

Webshop Verkaufsbedingungen für Cloud Services

Inhaltsverzeichnis:

1	Geltungsbereich.....	1
3	Leistungsangebot an Unternehmer	1
4	Vertragschluss.....	2
5	Auftragsdatenverarbeitung.....	2
6	Vergütung.....	3
7	Zahlungsbedingungen	3
8	Freischaltung des Cloud Services.....	3
9	Vertragslaufzeit	4
10	Folgen der Vertragsbeendigung	4
12	Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden	5
13	Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der Cloud Services	5
14	Incident Management.....	6
15	Datensicherung.....	7
16	Disaster Recovery	8
17	Datenschutz.....	8
18	Exportbeschränkungen	8
19	Subunternehmer	8
20	Geheimhaltung.....	9
21	Schutzrechtsverletzungen	9
22	Haftung	10
23	Verjährung.....	10
25	Änderungen dieser Vertragsbedingungen	11
26	Schlussbestimmungen.....	11

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Webshop Verkaufsbedingungen für Cloud Services (hiernach auch kurz „Verkaufsbedingungen“ genannt) gelten ab dem 05.10.2015 und regeln die allgemeinen Vertragsbedingungen, zu denen Kunden die im Webshop der [SEEBURGER AG](#), Edisonstraße 1, 75015 Bretten („SEEBURGER“) angebotenen Cloud Services bestellen können. Sie gelten für alle Leistungsangebote von SEEBURGER im Webshop und sind Bestandteil aller Verträge, die SEEBURGER mit dem Kunden über die im Webshop angebotenen Cloud Services schließt. Bei Widersprüchen mit diesen Vertragsbedingungen haben die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der von SEEBURGER angebotenen Cloud Services vorrangige Geltung.

1.2 Abweichende Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn SEEBURGER deren Anwendung nicht ausdrücklich widerspricht.

2 Leistungsgegenstand

Inhalt und Umfang der von SEEBURGER angebotenen Cloud Services regeln die jeweiligen Leistungsbeschreibungen von SEEBURGER im Webshop.

3 Leistungsangebot an Unternehmer

3.1 Das Leistungsangebot im Webshop richtet sich ausschließlich an Kunden, die Unternehmer im Sinne von § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sind, also natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die die jeweiligen Leistungen in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit bestellen und nutzen möchten. Eine rechtsfähige Personengesellschaft im Sinne von § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist eine Personengesellschaft, die mit der Fähigkeit ausgestattet ist, Rechte zu erwerben und Verbindlichkeiten einzugehen.

- 3.2 Mit natürlichen Personen, die Leistungen in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit bestellen und nutzen möchten, schließt SEEBURGER nur Verträge, wenn der Kunde das 18. Lebensjahr vollendet hat und auch sonst voll geschäftsfähig ist. Der Kunde sichert SEEBURGER mit seiner Bestellung seine Volljährigkeit ausdrücklich zu.
- 3.3 Mit rechtsfähigen Personengesellschaften, die Leistungen in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit bestellen und nutzen möchten, schließt SEEBURGER nur Verträge, wenn alle persönlich haftenden Gesellschafter das 18. Lebensjahr vollendet haben und auch sonst voll geschäftsfähig sind. Der Vertreter, der die Bestellung im Namen und für Rechnung der rechtsfähigen Personengesellschaft vornimmt, sichert SEEBURGER diese Voraussetzungen sowie seine Vertretungsberechtigung mit seiner Bestellung ausdrücklich zu.
- 3.4 Natürliche Personen, die im Webshop Leistungen im Namen und für Rechnung eines voll geschäftsfähigen Unternehmers bestellen, sichern durch ihre Bestellung ausdrücklich ihre Vertretungsbefugnis zu.

4 Vertragsschluss

- 4.1 Die von SEEBURGER im Webshop angebotenen Cloud Services stellen eine Aufforderung an den Kunden dar, ein an SEEBURGER gerichtetes verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages abzugeben. Mit dem Ausfüllen eines Bestellformulars und dem Abschicken der Bestellung an SEEBURGER gibt der Kunde ein verbindliches Angebot an SEEBURGER ab, die in dem Bestellformular näher bezeichneten Cloud Services zu den Angaben in der Leistungsbeschreibung und der Geltung der vorliegenden Verkaufsbedingungen bei SEEBURGER zu bestellen.
- 4.2 Soweit in der jeweiligen Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich abweichend beschrieben, erfolgt das Abschicken des Bestellformulars elektronisch durch Betätigen einer Schaltfläche, aus der hervorgeht, dass die zahlungspflichtige Bestellung an SEEBURGER abgeschickt wird. Bis zu Betätigung dieser Schaltfläche kann der Kunde den Bestellprozess jederzeit abbrechen. Etwaige Eingabefehler können vor Versendung jederzeit korrigiert werden. Zu diesem Zweck kann der Kunde durch die Menüführung in dem Bestellformular auf das jeweilige Eingabefeld zurückgehen und den Fehler dort berichtigen.
- 4.3 Den Eingang der Bestellung des Kunden (Angebot zum Vertragsschluss) bestätigt SEEBURGER dem Kunden per E-Mail (Eingangsbestätigung). Die Eingangsbestätigung ist noch keine verbindliche Annahmeerklärung von SEEBURGER. Vielmehr erfolgt die Annahme der Bestellung (Vertragsschluss) durch eine weitere, gesonderte Auftragsbestätigung von SEEBURGER per E-Mail, nachdem SEEBURGER die Angaben des Kunden im Bestellformular geprüft und gegebenenfalls verifiziert hat.
- 4.4 SEEBURGER behält sich vor, die Richtigkeit von Angaben des Kunden im Bestellformular mit rechtlich zulässigen Mitteln zu überprüfen. Hierzu kann SEEBURGER auch Kopien entsprechender Nachweise beim Kunden oder Dritten anfordern.
- 4.5 SEEBURGER speichert den Vertragstext einer konkreten Bestellung nicht. Der Kunde kann den Vertragstext jedoch selbst auf seinen Systemen speichern oder ausdrucken.
- 4.6 Soweit von SEEBURGER nicht abweichend angeboten, ist die Vertragssprache Deutsch.

