Allgemeine Geschäftsbedingungen für Standardsoftware

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der pixelconcept GmbH, Friedrich-Ebert-Straße 79, 34119 Kassel (im Folgenden: “Der Provider”) gelten weltweit für deren Angebot von browserbasierten Softwarelösungen für ihre Kunden (im Folgenden: “Der Kunde”, zusammen: “Die Parteien”, einzeln: “Die Partei”) im Bereich des Handels mit Fahrzeugen im Internet mit Ausnahme für den örtlichen Bereich der Schweiz. Für Schulungs- und Beratungsleistungen des Providers gelten dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen für Schulungsleistungen.

(2) Der Provider entwickelt sein Angebot ständig fort, um dem Kunden an die wechselnden Anforderungen des Marktes angepasste Werkzeuge für einen möglichst profitablen Handel im Internet zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Provider betreibt dazu verschiedene Plattformen im Internet. Der Provider stellt seinen Kunden auch zahlreiche Leistungen Dritter zur Nutzung zur Verfügung (im Folgenden: “Der Drittanbieter” im Singular und “die Drittanbieter” im Plural).

(3) Sowohl eine Plattform als Ganzes (im Folgenden: “Die Anwendung” im Singular und “die Anwendungen” im Plural), als auch einzelne Werkzeuge innerhalb einer Plattform (im Folgenden: “Die App” im Singular und “die Apps” im Plural; Anwendungen und Apps zusammengefasst im Folgenden: “Die Software” im Singular und Plural) werden von dem Provider gegen zeitabschnittsbezogene Vergütung (sogenannte “Software as a Service”, Im Folgenden “SaaS” im Singular und im Plural), gegen transaktionsbezogene Vergütung, gegen erfolgsbasierte Vergütung und auch kostenlos zur Verfügung gestellt. Zum Teil bietet der Provider für transaktionsbezogen zu vergütende Leistungen Kontingente für bestimmte Zeitintervalle an, die pauschal vergütet werden (Im Folgenden: “Die Flatrate” im Singular und “die Flatrates” im Plural). Daneben hält der Provider in seinen Anwendungen auch Schnittstellen zu Leistungen Dritter bereit (im Folgenden: “Die 3rd-Party-App" im Singular und “die 3rd-Party-Apps" im Plural). Eine physische Überlassung der Software erfolgt weder im Objektcode noch im Quellcode.

(4) Der Provider bietet die Nutzung von Plattformen und Apps durch natürliche Personen mit Nutzungsberechtigung (im Folgenden: “Der Nutzer” im Singular und “die Nutzer” im Plural) zum Teil einzeln und zum Teil in unterschiedlichen Leistungspaketen an, die sowohl den gebündelten und als auch exklusiven Bezug von Software ermöglichen (im Folgenden: “Der Plan” im Singular und “die Pläne” im Plural).

(5) Die Software wird von dem Provider kontinuierlich weiterentwickelt, um den Bedürfnissen der Kunden für einen profitablen Handel im Internet im Umfeld eines sich ständig ändernden Marktes gerecht zu werden. Individuelle Anpassungen der Software nimmt der Provider für einzelne Kunden nicht vor. Kunden sollen jederzeit Änderungswünsche an der Software äußern, die dann vom Provider nach eigenem Ermessen bei der Weiterentwicklung der Software berücksichtigt werden können.

(6) Der Provider erbringt auf ausdrücklichen Auftrag des Kunden hin auf Basis einer stundenweise entfallenden Vergütung auch verschiedene individuelle Leistungen für den Kunden, so insbesondere (i) die Parametrisierung der Software auch über die in der grafischen Benutzeroberfläche bestehenden Möglichkeiten hinaus, (ii) Grafikdesignarbeiten (iii), das Bereitstellen von Daten aus der Software im Zuge der Beendigung eines Vertrages darüber und (iv) die Implementierung von Leistungsbestandteilen in die Software auf Wunsch des Kunden (Im Folgenden: “Der Roadmap Shortcut” im Singular und “die Roadmap Shortcuts” im Plural; sämtliche dieser Leistungen zusammengenommen “Die individuelle Leistung” im Singular und “die individuellen Leistungen” Im Plural).

(7) Der Provider bietet seinen Kunden auf Basis einer stundenweise entfallenden Vergütung verschiedene Dienstleistungen, die stundenweise zu vergüten sind, insbesondere technisches und vertriebliches Consulting sowie Training (im Folgenden: “Customer Success Management” im Singular und Plural).

(8) Für die Zeit der Nutzung bietet der Provider zusätzlich Speicherplatz zum Ablegen der bei der Verwendung der Software erzeugten und/oder zu deren Nutzung gebrauchten Daten (im Folgenden: “Das Datum” im Singular und “die Daten” im Plural).
(9) Der Umfang der von dem Provider zur Verfügung zu stellenden Leistungen ergibt sich aus dem Auftrag des Kunden. Für unterschiedliche Nutzungszwecke gelten gegebenenfalls unterschiedliche Preise. Der Provider räumt dem Kunden die zur vertragsgemäßen Nutzung der Software erforderlichen Nutzungsrechte ein.
(10) Eine individuelle Anpassung der Software an die Bedürfnisse des Kunden (sogenanntes “Customizing”) ist abgesehen von Roadmap Shortcuts nicht Gegenstand der von dem Provider angebotenen Leistungen im Bereich der browserbasierten Softwarelösungen.
(11) Der Provider schließt keine Verträge mit Verbrauchern gem. § 13 BGB.
(12) Widersprechende, abweichende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn der Provider stimmt deren Geltung ausdrücklich zu.

§ 2 Produkte
(1) Verträge über Software, Pläne und Apps (im Folgenden: “Das Produkt” im Singular und “die Produkte” im Plural) kommen jeweils gesondert zustande. Diesbezüglich geltende Pflichten der Parteien bestehen jeweils produktbezogen. Diesbezügliche Rechte der Parteien werden jeweils produktbezogen ausgeübt. Die Erweiterungen der Inklusiv-Kontingente sind abweichend hiervon Leistungsbestandteil des zugrundeliegenden Plans.
(2) Voraussetzung für die Nutzung von 3rd-Party-Apps ist ein Vertragsverhältnis mit dem Anbieter von den mit den 3rd-Party-Apps zu beziehenden Leistungen. Soweit der Provider seinen Kunden 3rd-Party-Apps zur Nutzung anbietet, beschränkt sich seine Leistung darin, eine Schnittstelle zu dem jeweiligen Anbieter vorzuhalten.

§ 3 Nutzungsvoraussetzungen
(1) Der Kunde hält einen der folgenden kostenlos beziehbaren Internet-Browser (im Folgenden: “Die Zugangssoftware” im Singular und Plural) in der aktuellen Version auf eigene Verantwortung zum Zugriff auf die Software vor: Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge.
(2) Der Kunde hält eine dem Stand der Technik entsprechende Internetverbindung und einen dem Stand der Technik entsprechenden Computer zur Nutzung der Zugangssoftware vor.
(3) Ein Zugriff auf die Software mit mobilen Endgeräten schuldet der Provider nur, soweit er dies ausdrücklich anbietet.
(4) Verschiedene Apps erfordern den Bezug eines bestimmten Plans durch den Kunden.

§ 4 Bereitstellung
(1) Der Provider hält die Software nebst von dem Kunden darin hinterlegter Daten auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden: “Server” im Singular und Plural) in der jeweils aktuellen Version und dem Stand der Technik entsprechend zur Nutzung nach Maßgabe der folgenden Regelungen bereit. Der Provider bedient sich zur Bereitstellung der Server und Software auch Dienste Dritter. Der Kunde stimmt dem zu.
(2) Die Software wird in einer sogenannten Public Cloud vorgehalten, das heißt einer organisatorischen Art von Cloud Service, bei dem die Ressourcen nicht abgrenzbar nur für einen Kunden, sondern eine Vielzahl von Nutzenden, wie natürliche oder juristische Personen, eine ganze Branche oder die breite Öffentlichkeit, eingesetzt werden.
(3) Die Software wird in einem in den Staaten der Europäischen Union belegenden Rechenzentrum vorgehalten, dass der Provider nach billigem Ermessen auswählt und dem Stand der Technik entspricht.
(4) Übergabepunkt für Software und Daten ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Providers.

