich oder in jeder anderen Form offenbart werden und welche die offenbarende Partei als vertraulich gekennzeichnet oder bezeichnet hat oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sonst für die andere Partei erkennbar ist. Hierzu gehören insbesondere der Quellcode der Software und nicht-öffentlich zugängliche Spezifikationen der Software und des Service.

12.2 Die Parteien sind verpflichtet, Vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme unberechtigter Dritter zu schützen.

12.3 Jede Partei darf die ihr offenbarten Vertraulichen Informationen nur zur Erfüllung der im Vertragsverhältnis festgelegten Zwecke oder aufgrund einer zwingenden Verpflichtung nutzen. Eine Weitergabe der Vertraulichen Informationen durch die Parteien ist daher nur gestattet

(a) gegenüber denjenigen Mitarbeitern oder Dienstleistern der Parteien, die die Vertraulichen Informationen im Rahmen der Erfüllung der im Vertragsverhältnis festgelegten Zwecke benötigen, sofern und soweit diese ihrerseits mindestens im gleichen Maße wie die Partei zur Wahrung der Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen verpflichtet sind;

(b) gegenüber Beratern der Parteien, wenn diese hinsichtlich der weitergegebenen Vertraulichen Informationen einer gesetzlichen Pflicht zur Verschwiegenheit unterliegen;

(c) wenn hierzu eine zwingende Verpflichtung im Sinne von Ziffer 12.4 dieser AGB besteht; oder

(d) wenn die jeweils offenbarende Partei der Weitergabe zuvor ausdrücklich schriftlich oder textförmlich zugestimmt hat.

12.4 Die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffern 12.2 und 12.3 dieser AGB gelten nicht, wenn und soweit die jeweilige Partei gesetzlich oder aufgrund einer Anordnung einer staatlichen Behörde oder eines zuständigen Gerichts zur Offenlegung verpflichtet ist. Die offenlegende Partei hat die andere Partei hierüber unverzüglich schriftlich oder textförmlich zu informieren.

12.5 Darüber hinaus gelten die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffern 12.2 und 12.3 dieser AGB nicht für Informationen, die

(a) im Zeitpunkt der Offenbarung bereits offenkundig waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Nichtbeachtung der Bestimmungen gemäß Ziffern 12.2 und 12.3 dieser AGB hierfür mitursächlich ist;

(b) von einer Partei ausdrücklich auf einer nicht-vertraulichen Grundlage offenbart werden;

(c) sich bereits vor der Offenbarung in rechtmäßigem Besitz der empfangenden Partei befanden; oder

(d) der offenlegenden Partei nachfolgend von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht offenbart werden.

Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen gemäß Ziffer 12.5 Absatz 1 Buchstaben a bis d dieser AGB trägt diejenige Partei, die sich hierauf beruft.

12.6 Diese Ziffer 12 dieser AGB gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für fünf (5) Jahre fort.

12.7 Diese Ziffer 12 dieser AGB lässt die gesetzlichen Rechte der Parteien, insbesondere aus dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG), unberührt.

13. Datenschutz und Datensicherheit

13.1 Der Kunde wird bei der Nutzung der Software die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.

13.2 Im Rahmen der Vertragsdurchführung verarbeitet Remberg bestimmungsgemäß personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, für die der Kunde datenschutzrechtlich verantwortlich (Art. 4 Nr. 7 DSGVO) ist. Für die Durchführung dieser Auftragsverarbeitung vereinbaren Remberg und der Kunde die Geltung der in der Anlage zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigefügten Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Art. 28 DSGVO).

13.3 Die von dem Kunden im Rahmen der Softwarenutzung hochgeladenen Daten bleiben im Eigentum des Kunden und werden nicht an Dritte weitergegeben. Hiervon ausgenommen ist die Einbindung von Unterauftragnehmern (Unterauftragsverarbeitern) durch Remberg im Zusammenhang mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen.

13.4 Bis drei (3) Monate nach Vertragsbeendigung hat der Kunde Anspruch darauf, seine Daten in einem gängigen Format exportieren zu lassen. Danach besteht die Möglichkeit der Herausgabe nur im Einzelfall (soweit die Daten noch vorhanden sind) und gegen gesonderte Vergütung.

14. Inhalt für eine Referenz

14.1 Der Kunde kann Remberg auf freiwilliger Basis eine Referenz in Bezug auf den Einsatz der Software geben. Eine Verpflichtung hierzu besteht nicht.

14.2 Die Einzelheiten der Referenznennung – insbesondere zur Darstellung und zu konkreten Inhalten – werden zwischen den Parteien in Textform abgestimmt. Die Nutzung der Referenz (einschließlich etwaiger Logos, Zitate oder Projektbeschreibungen) durch Remberg erfolgt ausschließlich in der so definierten Form.