5 Auftragsdatenverarbeitung

- 5.1 Soweit im Rahmen der vom Kunden bestellten Cloud Services SEEBURGER personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erheben, verarbeiten oder nutzen soll, setzt die Nutzung des betreffenden Cloud Services durch den Kunden voraus, dass eine solche Verarbeitung rechtlich zulässig ist und der Kunde mit SEEBURGER Inhalt und Umfang des Auftrags zur Datenverarbeitung in einer den Bestimmungen von § 11 Bundesdatenschutzgesetz entsprechenden Art und Weise schriftlich vereinbart. **SEEBURGER WEIST DEN KUNDEN HIERMIT AUSDRÜCKLICH DARAUF HIN, DASS ES NACH § 11 BUNDESDATENSCHUTZGESETZ AUFGABE DES KUNDEN IST, DIE ZULÄSSIGKEIT DER VERARBEITUNG DER BETREFFENDEN DATEN DURCH SEEBURGER ZU PRÜFEN UND FÜR EINE DEN ANFORDERUNGEN VON § 11 BUNDESDATENSCHUTZGESETZ ENTSPRECHENDE SCHRIFTLICHE FIXIERUNG DES AUFTRAGS ZU SORGEN.** Bevor eine solche Vereinbarung

nicht von SEEBURGER und dem Kunden unterzeichnet worden ist, ist eine Nutzung des betreffenden Cloud Services durch den Kunden nicht zulässig. Dies gilt auch dann, wenn SEEBURGER dem Kunden den betreffenden Service bereits freigeschaltet hat. Bei etwaigen Verstößen gegen diese Bestimmungen ist SEEBURGER unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, den Zugang des Kunden zum Service unverzüglich zu sperren, bis die erforderliche Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung, unterschrieben durch beide Parteien, vorliegt.

- 5.2 Zur schriftlichen Fixierung von Inhalt und Umfang des Auftrags des Kunden bietet SEEBURGER dem Kunden unter dem [hier hinterlegten Link](#) ein entsprechendes Formular an, das der Kunde um die erforderlichen Angaben ergänzen und sodann unterschrieben an SEEBURGER zur Prüfung und Gegenzeichnung senden kann. Die Versendung hat an folgende Adresse per Post oder Fax (E-Mail genügt der erforderlichen Schriftform nicht) zu erfolgen:

SEEBURGER AG
Webshop Cloud Services
Datenschutz
Edisonstraße 1
75015 Bretten
Faxnummer: +49 7252 96-2222

- 5.3 Der Kunde wird SEEBURGER von sämtlichen Ansprüchen freistellen, die Dritte gegenüber SEEBURGER geltend machen, weil der Kunde die von ihm zu beachtenden Voraussetzungen für eine zulässige Auftragsdatenverarbeitung missachtet hat. SEEBURGER muss sich jedoch insoweit ein etwaiges Mitverschulden schadensmindernd anrechnen lassen.

6 Vergütung

- 6.1 Die von dem Kunden für die bestellten Cloud Services zu bezahlende Vergütung ergibt sich aus der bei Bestellung maßgeblichen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER. Sieht die Leistungsbeschreibung eines bestimmten Cloud Services mehrere Vergütungsoptionen vor, kann der Kunde die von ihm gewünschte Preisoption über das Bestellformular wählen.
- 6.2 Alle Preisangaben in den Leistungsbeschreibungen verstehen sich als Nettopreise zzgl. jeweils gültiger Umsatzsteuer. Die vom Kunden für die bestellten Services insgesamt zu zahlende Vergütung, einschließlich der jeweils gültigen Umsatzsteuer, wird in der jeweiligen Bestellung des Kunden ausgewiesen.
- 6.3 Zusätzliche Leistungen, die der Kunde nach Vertragsschluss aus dem jeweils gültigen Leistungsangebot von SEEBURGER fordert, werden dem Kunden zu den dann jeweils gültigen Preisen von SEEBURGER gesondert berechnet.

7 Zahlungsbedingungen

- 7.1 Die Fälligkeit der für den Cloud Service zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER und ansonsten aus den vorliegenden Verkaufsbedingungen. Soweit in der jeweiligen Leistungsbeschreibung nicht abweichend bestimmt, ist die vereinbarte Vergütung vom Kunden am Anfang der jeweiligen **Zahlungsperiode im Voraus** zu leisten.
- 7.2 Rechnungen von SEEBURGER sind mangels abweichender schriftlicher Vereinbarung binnen 20 Kalendertagen nach Rechnungszugang ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 7.3 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SEEBURGER berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern, wenn der Kunde auch auf eine entsprechende Mahnung von SEEBURGER nicht binnen 10 Kalendertagen nach Zugang der Mahnung zahlt, obwohl er nach den vertraglichen Vereinbarungen hierzu verpflichtet ist.