(5) Die Software beinhaltet die in der Leistungsbeschreibung des Providers beschriebenen Funktionen und eignet sich zur Verwendung für die sich daraus ergebenden Zwecke. Sie wird frei von Mängeln, die die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben, bereitgestellt.
(6) Der Provider übermittelt dem Kunden die zur Nutzung der Software erforderlichen Zugangsdaten nach Abschluss eines Vertrages über deren Nutzung. Eine Zurverfügungstellung von Apps in einer Anwendung erfolgt nach deren Aktivierung dort durch den Kunden.
(7) Software und Daten werden auf dem Server mindestens an jedem zweiten Kalendertag gesichert. Die vom Kunden generierten und erstellten Daten werden durch den Provider für einen Zeitraum von maximal 3 Jahren gespeichert, soweit hinsichtlich einzelner Daten keine gesetzliche Löschungspflicht besteht. Nach Ablauf der Frist werden die Daten auch bei Fortbestehen des Vertrages vollständig gelöscht. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

§ 5 Change Management
(1) Es erfolgen regelmäßige Anpassungen an den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Dokumente Leistungsbeschreibung/Preisliste wegen Änderungen an den bereitgestellten Leistungen und der Anlage Auftragsdatenverarbeitung. Solche Anpassungen (im Folgenden “Der Change” im Singular und “die Changes” im Plural) erfolgen nach Maßgabe des folgenden Absatzes.
(2) Der Provider wird dem Kunden einen Change einen Monat vor dessen Wirksamwerden in Textform ankündigen unter Übersendung dessen Inhalts. Widerspricht der Kunde einem Change nicht binnen zwei Wochen nach Zugang der diesbezüglichen Mitteilung, wird der Change Bestandteil des Vertrages zwischen den Parteien. Der Provider wird den Kunden mit jeder Ankündigung eines Changes auf die vorgenannte Frist und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens hinweisen sowie auf das Sonderkündigungsrecht nach § 6 für den Fall des Widerspruchs gegen einen Change.

§ 6 Sonderkündigungsrecht des Providers bei Widersprüchen gegen Changes
Widerspricht der Kunde einem Change, steht dem Provider hinsichtlich der von einem Change betroffenen Produkte das Recht zur Kündigung mit einer Frist von einer Woche bis zum Wirksamwerden des jeweiligen Changes zu, wenn die Fortführung des Vertragsverhältnisses ohne den Change aus technischen und wirtschaftlichen Gründen für ihn unzumutbar ist.

§ 7 Service Level Agreement
(1) Der Provider schuldet die technische Nutzbarkeit der Software und der Daten zum Gebrauch durch den Kunden unter Verwendung der Zugangssoftware gemäß § 3 Absatz 1 ab dem Übergabepunkt gemäß § 4 Absatz 4 (im Folgenden: “Die Verfügbarkeit” im Singular und “die Verfügbarkeiten” im Plural).
(2) Der Provider schuldet bezogen auf ein Kalenderjahr eine Verfügbarkeit von 99%. Die Verfügbarkeit wird berechnet nach folgender Formel:
Verfügbarkeit = [(Gesamtzeit – Gesamtausfallzeit) / Gesamtzeit] * 100.
(3) Wartungsarbeiten, die ggf. zu einer Nichtverfügbarkeit der Software führen, führt der Provider in der Regel zwischen 20:00 und 08:00 Uhr durch und kündigt diese vorher in Textform an, wenn Sie voraussichtlich länger als 8 Stunden dauern und die Nutzbarkeit der Software beeinträchtigen. Sofern Wartungsarbeiten dazu führen, dass die Software nicht genutzt werden kann, handelt es sich hierbei um Zeiten, in denen der Provider die Verfügbarkeit gem. Absatz 2 nicht schuldet.
(4) Ein Mangel der Software liegt vor, wenn diese bei vertragsgemäßem Einsatz die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Zwecke nicht erfüllt. Ein Mangel liegt insbesondere dann nicht vor, wenn er sich nur unwesentlich auf die Nutzung der Software auswirkt oder er

durch vertragswidrige Nutzung der Software entgegen § 11 Absatz 1 und Absatz 2 hervorgerufen wurde.
(5) Mängel beseitigt der Provider innerhalb der nachfolgend geregelten Fristen. Soweit die Parteien kein Einvernehmen über die Klassifizierung eines Mangels erzielen, entscheidet der Provider über dessen Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
(6) Mängel werden wir folgt klassifiziert (im Folgenden: “Mängelklasse” im Singular und “Mängelklassen” im Plural):
(a) Ein Mangel der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Software auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und diese Störung nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (im Folgenden: “Workaround” im Singular und “Workarounds” im Plural) umgangen werden kann.
(b) Ein Mangel der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Software auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung/en aber zugleich nicht nur unerheblich ist/sind, die Störung eine hohe Dringlichkeit hat und nicht mit einem Workaround umgangen werden kann.
(c) Ein Mangel der Priorität 3 entspricht einem Mangel der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass ein Mangel der Priorität 3 nur eine geringe Dringlichkeit hat.
(d) Ein Mangel der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der Software nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.
(7) Für die Mängelklassen gelten die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten an Werktagen, d. h. Wochentagen von Montag bis Freitag unter Ausnahme hessischer Feiertage:
(a) Priorität 1: Reaktionszeit 1 Tag, Wiederherstellungszeit 2 Tage
(b) Priorität 2: Reaktionszeit 2 Tage, Wiederherstellungszeit 4 Tage
(c) Priorität 3: Reaktionszeit 3 Tage, Wiederherstellungszeit 6 Tage
(d) Priorität 4: Reaktionszeit 5 Tage, Wiederherstellungszeit 10 Tage
(8) Reaktionszeit ist die Zeit, binnen der der Provider dem Kunden zurückmeldet, dass er von dessen Mängelmeldung Kenntnis genommen hat. Wiederherstellungszeit ist die Zeit, binnen derer der Provider den Mangel beseitigt.
(9) Mängel an Ergebnissen von transaktionsbezogen vergüteten Apps beseitigt der Provider abweichend von den Absätzen 5 bis 7 nach folgender Maßgabe:
(a) Soweit ein Ergebnis mangelhaft ist, ist der Kunde berechtigt binnen 5 Werktagen im Sinne von Absatz 7 von dem Provider Nacherfüllung in Gestalt einer Mangelbeseitigung oder Neuerstellung nach Wahl des Providers zu verlangen, soweit dies dem Provider in wirtschaftlicher und technischer Hinsicht zuzumuten ist (im Folgenden: “die Reklamation” im Singular und “die Reklamationen” im Plural).
(b) Schlägt eine Reklamation zweimal fehl, erstattet der Provider dem Kunden die angefallenen transaktionsbezogenen Kosten für das reklamierte Ergebnis zurück.
(c) Der Provider kann anstatt der Nacherfüllung im Fall einer Reklamation auch unmittelbar den Mangel durch Rückerstattung der für das reklamierte Ergebnis angefallenen transaktionsbezogenen Kosten beseitigen.
(10) Absatz 8 gilt entsprechend für erfolgsbasiert zu vergütende Leistungen.
(11) Mängel sind über das von dem Provider betriebene Kundenportal unter https://service.pixelconcept.de zu melden.
(12) Mängel beseitigt der Provider nach billigem Ermessen. Soweit der Provider hierfür Codebestandteile, insbesondere sog. Patches, Bugfixes oder ähnliches, zur Verfügung stellt, hat der Kunde diese unverzüglich nach Benachrichtigung hierüber zu nutzen. Die Beseitigung eines Mangels kann im Übrigen auch durch Handlungsanweisungen erfolgen, soweit deren Befolgung dem Kunden zugemutet werden kann.
(13) Zur Prüfung und Behebung von Fehleranzeigen und Fehlern genehmigt der Kunde den Zugriff auf Daten. Der Zugriff durch den Provider wird nur soweit genommen, wie dies zur Fehlerprüfung und Fehlerbeseitigung erforderlich ist. Die Regelungen der §§ 17 und 18 dieser Geschäftsbedingungen werden somit durch diese Regelung erweitert.