14.3 Remberg ist im Rahmen einer erteilten Referenz berechtigt, den Namen und das Logo des Kunden als Referenzkunde auf der eigenen Website, in Präsentationen und sonstigem Marketingmaterial zu verwenden, soweit keine entgegenstehenden berechtigten Interessen des Kunden ersichtlich sind.

15. Änderungen der AGB

15.1 Remberg behält sich vor, diese AGB zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies aufgrund geänderter rechtlicher, technischer oder wirtschaftlicher Rahmenbedingungen erforderlich ist, insbesondere wenn gesetzliche Änderungen, höchstrichterliche Rechtsprechung, neue technische Entwicklungen oder eine Veränderung des Leistungsumfanges dies notwendig machen und die Änderungen für den Kunden zumutbar sind.

15.2 Geplante Änderungen der AGB werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform (z. B. per E-Mail) mitgeteilt. Widerspricht der Kunde

den Änderungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen ab Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die geänderten AGB als vereinbart.

15.3 Auf das Widerspruchsrecht und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs wird Remberg den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen.

15.4 Im Fall des fristgerechten Widerspruchs gelten die bisherigen AGB fort. Remberg ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen, sofern die Fortsetzung des Vertrags unter den bisherigen AGB für Remberg unzumutbar ist. Das Sonderkündigungsrecht gilt nicht während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit.

16. Mitteilungen

16.1 Erklärungen und Mitteilungen des Kunden im Zusammenhang mit diesem Vertrag, insbesondere solche, die das Vertragsverhältnis betreffen (z.B. Änderungen der Kontaktdaten, Rechnungsadresse oder Ansprechpartner) sind per E-Mail an support@Remberg.de zu richten, sofern keine strengere Form gesetzlich vorgeschrieben ist. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seiner Kontaktdaten oder sonstige für die Vertragsdurchführung wesentliche Umstände unverzüglich mitzuteilen.

16.2 Sofern der Kunde wünscht, dass eine von ihm vergebene Bestellnummer („PO“) auf der Rechnung aufgeführt wird, wird er Remberg diese rechtzeitig vor der jeweiligen Rechnungsstellung in Textform mitteilen. Die Angabe einer PO dient ausschließlich administrativen Zwecken und berührt weder die Fälligkeit der Vergütung noch die Wirksamkeit dieses Vertrages.

17. Abtretung, Gerichtsstand, Erfüllungsort, Rechtswahl, Änderungen, salvatorische Klausel

17.1 Vorbehaltlich § 354a HGB kann der Kunde Ansprüche und Forderungen aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher oder textförmlicher Zustimmung von Remberg abtreten.

17.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das Landgericht München. Gesetzliche Regelungen über ausschließliche Zuständigkeiten bleiben unberührt.

17.3 Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist der Sitz von Remberg.

17.4 Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

17.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages einschließlich dieser Schriftformklausel bedürfen mindestens der Textform mit elektronischer Signatur, es sei denn, gesetzlich ist eine strengere Form vorgeschrieben oder es wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Eine elektronische Signatur im Sinne dieser Klausel umfasst jede elektronische Signatur, die den Anforderungen des Art. 3 Nr. 10 der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 (eIDAS-VO) entspricht. Dies umfasst insbesondere einfache elektronische Signaturen über marktübliche Plattformen (z. B. DocuSign), sofern keine qualifizierte Signatur gesetzlich erforderlich ist. Die Regelungen nach Ziffer 15 dieser AGB bleiben unberührt. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke

ANLAGE A

Service-Levels

Priorität	**III – Niedrig**	**II – Hoch**	**I – Kritisch**
Schweregrad (mit Beispielen)	Ein Problem, das eine geringe Auswirkung auf die Nutzung der Software durch den Kunden hat.	Ein Problem, das eine mittlere bis hohe Auswirkung auf die Nutzung der Software durch den Kunden hat.	Ein Problem, bei dem die Nutzung der Software durch den Kunden nur schwer oder gar nicht möglich ist (der Nutzer kann sich nicht einloggen oder der gesamte Service ist nicht verfügbar).

SLA-Bedingungen

Priorität	**III – Niedrig**	**II – Hoch**	**I – Kritisch**
Reaktionszeit innerhalb der Geschäftszeiten von Remberg	8 Stunden	1 bis 3 Stunden	Innerhalb von 2 Stunden
Statusbericht	Innerhalb von 7 Arbeitstagen	Täglich	Alle 4 Stunden