8 Freischaltung des Cloud Services

- 8.1 Die Nutzung der Cloud Services setzt eine Freischaltung durch SEEBURGER voraus. Mit der Auftragsbestätigung erhält der Kunde die zur Nutzung notwendigen Zugangsdaten. Darüber hinaus enthält die Auftragsbestätigung auch alle weiteren Informationen, die zur Freischaltung der Nutzung des vom

Kunden bestellten Cloud Service erforderlich sind, soweit sich diese nicht bereits aus der jeweils maßgeblichen Leistungsbeschreibung des Cloud Services ergeben.

- 8.2 Die Freischaltung erfolgt unter der Voraussetzung, dass der Kunde mit den vorliegenden Verkaufsbedingungen und den Bedingungen in der bei Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung einverstanden ist.
- 8.3 Die dem Kunden im Rahmen der Freistellung übermittelten Informationen und Zugangsdaten sind vertraulich und nur für den Kunden bestimmt. Der Kunde hat mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt dafür zu sorgen, dass diese Informationen und Zugangsdaten vor dem Zugang unberechtigter Dritter geschützt und nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben werden.
- 8.4 Hat der Kunde Grund zur der Annahme, dass Zugangsdaten unberechtigten Dritten zugänglich geworden sind oder missbräuchlich verwendet werden, wird der Kunde SEEBURGER hiervon unverzüglich informieren.

9 Vertragslaufzeit

- 9.1 Die für den jeweiligen Cloud Service maßgebliche Laufzeit ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Bestellung maßgeblichen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER im Webshop. Soweit die Leistungsbeschreibung verschiedene Laufzeiten zur Auswahl vorsieht, kann der Kunde die von ihm gewählte Laufzeitoption im Bestellformular definieren. Eine Kündigung des Cloud Services vor Ablauf der jeweils vereinbarten Laufzeit ist nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes möglich und ansonsten ausgeschlossen.
- 9.2 Mangels anderweitiger Festlegung in der jeweiligen Leistungsbeschreibung endet der jeweilige Cloud Service mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit, ohne dass es hierzu einer Kündigung bedarf. Wünscht der Kunde einen abgelaufenen Cloud Service zu verlängern, kann er dies jederzeit durch eine erneute Bestellung gem. den vorliegenden oder den dann gültigen Verkaufsbedingungen mit SEEBURGER vereinbaren.
- 9.3 Jede Vertragspartei kann den Cloud Service jederzeit vorzeitig bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kündigen (außerordentliche Kündigung). Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung einer Vertragspartei liegt insbesondere dann vor, wenn die andere Vertragspartei gegen wesentliche Pflichten aus dem jeweiligen Vertrag verstößt und den Verstoß nicht innerhalb einer von der zur Kündigung berechtigten Vertragspartei schriftlich gesetzten angemessenen Frist heilt. Ausnahmsweise bedarf es zu einer außerordentlichen Kündigung keiner vorherigen, schriftlichen Fristsetzung durch die zur Kündigung berechnete Vertragspartei, wenn die verletzende Vertragspartei die Heilung ernsthaft und endgültig verweigert oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der Vertragsparteien die sofortige Beendigung ohne weitere Fristsetzung erfordern.
- 9.4 SEEBURGER behält sich unbeschadet sonstiger Rechte vor, Verträge, die ohne die erforderliche Vertretungsmacht des Kunden, in dessen Namen und für dessen Rechnung geschlossen wurden, mit sofortiger Wirkung außerordentlich fristlos zu kündigen.
- 9.5 Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Durch eine Kündigung von SEEBURGER per E-Mail an die vom Kunden im Bestellformular hinterlegte E-Mailadresse ist diese Schriftform gewahrt. Dasselbe gilt entsprechend für eine Kündigung des Kunden an folgende E-Mailadresse von SEEBURGER: support@cloud.seeburger.de

10 Folgen der Vertragsbeendigung

- 10.1 Mit Vertragsbeendigung, gleich aus welchem Rechtsgrund, erlischt die Berechtigung des Kunden, den Cloud Service weiter zu nutzen. Eine weitere Nutzung ist nur bei Abschluss eines Anschlussvertrages gem. der vorliegenden Verkaufsbedingungen möglich.
- 10.2 Im Übrigen ergeben sich etwaige nachvertragliche Pflichten von SEEBURGER und dem Kunden zur geordneten Abwicklung der Vertragsbeendigung aus der bei Vertragsschluss jeweils maßgeblichen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER.

11 Nutzungsrechte des Kunden

- 11.1 Mit Abschluss eines Vertrages gewährt SEEBURGER dem Kunden ein auf die vereinbarte Vertragslaufzeit befristetes, nicht ausschließliches Recht, auf Zugang und Nutzung des vereinbarten Cloud Services. Dieses Recht beinhaltet die bestimmungsgemäße Nutzung aller Leistungskomponenten, die gem. der bei Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER Bestandteil des vom Kunden bestellen Cloud Services sind.
- 11.2 Soweit in der bei Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER nicht abweichend bestimmt, ist jede Nutzung der Cloud Services sowie der darin enthaltenen Leistungskomponenten durch und für Dritte, gleich in welcher Form, nicht gestattet.