§ 8 Nichterfüllung
(1) Kommt der Provider seinen Verpflichtungen nach §§ 4 und 7 nicht nach, gelten die folgenden Regelungen.
(2) Erfolgt die erstmalige Bereitstellung einer Software oder eines Produkts nicht zum geschuldeten Zeitpunkt, so ist der Kunde zum Rücktritt berechtigt, wenn der Provider nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten mindestens zweiwöchigen Nachfrist die vereinbarte Funktionalität der Software zur Nutzung bereitstellt. Hat der Provider diese Nichterfüllung zu vertreten, schuldet er dem Kunden Schadensersatz nach Maßgabe von § 21.
(3) Kommt der Provider nach erstmaliger betriebsfähiger Bereitstellung einer Software und/oder von Daten seinen diesbezüglich zugrundeliegenden vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nur teilweise nach, so verringert sich diesbezüglich eine etwaige zeitabschnittsbezogene Vergütung anteilig für Zeit und Umfang in der die Software und/oder die Daten, gegebenenfalls als Teile eines Produkts, dem Kunden nicht wie geschuldet zur Nutzung zur Verfügung standen sofern und soweit dieser Zeitraum die zugesicherte Verfügbarkeit gem. § 7 Abs. 1 unterschreitet oder die Wiederherstellungszeiten nach § 7 Abs. 7 überschreitet, wobei der jeweils längere Zeitraum maßgeblich ist .

§ 9 Hilfedokumentation
(1) Der Provider hält für die von ihm betriebenen Plattformen und den darauf angebotenen Apps auf der Webseite https://service.pixelconcept.de für diese Hilfedokumentationen bereit, die die Nutzung der Software und/oder der Daten erklären. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass sämtliche Nutzer der Software sich in der Hilfedokumentation registrieren, um deren Nutzung zu gewährleisten.
(2) Die Hilfedokumentation enthält darüber hinaus konkrete Anweisungen zur Nutzung der Software, die insbesondere das Ziel verfolgen, den Kunden vor ungewollten Auswirkungen der Nutzung der Software und damit gegebenenfalls einhergehenden Schäden zu schützen. Der Kunde ist daher verpflichtet, die Software in Gemäßheit der Hilfedokumentationen in der jeweils aktuellen Fassung zu nutzen und vor jeder Nutzung zu prüfen, ob die Hilfedokumentation aktualisiert wurde.
(3) Der Kunde ist berechtigt die Hilfedokumentationen teilweise oder ganz unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zur angemessenen Nutzung der Software zu vervielfältigen und insbesondere auszudrucken. Im Übrigen gelten die Vorschriften des § 11 auch hinsichtlich der Nutzungsrechte des Kunden an den Hilfedokumentationen.

§ 10 Individuelle Leistungen
(1) Ein Vertrag über individuelle Leistungen kommt mittels gesonderter Vereinbarung zwischen dem Provider und dem Kunden zustande.
(2) Der Provider erstellt dem Kunden auf dessen Anforderung eine als Angebot bezeichnete Schätzung der voraussichtlichen nach Zeitaufwand anfallenden Vergütung. Nur sofern einzelnen Leistungen in dem Angebot mit dem Zusatz “FESTPREIS” versehen sind, werden sie zu dem angegebenen Preis pauschal angeboten. Das Angebot enthält eine Beschreibung der nach Verständnis des Providers für den Kunden zu erbringenden Leistungen und gibt den Zeitpunkt an, bis wann diese Leistungen erbracht werden sollen. Die individuellen Leistungen aus dem Angebot werden mit diesbezüglicher Bestellung des Kunden beauftragt.
(3) Sofern der Provider individuelle Leistungen nicht zu einem mit dem Angebot mitgeteilten Zeitpunkt fertigstellen kann, zeigt er dies dem Kunden zeitnah an, sobald er dies erkannt hat unter Mitteilung eines neuen Fertigstellungszeitpunkts. Im Fall einer darüberhinausgehenden weiteren Verschiebung des Fertigstellungszeitpunkts ist der Kunde berechtigt von dem Vertrag über die jeweils angebotsgegenständliche individuelle Leistung zurückzutreten.

(4) Der Kunde wird den Provider bestmöglich bei der Erbringung der individuellen Leistungen unterstützen und insbesondere während seiner Öffnungs- bzw. Bürozeiten Personal bereitstellen zu Beantwortung von Rückfragen des Providers und dem Provider Fernzugriff auf seine IT-Infrastruktur gewähren, soweit dies zur Erbringung der jeweils beauftragten individuellen Leistungen erforderlich ist.

§ 11 Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält an der Software im Umfang seines Auftrags eingeschlossen Roadmap Shortcuts und auch soweit die Software für ihn parametrisiert wurde, einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare auf die Laufzeit des jeweils abgeschlossenen Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach folgender Maßgabe:
(a) Der Kunde verwendet die Software nur im Rahmen der ihm in Gemäßheit der Leistungsbeschreibung und der Preisliste des Providers eingeräumten Lizenzen, insbesondere hinsichtlich der Anzahl von Nutzern, Standorten, aktiven Fahrzeugen, innerhalb einer Plattform nutzbaren Apps und Webseiten. Eine Nutzung der Software ist nur durch namensmäßig mit Vor- und Nachnamen gegenüber dem Provider bekannt gemachte Nutzer zulässig. Der Kunde ist dem Provider auf einfaches Anfordern zur Auskunft über die vollständigen Adressdaten der Nutzer der Software verpflichtet.
(b) Der Kunde nutzt die Software nur durch seine Mitarbeiter und für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten.
(c) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern der Provider sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.
(d) Sofern der Provider während der Laufzeit bezüglich einzelner Produkte diesbezüglich neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Software vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
(e) Nutzungsrechte, die dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Software Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es nicht gestattet, die Software zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.
(2) Der Kunde gewährleistet eine sichere Nutzung der Software nach Maßgabe folgender Regelungen:
(a) Der Kunde trifft die nach dem aktuellen Stand der Technik notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Software durch Unbefugte zu verhindern.
(b) Der Kunde haftet dafür, dass die Software nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen, gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen oder diesem Vertrag verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.
(c) Der Kunde unterlässt es, selbst oder durch Dritte unbefugt Daten aus der Software abzurufen, in ihm nicht zugängliche Bereiche der Software einzudringen und/oder in die Abläufe der Software einzugreifen.
(3) Verletzungen der Bestimmungen gemäß Absätzen 1 und 2 werden nach folgender Maßgabe behandelt:
(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Absatz 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann der Provider unbeschadet dessen Vergütungspflicht den Zugriff des Kunden auf die Software oder die Daten sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Der Provider ist in diesem Fall weiterhin berechtigt, Vertragsverhältnisse über einzelne Produkte oder sämtliche Vertragsverhältnisse mit dem Kunden über Standardsoftware fristlos zu kündigen
(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Absatz 2 lit. b., ist der Provider berechtigt, die dadurch betroffenen Daten zu löschen.

(c) Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes gegen Absatz 1 und 2 durch Nutzer der Software hat der Kunde dem Provider auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen solche Nutzer zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen.
(d) In Fällen der schuldhaften Nutzung der Software über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus und in jedem Fall der Verletzung von Pflichten gem. von Absatz 1 und 2 schuldet der Kunde dem Provider eine von diesem nach billigem Ermessen festzusetzende und von der zuständigen Gerichtsbarkeit überprüfbare Vertragsstrafe. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt hiervon unbeschadet; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.
(e) In Fällen der schuldhaften Nutzung der Software über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus und in jedem Fall der Verletzung von Pflichten gem. von Absatz 1 und 2 stellt der Kunde den Provider frei von sämtlichen berechtigten Ansprüchen Dritter gegen diesen deswegen.

§ 12 Rechte Dritter
(1) Der Provider erbringt seine Leistungen so, dass Rechte Dritter die Erfüllung seiner Pflichten gegenüber dem Kunden nicht beeinträchtigen.
(2) Werden von Dritten Rechte an der Software geltend gemacht und geht damit gegebenenfalls eine Beeinträchtigung der Nutzung der Software durch den Kunden einher, so unterrichtet der Provider den Kunden unverzüglich.
(3) Ist die Software aufgrund von Rechten Dritter vom Kunden berechtigterweise nicht nutzbar, gilt hinsichtlich der betroffenen Produkte § 8 Absatz 3 entsprechend.
(4) Der Provider stellt den Kunden frei von Ansprüchen Dritter, die diese berechtigterweise aus ihren Rechten gegen den die Software vertragsgemäß nutzenden Kunden geltend machen. Der Kunde informiert den Provider unverzüglich, wenn Dritte ihm gegenüber Ansprüche wegen einer Verletzung von deren Rechten geltend machen.

§ 13 Vergütung
(1) Für die Produkte gelten die Preise des Providers nach der Leistungsbeschreibung/Preisliste in der aktuellen Fassung im Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Die Preise gelten zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
(2) Zeitabschnittsbezogene Vergütungen werden im Voraus für das Zeitintervall fällig, für das sie jeweils erhoben werden. Hat der Kunde den Vertrag berechtigterweise außerordentlich gekündigt, so ist die zeitabschnittsbezogene Vergütung anteilig zurückzuerstatten.
(3) Transaktionsbezogene Vergütungen werden fällig im Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen geschuldeten Leistung des Providers durch diesen. Erfolgsbasierte Vergütungen werden fällig nach Eintritt des jeweils vereinbarten Erfolges.
(4) Flatrates umfassen Kontingente von transaktionsbezogen zu vergütenden Leistungen in einem bestimmten Zeitintervall. Der Provider kalkuliert zur Berechnung der Vergütung von transaktionsbezogenen Leistungen mit einer Flatrate eine Menge an transaktionsbezogenen Leistungen, bis zu deren Erbringung die pauschale Abrechnung im Wege einer Flatrate für ihn noch wirtschaftlich ist (Im Folgenden: “Das Durchschnittskontingent”). Wird das Durchschnittskontingent von Kunden um mehr als 10% der damit kalkulierten transaktionsbezogen zu vergütenden Leistungen überschritten, so ist der Provider zur Nachberechnung für das letzte Zeitintervall berechtigt, für das die Flatrate zuletzt vertraglich mit dem Kunden als Berechnungsgrundlage vereinbart wurde. Die Nachberechnung erfolgt auf folgender Berechnungsgrundlage: Zu vergütende Leistung = (Tatsächlich abgerufene Leistungen – im Durchschnittskontingent enthaltene Leistungen) / im Durchschnittskontingent enthaltene Leistungen * 100 * Kosten laut Preisliste für im Durchschnittskontingent enthaltene Leistungen für das Zeitintervall, für das die Kosten erhoben werden. So nachberechnete Vergütungen werden fällig mit dem Ablauf des Zeitinterfalls der Flatrate, in dem das Durchschnittskontingent überschritten wurde.

(5) Individuelle Leistungen werden ausschließlich nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet, wenn sie nicht ausnahmsweise zu einem Festpreis angeboten wurden. Die anfallenden Stundensätze ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung/Preisliste. Individuelle Leistungen sind sofort in Höhe der Hälfte des sich aus dem Angebot des Providers ergebenden Betrages fällig. Soweit nicht bereits durch diese Vorschusszahlung abgegolten werden individuelle Leistungen jeweils zum Ende desjenigen Monats fällig, in dem sie erbracht wurden.
(6) Die Fälligkeit nach diesem § 13 setzt, soweit nicht abweichend anderes geregelt ist, die Stellung einer Rechnung durch den Provider voraus.
(7) Die Zahlung durch den Kunden erfolgt mittels SEPA-Lastschriftverfahren, Kreditkarte oder Paypal. Die Zahlung mittels anderer Zahlungsmittel ist nur mit Genehmigung des Providers zulässig. Etwaige Gebühren für die Nutzung anderer als vorstehend angegebener Zahlungsmittel ergeben sich aus der Preisliste des Providers im aktuellen Stand.

§ 14 Preiserhöhungen
(1) Zum Ausgleich von steigenden Kosten ist der Provider berechtigt die Preise gemäß § 13 Absatz 1 nach folgender Maßgabe zu erhöhen.
(2) Der Provider gibt Preiserhöhungen spätestens einen Monat vor deren Wirksamwerden gegenüber dem Kunden in Textform bekannt.
(3) Preiserhöhungen gelten nicht für bereits fällig gewordene Vergütungen.
(4) Erhöht der Provider die zeitabschnittsbezogene Vergütung für ein Produkt um mehr als 5 % pro Kalenderjahr, so ist der Kunde berechtigt binnen zwei Wochen nach Zugang der diesbezüglichen Mitteilung, der Preiserhöhung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde einer Preiserhöhung nicht, wird diese Bestandteil des Vertrages zwischen den Parteien.
(5) Absatz 4 gilt entsprechend, wenn der Provider die Vergütung für einzelne transaktionsbezogen zu vergütende Leistungen, die der Kunde abrufen kann, um mehr als 5 % pro Kalenderjahr erhöht.
(6) Absatz 4 gilt entsprechend, wenn der Provider die Vergütung für einzelne erfolgsbasiert zu vergütende Leistungen, die der Kunde abrufen kann, um mehr als 5 % pro Kalenderjahr erhöht.
(7) Absatz 4 gilt entsprechend für auf Basis eines Stundenhonorars zu erbringende Leistungen des Providers, namentlich Individuelle Leistungen gem. § 1 Abs. 6, § 10 Standardsoftware und Consulting- und Trainingsleistungen gem. § 1 Abs. 7 AGB Standardsoftware.
(8) Der Provider wird den Kunden mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung gemäß Absatz 4-6 auf die Frist gemäß Absatz 4 und die Rechtsfolgen ihres Verstreichens sowie auf das Sonderkündigungsrecht nach § 15 für den Fall des Widerspruchs gegen eine Preiserhöhung hinweisen.

§ 15 Sonderkündigungsrecht des Providers bei Widersprüchen gegen Preiserhöhungen
Widerspricht der Kunde einer Preiserhöhung, so steht dem Provider hinsichtlich der von einer Preiserhöhung betroffenen Produkte das Recht zur Kündigung zu. Die Kündigung wird wirksam drei Monate nach deren Zugang bei dem Kunden und ist spätestens 3 Monate nach Zugang des Widerspruchs bei dem Provider von diesem auszusprechen.

§ 16 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
(1) Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrags erforderlich sind. Er wird insbesondere
1. einzelne Nutzer der Software mit vollständigem Namen und einer gültigen E-Mail-Adresse namhaft machen;

2. die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an Unberechtigte weitergeben sowie diese Daten durch geeignete und übliche Maßnahmen schützen und den Provider unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
3. die vereinbarten Zugangsvoraussetzungen schaffen;
4. die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach § 11 einhalten und insbesondere
a. den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Software möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
b. die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrags einzuhalten;
5. dafür Sorge tragen, dass er von ihm verwendetes Material, insbesondere bei der Übermittlung von Texten, Bildern oder Daten Dritter auf den Server des Providers, (i) nur im Rahmen der ihm daran zustehenden Rechte bei der Nutzung der Software verwendet, (ii) dem Provider sofern zur Nutzung der Software erforderlich, daran einfache, örtlich und inhaltlich unbeschränkte Nutzungsrechte einräumen für die Dauer der Verwendung solchen Materials in der Software, (iii) gewährleisten, dass der Urheber solchen Materials auf seine Nennung verzichtet und (iv) den Provider auf einfaches Anfordern von berechtigten Ansprüchen Dritter wegen der Verwendung solchen Materials durch den Kunden freistellen;
6. nach § 17 Absatz 2 erforderlichenfalls die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
7. vor der Einspeisung von Daten in die Software diese auf Viren prüfen und dazu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
8. Daten regelmäßig und deren Bedeutung nach entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, damit er bei Verlust von Daten den bis dahin in der Software vorhandenen Stand an Daten rekonstruieren kann.
9. sicherstellen und garantieren, dass die Nutzer der Software für den Kunden in dessen Vertretung rechtlich wirksame Erklärungen abgeben und empfangen können;
10. sicherstellen und garantieren, dass eine für den Kunden vertretungsberechtigte Person sich mindestens alle zwei Wochen in der Software anmeldet, insbesondere um dort Mitteilungen und einseitige Willenserklärungen zur Kenntnis nehmen zu können;
11. sicherstellen und garantieren, dass sämtliche Nutzer der Software berechtigt sind kostenauslösende Handlungen in der Software vorzunehmen, insbesondere im Zusammenhang mit der Nutzung von transaktionsbezogen zu vergütenden Leistungen eingeschlossen der Befugnis Zahlungsmittel für den Kunden in der Software zu hinterlegen;
12. sämtliche Ergebnisse von automatisierten oder teilautomatisierten Prozessen in der Software auf Ihre Richtigkeit prüfen und ggf. durch manuelle Eingaben die Richtigkeit herstellen, insbesondere, bevor er solche Ergebnisse einer Veröffentlichung im Internet zuführt;
13. vor Übergabe von Daten an Dritte, insbesondere zur Veröffentlichung von Angeboten im Internet, prüfen, welche Kosten für ihn damit einhergehen, insbesondere auch für den Fall, dass solche Datenübergaben automatisiert oder teilautomatisiert durchgeführt werden;
14. den Provider ermächtigen Daten des Kunden an Drittanbieter zu übermitteln zur Verwendung in einem oder mehreren Fahrzeugangeboten auf Fahrzeugvermarktungsplattformen;
15. belehrt, dass Handlungen des Providers für ihn gegenüber Drittanbietern von Fahrzeugvermarktungsplattformen voll umfänglich wirksam sind und er hierfür wie für eigene Handlungen verantwortlich und haftbar ist;
16. vor Abruf transaktionsbezogen zu vergütender Leistungen von Drittanbietern die dadurch ausgelösten Kosten zu prüfen, insbesondere im Fall des automatisierten oder teilautomatisierten Abrufs solcher Leistungen von Drittanbietern;