12 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

- 12.1 Soweit SEEBURGER zum Zwecke der vertragsgemäßen Leistungserbringung auf bestimmte Mitwirkungs- und/oder Beistellungsleistungen des Kunden angewiesen ist, wird der Kunde diese im erforderlichen Umfang und für SEEBURGER kostenlos erbringen. Inhalt und Umfang der jeweiligen Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen ergeben sich aus diesen Vertragsbedingungen, aus den bei Bestellung der Cloud Services geltenden Leistungsbeschreibungen von SEEBURGER und ansonsten aus den gesetzlichen Bestimmungen. Bei Widersprüchen hat die Beschreibung von bestimmten Mitwirkungs- und Beistellungspflichten in der Leistungsbeschreibung im Zweifel stets Vorrang vor hierzu im Widerspruch stehenden Mitwirkungs- und Beistellungspflichten in diesen Vertragsbedingungen und im Gesetz.
- 12.2 Leistungsverzögerungen und Leistungsmängel, die durch die Verletzung der vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten entstehen, hat SEEBURGER nicht zu vertreten. Verletzt der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflichten und entsteht auf Grund dieser Verletzung für SEEBURGER Mehraufwand, kann SEEBURGER dem Kunden diesen Mehraufwand unbeschadet sonstiger Rechte zu den dann gültigen Preisen von SEEBURGER gesondert in Rechnung stellen.

13 Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der Cloud Services

- 13.1 Die vom Kunden bestellen Cloud Services sind für den Kunden über das Internet erreichbar. Dem Kunden ist bekannt, dass über das Internet zugängliche Dienste bestimmten Ausfallrisiken unterliegen, die von SEEBURGER nicht zu vertreten sind. SEEBURGER übernimmt insoweit keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit der Cloud Services über Internet.
- 13.2 Die Erreichbarkeit und Nutzung der Cloud Services setzt voraus, dass der Kunde die auf seiner Seite notwendigen technischen Voraussetzung schafft, um den von ihm bestellten Cloud Service über das Internet zu erreichen und zu nutzen. Voraussetzung für die Nutzung der Cloud Services ist auch, dass der Kunde die Kosten für seinen Zugang zum Internet und etwaige Übertragungskosten für den Datentransfer von und zum SEEBURGER Rechenzentrum trägt. Darüber hinaus hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass sein IT-Systeme, über die er mit dem SEEBURGER Rechenzentrum kommuniziert, über die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik zu erwartenden Sicherheitsvorkehrungen verfügen, bevor er Daten an das SEEBURGER Rechenzentrum schickt. Maßstab sind die zum Übertragungszeitpunkt jeweils gültigen Regeln der Technik.
- 13.3 SEEBURGER haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Daten auf dem Übertragungsweg von und zum SEEBURGER Rechenzentrum. Bei Anhaltspunkten dafür, dass eine Übermittlung nicht, nicht richtig oder nicht vollständig erfolgt, verpflichten sich SEEBURGER und der Kunde wechselseitig unverzüglich zu informieren.
- 13.4 Die Verfügbarkeitszusage von SEEBURGER für den Cloud Service ergibt sich aus der bei der Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER. Maßgeblich für die dort angegebene Verfügbarkeit ist die Verfügbarkeit des Cloud Services am jeweiligen Leistungsübergabepunkt des von SEEBURGER zur Leistungserbringung genutzten Rechenzentrums zum Internet. Mangels abweichender Angabe in der Leistungsbeschreibung ist Leistungsübergabepunkt stets der Router, der das von SEEBURGER genutzte Rechenzentrum mit dem Internet verbindet.

- 13.5 SEEBURGER ist berechtigt, monatlich bis zu 1% der in einem Monat insgesamt zur Verfügung stehenden Zeit (täglich 24 Stunden, 7 Tage pro Woche) für geplante Wartungsarbeiten an dem Cloud Service zu verwenden. In diesen geplanten Wartungszeiten steht der Cloud Service dem Kunden nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, ohne dass diese Ausfallzeiten mindernd auf die vereinbarte Verfügbarkeit angerechnet werden. SEEBURGER wird sich bemühen, die zeitliche Lage der Wartungsarbeiten so zu wählen, dass diese außerhalb der Kernarbeitszeiten an Wochentagen (montags bis freitags außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von SEEBURGER) zwischen 08.00 bis 17.00 Uhr MEZ (mitteleuropäische Zeit) stattfinden.
- 13.6 SEEBURGER überwacht die vereinbarte Verfügbarkeit seiner Cloud Services durch die in der bei Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung beschriebenen Monitoring- und Reportingmaßnahmen. Soweit die maßgebliche Leistungsbeschreibung keine bestimmten Monitoring- und Reportingmaßnahmen beschreibt, erfolgt die Überwachung der Verfügbarkeit durch SEEBURGER mit den branchenüblichen Maßnahmen.
- 13.7 Wird die im maßgeblichen Verfügbarkeitszeitraum vereinbarte Verfügbarkeit um mehr als 1 % unterschritten, erhält der Kunde pro 1% Unterschreitung eine Gutschrift in Höhe von 3% auf die für den Verfügbarkeitszeitraum vom Kunden bezahlte Vergütung. Der Anspruch ist auf max. 10% der vom Kunden für den Verfügbarkeitszeitraum gezahlten Vergütung begrenzt. Geplante Wartungsarbeiten sind bei der Berechnung der vereinbarten Verfügbarkeitszeiten nicht mindernd zu berücksichtigen. Die Gutschrift ist auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch des Kunden wegen der Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit anzurechnen.
- 13.8 Minderungen der Verfügbarkeit auf Grund Höherer Gewalt, Störungen im Internet oder sonstiger, nicht im Verantwortungsbereich von SEEBURGER liegender Umstände, hat SEEBURGER nicht zu vertreten und sind auch nicht mindernd bei der zugesagte Verfügbarkeit zu berücksichtigen.