17. alle gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Rahmenbedingungen für die Nutzung der Leistungen des Providers einhalten und überwachen und die notwendigen behördlichen Genehmigungen einzuholen und ggf. notwendige behördliche Anmeldungen und Anzeigen vollziehen;
18. auf Anforderung des Providers Nachweise über für die vertragliche Beziehung relevante Tatsachen erbringen, insbesondere hinsichtlich der Lokation des Sitzes des Kunden in Gestalt von Handelsregister- oder Gewerbeanmeldungen;
19. dafür Sorge tragen, dass die von ihm mittels der Software erstellten Angebote voll umfänglich den rechtlichen Anforderungen genügen, insbesondere gesetzlichen Hinweispflichten des Fernabsatze sowie sonstigen gesetzlichen Hinweispflichten;
20. jedwede Änderung hinsichtlich der Nutzer der Anwendung gegenüber dem Provider in Textform verauskunften, sei es, dass ein Nutzer hinzugekommen oder ausgeschieden ist.
(2) Mängel an Vertragsleistungen, insbesondere Mängel an den Leistungen nach §§ 4 und 7-11 sind dem Provider unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung beziehungsweise ein Mitverschulden dar. Soweit der Provider infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen kann, ist der Kunde nicht berechtigt, die Vergütung nach § 13 Absatz 1 und 2 des Vertrages ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen.

§ 17 Datenschutz
(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf die Einhaltung dieser Bestimmungen verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Der Kunde wird dies auf Verlangen nachweisen.
(2) Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Fall eines Verstoßes den Provider auf erstes Anfordern von Ansprüchen Dritter frei.
(3) Soweit der Providerpersonenbezogene Daten des Kunden oder dessen Endkunden verarbeitet, gelten die Regelungen der Anlage Auftragsdatenverarbeitung.

§ 18 Geheimhaltung
(1) Die Parteien verpflichten sich über Inhalte und Konditionen ihrer Vertragsverhältnisse auch nach deren Beendigung Stillschweigen zu bewahren.
(2) Vertrauliche Informationen sind – unabhängig von ihrer Bezeichnung als vertraulich – sämtliche von einer Partei im Rahmen der Anbahnung und Durchführung von Vertragsverhältnissen von der jeweils anderen Partei erhaltenen Informationen, insbesondere zu Geschäftsabläufen, Kunden- und Produktdaten, technischen Daten wie Computerprogrammen, Datenbanken und Schnittstellen, sowie nicht-öffentlichen finanziellen Angelegenheiten wie Geschäftsabschlüssen, Vermögenswerten, Verbindlichkeiten, Aufträgen und Finanzdaten, insbesondere Umsätze, Margen und Einkaufsbedingungen sowie personenbezogenen Daten (im Folgenden: „Vertrauliche Information" im Singular und “vertrauliche Informationen” im Plural).
(3) Keine vertraulichen Informationen sind Informationen,
(a) die der empfangenden Partei von dieser nachzuweisend bei Vertragsabschluss bereits bekannt waren,
(b) die von der empfangenden Partei nachzuweisend im Zeitpunkt des Empfangs durch diese bereits offenkundig waren,
(c) von denen die empfangende Partei nachweist, dass sie diese Informationen nach Abschluss eines Vertrages von einer dritten Partei erhalten hat, ohne dass diese eine Vertraulichkeitsverpflichtung gegenüber der Partei verletzt hat, deren vertrauliche Informationen sie offenbart hat oder

(d) bezüglich derer die Partei, um deren vertrauliche Information es sich handelt, wenigstens in Textform erklärt hat, dass es sich nicht um vertrauliche Informationen handele.
(4) Jede Partei wird die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei
(a) streng vertraulich behandeln und vor der Kenntnisnahme durch Dritte schützen,
(b) ausschließlich im Rahmen und für die Zwecke des jeweiligen Vertragsverhältnisses nutzen und
(c) nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei vervielfältigen, speichern, offenlegen, sonst nutzen und/oder auf andere Weise kommerziell verwerten, soweit dies nicht im Rahmen und für die Zwecke des jeweiligen Vertragsverhältnisses erforderlich ist.
(5) Jede Partei ist berechtigt, vertrauliche Informationen an ihre Mitarbeiter und ihre Subunternehmer weiterzugeben, soweit deren Kenntnis der vertraulichen Informationen für die Durchführung eines Vertrages erforderlich ist und die Mitarbeiter und die Subunternehmer im Umfang dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Geheimhaltung der vertraulichen Informationen verpflichtet sind.
(6) Die empfangende Partei wird hinsichtlich der Geheimhaltung der vertraulichen Informationen zumindest die im Verkehr übliche Sorgfalt aufwenden. Hierbei wird sie insbesondere adäquate Maßnahmen zum Schutz der vertraulichen Informationen gegen unbefugte Offenlegung, Vervielfältigung und Nutzung treffen. Jeder Partei ist es untersagt, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei von einem Dritten zu erwerben. Für die berechtigte Weitergabe vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei an Mitarbeiter und Subunternehmer gilt das Vorausgeführte entsprechend.
(7) Sofern eine Partei behördlich oder gerichtlich dazu verpflichtet wird, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei zu verauskunften, ist ihr dies ausnahmsweise gestattet. Sofern ohne Rechtsverstoß möglich werden sich die Parteien darüber unterrichten, wenn sie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Verpflichtung vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei verauskunften. Die Parteien werden die Erteilung solcher Auskünfte im Umfang so gering wie möglich halten.
(8) Nach Beendigung eines Vertragsverhältnisses sind alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei und alle Dokumente oder Medien, die vertrauliche Informationen beinhalten, sowie alle Kopien oder Auszüge davon an die jeweils andere Partei zurückzugeben oder, wenn eine Rückgabe physisch nicht möglich ist, endgültig zu löschen; die zur Löschung verpflichtete Partei bestätigt der der jeweils anderen Partei deren vollständige Löschung deren vertraulicher Informationen auf Anfrage wenigstens in Textform.
(9) Für jeden einzelnen Fall der schuldhaften Verletzung der Absätze 1, und 4-7 verpflichtet sich jede Partei zur Zahlung einer Vertragsstrafe an die jeweils andere Partei, die von dieser nach billigem Ermessen bestimmt wird und von der zuständigen Gerichtsbarkeit überprüfbar ist und die auf etwaige Schäden, die die verletzte Partei als Folge der Verletzung der Geheimhaltungsverpflichtung erleidet, angerechnet wird. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt der jeweils verletzten Partei unbenommen.
(10) Die Regelungen dieses § 18 gelten auch über das Ende von Vertragsbeziehungen der Parteien hinaus zwischen diesen.

§ 19 Referenznennung und Öffentlichkeitsarbeit
(1) Der Provider ist berechtigt, den Kunden unter Angaben von dessen Namen, Adress- sowie Kontaktdaten und dessen Logo mit Verweis auf dessen Webseite, auch per Link, als Referenz zu nennen, auch über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.
(2) insbesondere Texte, Bilder und Grafiken, stellt er sicher, befugt zu sein, diese Inhalte dem Provider zum Zweck seiner Referenznennung zur Benutzung zur Verfügung zu stellen. Er erteilt dem Provider hieran einfache, zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränkte Nutzungsrechte zur Verwendung für die Referenznennung. Der Kunde stellt den Provider wegen einer unbefugten Nutzung solcher Inhalte von berechtigten Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern frei.

(3) Die Parteien werden eventuelle Presseinformationen, Presseerklärungen, Interviews und sonstige öffentliche Stellungnahmen bezüglich ihrer Zusammenarbeit im Rahmen eines Vertragsverhältnisses nur mit der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei, welche zumindest in Textform zu erfolgen hat, abgeben, veröffentlichen oder sonst Dritten zur Verfügung stellen. Die Erteilung der Zustimmung liegt im freien Ermessen einer jeden Partei.

§ 20 Insolvenz

(1) Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn
(a) sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,
(b) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,
(c) sie aus Gründen mangelnder Liquidität die Zahlungen einstellen muss,
(d) gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit mangelnder Liquidität Maßnahmen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden oder
(e) sie im zeitlichen Zusammenhang mit mangelnder Liquidität Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.
(2) Liegt einer der Umstände des Absatz 1 Nr. 3 bis 5 vor, so kann die andere Partei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

§ 21 Haftung

(1) Der Provider haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihn sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Provider im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
(3) Im Übrigen haftet der Provider nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden beschränkt.
(4) Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.
(5) Der Provider ist zur Zahlung einer Vertragsstrafe nur verpflichtet, wenn dies diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich vorsehen. Eine Vertragsstrafe braucht nicht vorbehalten zu werden. Die Aufrechnung mit ihr und gegen sie ist zulässig.
(6) Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäß auch für die Haftung den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
(7) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 22 Laufzeit

(1) Ein Vertragsverhältnis über ein Produkt beginnt mit Zustandekommen des jeweiligen Vertrages. Die Bereitstellung der diesbezüglichen Leistungen erfolgt jeweils ab dem in der Auftragsbestätigung genannten Zeitpunkt, jedoch nicht später als 10 Werktage nach Abschluss des jeweiligen Vertrages.
(2) Ein Vertrag über ein Produkt wird – sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart – mit einer Laufzeit von 24 Monaten geschlossen. Wurde ein Vertrag mit einer bestimmten Laufzeit oder Mindestlaufzeit geschlossen, so verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Laufzeit oder Mindestlaufzeit jeweils um die Laufzeit oder Mindestlaufzeit, höchstens jedoch um 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Laufzeit oder Mindestlaufzeit gekündigt wird (im Folgenden: “Verlängerungszeitraum” im Singular und “Verlängerungszeiträume” im Plural”). Für Verlängerungszeiträume gilt die Regelung des Absatz 2 Satz 2 entsprechend.
(3) Der Provider ist zur außerordentlichen fristlosen Kündigung eines Vertrages über ein Produkt berechtigt, wenn der Kunde mit der berechneten zeitabschnittsbezogenen

Vergütung für zwei aufeinander folgende Monate oder mit einem Betrag in Höhe der zeitabschnittsbezogenen Vergütung für zwei Monate in Verzug gerät. Dem Provider steht in diesem Fall ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe der bis zum nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt gemäß Absatz 2 anfallenden zeitabschnittsbezogenen Vergütung zu. Dem Kunden bleibt nachgelassen nachzuweisen, dass dem Provider ein geringerer Schaden entstanden ist.
(4) Der Provider ist zur außerordentlichen fristlosen Kündigung des Vertrages über ein kostenloses Produkt berechtigt, wenn der Kunde dessen Leistungen für wenigstens drei Monate nicht nutzt.
(5) Der Provider ist zur Kündigung des Vertrages über ein Produkt mit einer Frist zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats berechtigt, wenn der Kunde seine nach §§ 7-12 und §§ 16-18 bestehenden Pflichten und Obliegenheiten wiederholt schuldhaft verletzt.
(6) Soweit ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung/ Preisliste gekennzeichnet, steht dem Provider ein Sonderkündigungsrecht hinsichtlich einzelner Produkte zu, für den Fall, dass die Erbringung der Leistungen eines solchen Produkts davon abhängig ist, dass der Provider hierfür Leistungen Dritter nutzt und die Dritten diese Leistungen nicht mehr oder nicht mehr wie erforderlich erbringen. Die diesbezügliche Kündigungsfrist wird in der Leistungsbeschreibung/ Preisliste geregelt.
(7) Jede Kündigung hat wenigstens in Textform zu erfolgen.

§ 23 Audits
(1) Für den Fall, dass der Provider berechtigten Verdacht hegen darf, dass der Kunde die Software entgegen § 11 Absatz 1 und 2 nutzt, vertrauliche Informationen entgegen § 18 Absatz 1, 4, 5, 6 und/oder 7 behandelt oder Geschäftsgeheimnisse des Providers gem. § 2 GeschGehG rechtswidrig erlangt, nutzt und/oder offenlegt und/oder rechtswidrig erlangt, genutzt und/oder offengelegt hat, steht dem Provider das Recht der Besichtigung von Betriebsstätten des Kunden, an denen die Begehung einer der vorstehenden Rechtsverletzungen zu vermuten ist nach den Regelungen der folgenden Absätze zu (Im Folgenden: “Das Audit” im Singular und “die Audits” im Plural) zur Untersuchung, ob ein entsprechendes Fehlverhalten durch den Kunden erfolgt und/oder erfolgt ist.
(2) Zur Durchführung eines Audits kündigt der Provider dessen Durchführung unter Angabe der Gründe für einen berechtigten Verdacht gemäß Absatz 1 mit einer Frist von zwei Wochen an. Ein Audit wird unter der Woche von Montag bis Freitag, sofern auf einen solchen Wochentag kein gesetzlicher Feiertag an dem Ort der Betriebsstätte, in der das Audits durchgeführt wird, entfällt, in den Zeiten zwischen 10:00 und 16:00 Uhr durchgeführt. Der Kunde wird dem Provider soweit möglich und zumutbar Zugang zu seiner Betriebsstätte gewähren, soweit dies erforderlich ist, um einen Verdacht nach Absatz 1 zu überprüfen. Der Provider wird bei der Durchführung des Audits nicht die betrieblichen Abläufe an der Betriebsstätte des Kunden stören und gegebenenfalls gegenüber Dritten bestehende Vertraulichkeitsverpflichtungen des Kunden beachten und nicht Geschäftsgeheimnisse des Kunden zum Gegenstand des Audits machen.
(3) Der Provider ist berechtigt das Audit durch ein externes, zu den gleichen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verschwiegenheit verpflichtetes und qualifiziertes Unternehmen durchführen zu lassen, das nicht im Wettbewerb zu dem Kunden steht.
(4) Gesetzliche Auskunfts- und Besichtigungsrechte des Providers werden durch die Regelungen dieses Paragrafen nicht berührt.

§ 24 Beendigung des Vertrages
(1) Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm in der Software hinterlegten Daten zu sichern, bevor das Vertragsverhältnis über die Software endet.
(2) Nach Vertragsbeendigung werden alle generierten Daten noch für einen Monat gespeichert. Eine darüberhinausgehende Speicherung durch den Provider erfolgt nicht.

§ 25 Höhere Gewalt

(1) Der Provider ist zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt nicht verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- von dem Provider nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- nicht schuldhaft herbeigeführter Streik,
- behördliche Verfügungen,
- technische Angriffe auf das von dem Provider genutzte Rechenzentrum, insbesondere DOS/DDOS-Attacken o. ä.,
- nicht von dem Provider beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der Provider die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

(2) Der Provider hat den Kundenüber den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich in Textform in Kenntnis zu setzen.