14 Incident Management

- 14.1 Der Kunde kann etwaige Störungen in der Funktionsweise oder Verfügbarkeit der von ihm bestellten Cloud Services (im Folgenden „Incidents“ genannt) über folgende Kanäle an das SEEBURGER Service Desk melden:
- Über E-Mail an: support@cloud.seeburger.de
 - Über Telefon: 07252 -96 -15 11

Servicesprachen des SEEBURGER Service Desks sind Deutsch und Englisch.

- 14.2 Soweit in der bei Bestellung maßgeblichen Leistungsbeschreibung nicht abweichend bestimmt, ist das SEEBURGER Service Desk werktags (montags bis freitags außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz von SEEBURGER) in der Zeit von 09.00 bis 17.00 Uhr MEZ (mitteleuropäische Zeit) besetzt. Innerhalb dieser Zeiten können Incidents gemeldet werden und werden gemeldete Incidents vom SEEBURGER Service Desk bearbeitet. Sieht die bei Bestellung gültige Leistungsbeschreibung von SEEBURGER weitere Servicezeiten vor, kann der Kunde über das Bestellformular die von ihm alternativ gewählte Servicezeitenoption definieren.
- 14.3 Außerhalb der vereinbarten Servicezeiten werden evtl. in den Leistungsbeschreibungen von SEEBURGER angegebene Reaktions- und Bearbeitungszeiten von Incidents unterbrochen.
- 14.4 SEEBURGER ist zur Bearbeitung und Beseitigung nur von solchen Störungen verpflichtet, die auf einem Mangel der von SEEBURGER geschuldeten Cloud Serviceleistungen beruhen. Störungen durch Fehlerursachen im Internet, an den IT-Systemen des Kunden, durch höhere Gewalt oder sonstige Ursachen, die nicht im Verantwortungsbereich von SEEBURGER liegen, stellen keine von SEEBURGER zu bearbeitende Störung der Cloud Services dar. SEEBURGER ist berechtigt, die Bearbeitung derartiger Störungen abzulehnen, ohne dabei vereinbarte Verfügbarkeitszusagen zu verletzen.
- 14.5 Die Bearbeitung von Incidents erfolgt nach Dringlichkeit, die sich wiederum nach dem Grad der Beeinträchtigung der vertragsgemäßen Nutzung des Cloud Services durch die jeweilige Störung richtet. Der

SEEBURGER Service Desk klassifiziert und bearbeitet vom Kunden gemeldete Störungen gem. folgender Prioritäteneinteilung:

Priorität	Klassifizierung bei SEEBURGER	Beschreibung der Fehlerklassen
Prio 1 Incident	„Emergency“	Schwerwiegende Unterbrechungen des Cloud Services an dem maßgeblichen Leistungsübergabepunkt zum Internet. Dies ist verursacht entweder durch einen kompletten Ausfall des Cloud Services oder wesentlicher Kernfunktionen.
Prio 2 Incident	„Critical“	Kritische Unterbrechungen des Cloud Services an dem maßgeblichen Leistungsübergabepunkt zum Internet. Dies ist verursacht entweder durch Fehlfunktionen des Cloud Services oder durch nicht verfügbare Teilfunktionen.
Prio 3 Incident	„Non Critical“	Unkritische Unterbrechungen des Cloud Services an dem maßgeblichen Leistungsübergabepunkt zum Internet. Dies ist verursacht entweder durch eine Fehlfunktion oder nicht verfügbare Funktion im Cloud Service.
Prio 4 Incident	„Minor“	Alle sonstigen Incidents, insbesondere solche, bei denen keine oder nur eine geringfügige Unterbrechungen des Cloud Services an dem maßgeblichen Leistungsübergabepunkt zum Internet auftritt. Dies ist verursacht entweder durch eine Fehlfunktion oder nicht verfügbare Funktion im Cloud Service, welche nicht täglich oder regelmäßig benötigt wird.

Die Einordnung eines Incidents in eine der vorstehenden Fehlerklassen erfolgt grundsätzlich durch den Kunden. SEEBURGER behält sich jedoch vor, einen Incident umzuklassifizieren, wenn sich im Rahmen der Analyse durch den SEEBURGER Service Desk herausstellt, dass die vom Kunden vorgenommene Klassifizierung gem. den vorstehenden Kriterien unrichtig gewesen ist.

- 14.6 Welche Maßnahmen das SEEBURGER Service Desk zum Zwecke der Störungsbeseitigung ergreift, liegt im pflichtgemäßen Ermessen des SEEBURGER Service Desks. Soweit für die vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden zumutbar, kann SEEBURGER bis zur endgültigen Störungsbeseitigung dem Kunden auch eine temporäre Umgehungslösung zur Störungsvermeidung anbieten.
- 14.7 Soweit in der gem der Bestellung des Kunden maßgeblichen Leistungsbeschreibung von SEEBURGER nicht abweichend festgelegt, ist SEEBURGER berechtigt, eine von SEEBURGER zu behebbende Störung des Cloud Services innerhalb angemessener Frist zu beheben, wobei diese Frist auch durch eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gewahrt ist. Bei der Angemessenheit der Frist sind die jeweilige Komplexität des betroffenen Cloud Services und die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Zeiten für die Eingrenzung und Feststellung vergleichbarer Störungen zu berücksichtigen.
- 14.8 Stellt sich im Rahmen der Analyse der Störungsursachen heraus, dass die Störung durch die IT-Systeme des Kunden oder durch eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung des Services durch den Kunden verursacht worden ist, ist SEEBURGER berechtigt, dem Kunden die diesbezüglichen Arbeiten zu den dann gültigen Preisen von SEEBURGER gesondert in Rechnung zu stellen.

15 Datensicherung

Etwaige Maßnahmen der Datensicherung durch SEEBURGER erfolgen nach der für den jeweiligen Cloud Service bei Bestellung gültigen Leistungsbeschreibung. Im Übrigen ist es Aufgabe des Kunden die vom und zum SEEBURGER Rechenzentrum übermittelten Daten in dem für die betreffende Datenart üblichen Turnus zu sichern.

16 Disaster Recovery

SEEBURGER unterhält für seine Cloud Services die nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik üblichen Disaster Recovery und Business Continuity Pläne, um in einem Katastrophenfall die Verfügbarkeit der Cloud Services innerhalb angemessener Frist wiederherstellen zu können. Weitergehende Anforderungen gelten nur, soweit diese von SEEBURGER als Leistungsoption in den für die Cloud Services maßgeblichen Leistungsbeschreibungen von SEEBURGER angeboten werden und der Kunde diese Option im jeweiligen Bestellformular gewählt hat.

17 Datenschutz

- 17.1 Die Beurteilung der Zulässigkeit der Nutzung des vom Kunden gewählten Cloud Services, um personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden zu erheben, verarbeiten und zu nutzen, obliegt ausschließlich dem Kunden. Es gelten hierzu ergänzend die in diesen Verkaufsbedingungen festgelegten Bestimmungen zur [Auftragsdatenverarbeitung](#).
- 17.2 SEEBURGER erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten der Mitarbeiter des Kunden und der sonstigen natürlichen Personen, die im Namen und für Rechnung des Kunden Leistungen aus dem Webshop auswählen, bestellen oder bei der Vertragsdurchführung für den Kunden mitwirken, in Übereinstimmung mit der hier verlinkten [Datenschutzerklärung](#) von SEEBURGER. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der Webshop-Nutzung und Vertragsdurchführung nur solche Mitarbeiter und Personen für sich tätig werden zu lassen, die von dem Inhalt der Regelungen der Datenschutzerklärung von SEEBURGER Kenntnis haben und mit deren Geltung einverstanden sind.
- 17.3 SEEBURGER verpflichtet sich, das Datengeheimnis zu wahren und alle Personen, die im Auftrag von SEEBURGER Zugang zu personenbezogenen Daten des Kunden, der Mitarbeiter des Kunden oder den Erfüllungsgehilfen und Beauftragten des Kunden haben, in einer den Bestimmungen der §§ 5 und 9 des Bundesdatenschutzgesetzes entsprechenden Art und Weise auf das Datengeheimnis verpflichten.
- 17.4 Soweit SEEBURGER im Rahmen des Cloud Services personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, verpflichtet sich SEEBURGER die Daten nur im Rahmen des vom Kunden erteilten Auftrags zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen und die mit dem Kunden nach § 9 Bundesdatenschutzgesetz vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen umzusetzen und für die Dauer des entsprechenden Services aufrecht zu erhalten.
- 17.5 Die Verlagerung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch SEEBURGER in Staaten außerhalb des Wirtschaftsraums der Europäischen Union ist nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung des Kunden zulässig.

18 Exportbeschränkungen

Unterliegen die Daten, die SEEBURGER im Auftrag des Kunden im Rahmen des Cloud Services erheben, verarbeiten oder nutzen soll, Exportbeschränkungen oder sonstigen gesetzlichen oder behördlichen Beschränkungen, die eine Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung durch SEEBURGER im Rahmen der vereinbarten Cloud Services verbieten, so ist der Kunde verpflichtet, SEEBURGER unverzüglich darauf hinzuweisen und die Weiterleitung der betreffenden Daten an SEEBURGER zu unterlassen.

19 Subunternehmer

- 19.1 SEEBURGER ist berechtigt, Cloud Services ganz oder teilweise durch sorgfältig ausgewählte Dritte als Erfüllungsgehilfen von SEEBURGER erbringen zu lassen. Diese Erfüllungsgehilfen sind von SEEBURGER in

einer den §§ 5, 9 und 11 des Bundesdatenschutzgesetzes entsprechenden Art und Weise auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Ferner sind die nach diesen Verkaufsbedingungen SEEBURGER obliegenden Geheimhaltungspflichten an diese Erfüllungsgehilfen in einer den vereinbarten Geheimhaltungspflichten entsprechenden Art und Weise schriftlich weiterzugeben.