§ 26 Schlussbestimmungen

(1) Auf Vertragsverhältnisse nach diesen AGB und im Zusammenhang mit solchen findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
(2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen Fassung Bestandteil dieses Vertrags.
(3) Nebenbestimmungen bedürfen wenigstens der Textform.
(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Auseinandersetzungen über Vertragsverhältnisse im Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im Zusammenhang damit ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, Kassel.

Stand 01.08.2026

Anlage: Auftragsvereinbarung

Präambel

Führt ein Auftragsverarbeiter (folgend: Provider) Leistungen im Auftrag seines Vertragspartners (folgend: Kunde) aus, müssen die Anforderungen der jeweils gültigen Datenschutzgesetze Berücksichtigung finden und insbesondere bei den Verarbeitungstätigkeiten ein angemessenes Datenschutzniveau garantiert sein. Die vorliegende Vereinbarung berücksichtigt die besonderen Anforderungen aus der EU-Datenschutzgrundverordnung [1].

§ 1 Gegenstand des Auftrags

(1) Der Kunde beauftragt den Provider mit der Verarbeitung personenbezogener Daten. Der Gegenstand des Auftrags und damit der Zweck, die Art und der Umfang der Erhebung, Verarbeitung und/ oder Nutzung personenbezogener Daten ergibt sich aus dem zugrundeliegenden Hauptvertrag. Der Provider stellt optionale KI-gestützte Assistenzfunktionen bereit. Diese dienen insbesondere der Erstellung von Antwortvorschlägen, der Optimierung von Texten, der Zusammenfassung von Kommunikationsverläufen und der Analyse von Lead- und Kontextinformationen. Die KI-Funktionen dienen ausschließlich der Unterstützung des Nutzers. Entscheidungen mit rechtlicher oder vergleichbar erheblicher Wirkung werden nicht automatisiert getroffen.

(2) Die Verarbeitung und Nutzung der Daten findet grundsätzlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Eine Verlagerung in ein Drittland darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der einschlägigen Datenschutzgesetze erfüllt sind.

§ 2 Dauer des Auftrags

Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages.

§ 3 Art der Daten

Gegenstand der Erhebung, Verarbeitung und/ oder Nutzung personenbezogener Daten sind Daten aus folgenden Datenartenkategorien: Name, Funktionsbezeichnung, Adressdaten, E-Mailadresse, Telefonnummer, Kontaktdaten, Bonitätsdaten, Geburtsdatum, Abrechnungsdaten, IT-Nutzungsdaten, Vertragsdaten, Zahlungsdaten, Bankverbindungsdaten, Zeiterfassungsdaten, Telefonate, Gesundheitsdaten, Interessen, Vertriebsplanungsdaten, Personalstammdaten, Fahrzeugidentifikationsnummern (soweit personenbezogen), Suchparameter, Leistungsdaten von Mitarbeitern, Fahrzeugkennzeichen, Zahlungsvereinbarungen, Fahrzeugdokumente, Opt-Ins Datenschutzerklärungen.

Im Rahmen der KI-Funktionen können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Inhalte eingehender und ausgehender E-Mails,
- Kommunikationsverläufe,
- Inhalte aus Freitextfeldern,
- Fahrzeug- und Angebotsinformationen,
- Lead-Status-Informationen,

- personenbezogene Daten, soweit diese in den vorgenannten Inhalten enthalten sind.

Personenbezogene Daten werden nicht zur Verbesserung oder zum Training der KI-Modelle verwendet.

§ 4 Kreis der Betroffenen

Der Kreis, der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen, umfasst folgende Kategorien: Mitarbeiter des Autohauses (Nutzer), soweit zutreffend Werksangehörige, Kunden, Dienstleistungsunternehmen, Interessenten/ Kunden von Fahrzeugen, Anrufer.

§ 5 Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Provider hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Kunden zur Prüfung zu übergeben (**Beilage „Technisch-organisatorische Maßnahmen“**). Bei Akzeptanz durch den Kunden werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ ein Audit des Kunden einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen. Die technisch-organisatorischen Maßnahmen sollen die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten sowie die Systembelastbarkeit im Zuge der Datenverarbeitung sicherstellen. Aus den angegebenen Maßnahmen muss ein angemessenes Sicherheitsniveau ableitbar sein. Der Provider hat den Kunden bei der Ergreifung technischorganisatorischer Maßnahmen bestmöglich zu unterstützen.

(2) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Provider gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

§ 6 Information der Betroffenen

Der Kunde wird die Betroffenen über die Übermittlung von Daten an den Provider als Datenempfänger informieren. Den Provider trifft insbesondere keine Benachrichtigungspflicht gegenüber den Betroffenen.

§ 7 Berichtigung, Sperrung, Einschränkung und Löschung von Daten

Der Provider hat nur nach Weisung des Kunden die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen, einzuschränken oder zu sperren. Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Provider zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten wenden sollte, wird der Provider dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

§ 8 Kontrollen und sonstige Pflichten des Providers

Der Provider hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags folgende Pflichten:

a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten. Der Datenschutzbeauftragte ist über datenschutz@pixelconcept.de erreichbar.

b) Verpflichtung von Mitarbeitern: alle natürlichen Personen, die auftragsgemäß auf personenbezogene Daten des Kunden zugreifen können, müssen auf die weisungsgebundene Verarbeitung verpflichtet werden.

c) Der Provider stellt sicher, dass er die Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich auf Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden vornimmt (vergl. § 11 dieses Vertrages). Sofern der Provider zu einer Verarbeitung gesetzlich verpflichtet ist, teilt er dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit.

d) Der Provider hat den Kunden bei seiner Pflicht zur Wahrung der Betroffenenrechte zu unterstützen. Dies ist durch geeignete organisatorische Maßnahmen zu gewährleisten.

e) Sofern den Kunden aufgrund eines voraussichtlich hohen Risikos der Verarbeitung die Pflicht zur Datenschutz-Folgenabschätzung trifft, hat der Provider ihn hierbei zu unterstützen. Dies gilt ebenso für die Pflicht zur vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde, sofern sich eine solche aus der vorangegangenen Folgenabschätzung ergibt.

f) Die unverzügliche Information des Kunden über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde beim Provider ermittelt.

g) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Kunden. Hierzu kann der Provider auch aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren) oder eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz) oder andere hinreichende Garantien vorlegen.

§ 9 Unterauftragsverhältnisse

(1) Soweit bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten des Kunden Unterauftragnehmer für die vorliegende Verarbeitung von Daten im Auftrag einbezogen werden sollen, wird dies genehmigt, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen:

a) Die Einschaltung von Unterauftragnehmern wird grundsätzlich gestattet. Der Provider hat den Kunden bei jeder Hinzuziehung oder Änderung von Unterauftragsverhältnissen rechtzeitig vorab zu informieren. Der Kunde hat das Recht, einzelnen Unterauftragsvergaben oder Änderungen zu widersprechen.

b) Der Provider hat die vertraglichen Vereinbarungen mit dem/ den Unterauftragnehmern so zu gestalten, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Provider und Kunden entsprechen. Es müssen hinreichende Garantien dafür geboten sein, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen den Anforderungen an die rechtmäßige Datenverarbeitung genügen.

c) Bei der Unterbeauftragung sind dem Kunden Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung beim Unterauftragnehmer einzuräumen. Dies umfasst auch das Recht des Kunden, vom Provider auf schriftliche Anforderung Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen im Unterauftragsverhältnis, erforderlichenfalls durch Einsicht in die relevanten Vertragsunterlagen, zu erhalten.