- 19.2 Setzt SEEBURGER zur Vertragsdurchführung einen Subunternehmer ein, haftet SEEBURGER dem Kunden für dessen schuldhaftige Pflichtverletzungen bei der Durchführung des Vertrages wie für eigenes Verschulden.

20 Geheimhaltung

- 20.1 Sämtliche Unterlagen und Daten, die der Kunde zum Zwecke der Durchführung eines Vertrages an SEEBURGER übergibt, bleiben, mangels abweichender schriftlicher Vereinbarung, im Eigentum des Kunden.
- 20.2 Beide Parteien verpflichten sich wechselseitig, alle nicht allgemein offenkundigen Informationen aus dem Bereich der anderen Partei, die ihnen auf Grund eines unter diesen Verkaufsbedingungen abgeschlossenen Vertrages bekannt werden (im Folgenden kurz als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), geheim zu halten und nur für die Durchführung des unter diesen Verkaufsbedingungen geschlossenen Vertrages zu verwenden und nicht an Dritte weiterzugeben. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung entfällt für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie: (a) ihr vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe der Information durch die offenbarende Partei bekannt waren und die empfangende Partei diese frei und ohne Geheimhaltungspflicht benutzt hat; oder (b) ihr vor oder nach dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei von einem berechtigten Dritten zum Zweck der freien Benutzung und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung zugänglich gemacht worden sind; oder (c) der Öffentlichkeit vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei bekannt oder allgemein zugänglich waren; oder (d) der Öffentlichkeit zum oder nach dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass dies auf einem Verstoß der empfangenden Partei gegen ihre Geheimhaltungspflicht gegenüber der offenbarenden Partei zurückzuführen ist.
- 20.3 Beide Parteien sind berechtigt, die ihnen von der jeweils anderen Partei im Zusammenhang mit der Durchführung eines unter diesen Verkaufsbedingungen abgeschlossenen Vertrages anvertrauten vertraulichen Informationen an die von ihnen zur jeweiligen Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeiter, Mitarbeiter von verbundenen Unternehmen, Rechtsanwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer im erforderlichen Umfang weiterzugeben bzw. diesen zugänglich zu machen. Dasselbe gilt zugunsten von SEEBURGER für Mitarbeiter von Unternehmen, die SEEBURGER berechtigterweise als Subunternehmer einsetzt.
- 20.4 Bevor vertrauliche Informationen Mitarbeitern der Parteien, Verbundenen Unternehmen und/oder Subunternehmern zugänglich gemacht werden, sind diese über ihre Pflicht zur Geheimhaltung der vertraulichen Informationen zu belehren und, sofern nicht bereits anderweitig geschehen (z.B. im jeweiligen Arbeitsvertrag), in einer Art und Weise schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten, die dem Schutzgedanken der hier getroffenen Vertraulichkeit angemessen Rechnung trägt.
- 20.5 Die Geheimhaltungspflichten behalten auch nach Beendigung des jeweils unter Bezugnahme auf diese Verkaufsbedingungen geschlossenen Vertrages ihre Gültigkeit. Sie enden, sofern nicht abweichend schriftlich zwischen den Parteien vereinbart, 5 Jahre nach Beendigung des Vertrages, der Anlass für die Offenlegung vertraulicher Informationen war.

21 Schutzrechtsverletzungen

- 21.1 SEEBURGER hat die vereinbarten Cloud Services frei von Schutzrechten Dritter, die einer vertragsgemäßen Nutzung der Cloud Services entgegenstehen, zu erbringen. Sollten Dritte gegenüber dem Kunden Ansprüche mit der Behauptung geltend machen, dass die vertragsgemäße Nutzung der Cloud Services die gewerblichen Schutzrechte (Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte, etc.) des Dritten verletzt, so wird der Kunde SEEBURGER hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen.

- 21.2 SEEBURGER wird den Kunden von allen unbestritten oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen der Schutzrechtsinhaber freistellen, die darauf beruhen, dass die vertragsgemäße Nutzung der Cloud Services die Schutzrechte des Dritten verletzt. Ferner wird SEEBURGER dem Kunden die notwendigen Gerichts- und Anwaltskosten, die dem Kunden durch die Rechtsverteidigung gegen die Schutzrechtsverletzung entstanden sind, im Rahmen der in nachfolgender Ziffer 22 vereinbarten Haftungsbeschränkungen erstatten. Dieser Freistellungsanspruch setzt jedoch voraus, dass der Kunde SEEBURGER die Kontrolle der Rechtsverteidigung überlässt.
- 21.3 Soweit die vertragsgemäße Nutzung des Kunden ein gewerbliche Schutzrecht eines Dritten verletzt, kann SEEBURGER, um die Verletzung zu beseitigen, nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten, folgende Maßnahmen ergreifen:
- 21.3.1 den betreffenden Cloud Service oder einzelne Leistungskomponenten daraus derart abändern oder austauschen, dass keine gewerblichen Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden, der betreffende Cloud Service jedoch weiterhin im Wesentlichen den vereinbarten Anforderungen entspricht, oder
- 21.3.2 durch Abschluss eines Lizenzvertrages mit dem Schutzrechtsinhaber das weitere Nutzungsrecht für den Zeitraum bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin des betreffenden Cloud Services erwerben, oder
- 21.3.3 falls die Umsetzung der beiden vorstehenden Varianten SEEBURGER mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand unmöglich ist, den betreffenden Cloud Service unter Rückerstattung der über den Beendigungszeitpunkt hinaus vorausbezahlten Vergütung aus wichtigem Grund vorzeitig außerordentlich fristlos kündigen. In diesem Fall ist SEEBURGER verpflichtet, dem Kunden den aus der vorzeitigen Kündigung entstehenden Schaden im Rahmen der gem. nachstehender Ziffer 22 vereinbarten Haftungsgrenzen zu erstatten.
- 21.4 SEEBURGER haftet nicht für die Verletzung von gewerblichen Schutzrechten Dritter, soweit die Schutzrechtsverletzung auf einer nicht bestimmungsgemäßen Nutzung des Cloud Services durch den Kunden oder auf sonstigen, nicht von SEEBURGER zu vertretenden Ursachen beruht.

22 Haftung

- 22.1 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung einer garantierten Beschaffenheit oder dem Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft haftet SEEBURGER gemäß den gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.
- 22.2 Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet SEEBURGER nur, gleich aus welchem Grund, sofern eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von SEEBURGER für einfache Fahrlässigkeit ist der Höhe nach auf den bei Abschluss des Vertrages vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.
- 22.3 Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden an Leib, Leben oder Gesundheit. Sie gelten ferner nicht, für etwaige Schäden, für die SEEBURGER nach dem Produkthaftungsgesetz haftet. SEEBURGER haftet in diesen Ausnahmefällen nach den gesetzlichen Bestimmungen ebenfalls unbeschränkt.
- 22.4 Die hier vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten im Falle einer möglicherweise persönlichen Haftung auch zu Gunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von SEEBURGER.

23 Verjährung

- 23.1 Ansprüche wegen Rechtsmängeln, arglistiger Täuschung sowie der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit verjähren nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften. Die gesetzliche Verjährungsfrist gilt ferner für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 23.2 Alle sonstigen Ansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab Leistungserbringung, es sei denn, SEEBURGER hat Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten.

24 Höhere Gewalt

- 24.1 Leistungsverzögerungen auf Grund Höherer Gewalt oder diesen gleichgestellten Situation hat SEEBURGER nicht zu vertreten. SEEBURGER ist in diesen Fällen berechtigt, die Erbringung der von der Höheren Gewalt betroffenen Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.
- 24.2 Höhere Gewalt ist ein von außen eintretendes, nicht voraussehbares und auch bei Anwendung vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt und technisch und wirtschaftlich zumutbarer Mittel nicht abwendbares oder nicht rechtzeitig abwendbares Ereignis. Höhere Gewalt kann insbesondere bei folgenden Ereignissen vorliegen: Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Unwetter, terroristische Angriffe, Sabotage, Atom- und Reaktorunfälle oder großflächiger Ausfall von Kommunikationsnetzen / des Internets.
- 24.3 Führt ein Ereignis Höherer Gewalt dazu, dass SEEBURGER seine Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, wird SEEBURGER den Kunden unverzüglich schriftlich über die Art des Ereignisses und die voraussichtlichen Auswirkungen auf die vertraglichen Pflichten, insbesondere auf die Erbringung der Cloud Services benachrichtigen.
- 24.4 Soweit SEEBURGER durch ein Ereignis Höherer Gewalt an der Leistungserbringung der Cloud Services gehindert ist, wird SEEBURGER alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen des Ereignisses Höherer Gewalt auf seine Leistungsverpflichtung so weit wie möglich zu beschränken.
- 24.5 Nach Beendigung des Ereignisses Höherer Gewalt wird SEEBURGER den Kunden unverzüglich hierüber benachrichtigen und seine Arbeiten zur Lieferung und/oder Leistungserbringung wieder aufnehmen.

25 Änderungen dieser Vertragsbedingungen

SEEBURGER behält sich das Recht vor, diese Verkaufsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder durch neue Verkaufsbedingungen zu ersetzen. Sofern nicht abweichend schriftlich vereinbart, gelten die geänderten/neuen Bedingungen nicht für die zum Änderungszeitpunkt bestehende Verträge sondern gelten nur für Bestellungen, die ab dem Wirksamkeitsdatum der geänderten/neuen Verkaufsbedingungen geschlossen werden.

26 Schlussbestimmungen

- 26.1 Vertragsänderungen und Nebenabreden bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 26.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder auf Grund eines im Geltungsbereich dieser Verkaufsbedingungen geschlossenen Vertrages Bretten (Deutschland) vereinbart. Gleiches gilt gegenüber Kunden, die keine allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben oder Kunden, die nach Abschluss eines im Geltungsbereich dieser Verkaufsbedingungen geschlossenen Vertrages ihren Firmensitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlagert haben, oder deren Firmensitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Hiervon abweichend ist SEEBURGER berechtigt, auch an dem für den Sitz des Kunden zuständigen Gericht Klage zu erheben.
- 26.3 Diese Verkaufsbedingungen sowie die hierunter abgeschlossene Verträge unterliegen dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Vorschriften des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.