(2) Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die der Provider bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z. B. Telekommunikationsleistungen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte, Prüfer etc. Der Provider ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Kunden auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(3) Der Provider setzt folgende Unterauftragnehmer zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Sinne dieser Vereinbarung ein:

Bereitstellung Hosting / Cloud-Infrastruktur (Rechenzentrum)
OVH GmbH
St. Johanner Str. 41-43
662111 Saarbrücken
Deutschland

Serverüberwachung/ Logfiles mit Nutzerdaten
New Relic, Inc
188 Spear Street, Suite 1200
San Francisco, CA 94105
USA

Bereitstellung CRM-System, Campaigns & Intelligente Hilfe-Artikel
Zoho Corporation B.V.
Beneluxlaan 4B
3527 HT Utrecht
Niederlande

Bereitstellung Spamserver für Emailkommunikation
Spezial Host
Max-Beckmann-Str. 21,
04109 Leipzig

Unterstützung bei der Systemadministration des Rechenzentrums
visibleIT GmbH
Hunoldstr. 13,
34479 Breuna

KI-Middlelayer (Anbindung KI-Modelle / Prompt-Verarbeitung)
Langdock GmbH
Greifswalder Str. 212
10405 Berlin

§ 10 Kontrollrechte des Kunden

(1) Der Kunde hat das Recht, eine Auftragskontrolle mit dem Provider durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Provider in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen. Der Provider verpflichtet sich, dem Kunden auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen.

(2) Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Kunden vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt der Provider sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist der Provider dem Kunden auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach. Dabei kann der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-

Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz) oder durch andere hinreichende Garantien erbracht werden.

(3) Kosten für Kontrollen werden vollumfänglich durch den Kunden getragen.

§ 11 Mitteilung bei Verstößen des Providers

(1) Der Provider erstattet in allen Fällen dem Kunden eine Meldung, wenn durch ihn oder die bei ihm beschäftigten Personen Verstöße gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten des Kunden oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen vorgefallen sind.

(2) Es ist dem Provider bekannt, dass Informationspflichten im Falle des Abhandenkommens oder der unrechtmäßigen Übermittlung oder Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten bestehen können. Deshalb sind solche Vorfälle ohne Ansehen der Verursachung unverzüglich dem Kunden mitzuteilen. Dies gilt auch bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Verletzungen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder anderen Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden. Der Provider hat im Benehmen mit dem Kunden angemessene Maßnahmen zur Sicherung der Daten sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für Betroffene zu ergreifen.

(3) Soweit den Kunden Melde- und/oder Benachrichtigungspflichten treffen, hat der Provider ihn hierbei zu unterstützen. Dies gilt sowohl für die Meldung einer etwaigen Pflichtverletzung gegenüber der Aufsichtsbehörde, als auch für die Benachrichtigung der von der Verletzung des Schutzes personenbezogenen Daten betroffenen Personen.

§ 12 Weisungsbefugnis des Kunden

(1) Der Umgang mit den Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierter Weisung des Kunden. Der Kunde behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Auftragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, dass er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Provider nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden erteilen.

(2) Mündliche Weisungen wird der Kunde unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) bestätigen. Der Provider verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(3) Der Provider hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Provider ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch eine beim Kunden befugte Person bestätigt oder geändert wird.

§ 13 Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

(1) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Kunden – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Provider

sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Kunden auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

(2) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Provider entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Kunden übergeben.

§ 14 Haftung

(1) Für den Ersatz von Schäden, die eine Person wegen einer nicht den Datenschutzvorschriften entsprechenden unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, haften Kunde und Provider im Außenverhältnis gemeinsam als Gesamtschuldner.

(2) Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass ein Schaden nicht Folge eines von ihm zu vertretenden Umstandes ist, soweit die relevanten Daten von ihm selbst verarbeitet wurden. Solange dieser Beweis nicht erbracht wurde, stellt der Kunde den Provider auf erste Anforderung von allen Ansprüchen frei, die im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung gegen den Provider erhoben werden. Unter diesen Voraussetzungen ersetzt der Kunde dem Provider ebenfalls sämtliche entstandenen Kosten der Rechtsverteidigung.

(3) Der Provider haftet ausschließlich für Schäden, die auf einer von ihm durchgeführten Verarbeitung beruhen, bei der er den aus der EU-DSGVO resultierenden und speziell für Auftragsverarbeiter auferlegten Pflichten nicht nachgekommen ist oder er unter Nichtbeachtung der rechtmäßig erteilten Anweisungen des Auftraggebers handelte oder er gegen die rechtmäßig erteilten Anweisungen des Auftraggebers gehandelt hat.

(4) Für Schäden des Kunden durch schuldhafte Verstöße des Providers oder etwaiger Unterauftragsverarbeiter bleibt ihm der Rückgriff auf den Provider vorbehalten.

§ 15 Anonymisierte Nutzung von Daten durch den Provider

(1) Der Provider hat das Recht, die von dieser Vereinbarung umfassten personenbezogenen Daten zu anonymisieren und für eigene Zwecke zu nutzen. Unter Wahrung der Anonymität kann der Provider die Daten zu statistischen Auswertungen, Benchmarking oder Produktoptimierungen nutzen.

(2) Der Kunde hat jederzeit das Recht, der anonymisierten Nutzung der anfallenden Daten schriftlich zu widersprechen. In diesem Fall werden die anfallenden personenbezogenen Daten nicht mehr anonymisiert und für die genannten Zwecke ausgewertet.

§ 16 Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl, Salvatorische Klausel

(1) Sollten die Daten des Kunden beim Provider durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Provider den Kunden unverzüglich darüber zu informieren.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Providers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung

bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

(3) Es gilt deutsches Recht sowie das in Deutschland unmittelbar und zwingend anzuwendende Recht der Europäischen Union.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit dieser Vereinbarung im Übrigen unberührt.

(5) An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der (datenschutz-)rechtlichen Zielsetzung am nächsten kommen, welche die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

Technische und organisatorische Maßnahmen

der pixelconcept GmbH, Friedrich-Ebert-Straße 79, 34119 Kassel

Als nicht-öffentliche Stelle, die im Auftrag personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, müssen wir technische und organisatorische Maßnahmen treffen, die erforderlich sind, um die Ausführung der Datenschutzvorschriften nach Art. 32 DGSVO zu gewährleisten. Insbesondere sind Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Systembelastbarkeit im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung sicherzustellen. Dieses Dokument beschreibt die hierzu getroffenen Maßnahmen.

1 Übersicht der Sicherheitsarchitektur

Die Anwendungen der pixelconcept GmbH werden in besonders gesicherten Rechenzentren bereitgestellt. Die Server werden bei der OVH GmbH angemietet; das Rechenzentrum ist nach ISO 27001 zertifiziert. Der Zugriff erfolgt über ausnahmslos verschlüsselte Verbindungen mit starker Authentifizierung.

Am Stammsitz der pixelconcept GmbH werden Server zu Test- und Entwicklungszwecken betrieben.
Diese Übersicht folgt den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung nach Art. 32 DSGVO hinsichtlich der Sicherheitsvorkehrungen und wird ergänzt durch eine Übersicht, wie weitere Vorgaben der DSGVO umgesetzt werden.

2 Vertraulichkeit

2.1 Zutrittskontrolle/Gebäudeabsicherung am Standort Kassel

Die Zutrittskontrolle am Standort Kassel wird durch ständigen Verschluss der Räume sichergestellt. Besucher müssen klingeln; ein Nachvollzug des Zutritts ist durch schriftliche Ausgabe von Schließmedien und durch biometrische Zugangssperren gesichert. Das Reinigungspersonal ist sorgfältig ausgewählt. Außerhalb der Arbeitszeiten sind die Räume durch eine Alarmanlage gesichert, die auf einen Wachdienst aufgeschaltet ist.

2.2 Zutrittskontrolle/Gebäudeabsicherung im Rechenzentrum

Das Rechenzentrum der OVH GmbH ist durch Alarmanlagen und mehreren Sicherheitszonen geschützt. Es existiert ein elektronisches Zutrittskontrollsystem mit Protokollierung; die Schließmedien werden dokumentiert an Beschäftigte ausgegeben. Es existieren Richtlinien zur Begleitung und Kennzeichnung von Gästen im Gebäude. Die Gebäude werden zudem videoüberwacht.

2.3 Zugangskontrolle/ Absicherung Systemzugang

Die Zugangskontrolle erfolgt durch den Einsatz von individuellen Benutzern und Zuordnung von Benutzerrechten nach verschiedenen Rechtskonzepten je nach Notwendigkeit des Systemzugriffs. Die Authentifizierung erfolgt mit Benutzername und Kennwort. Systemseitig werden dabei komplexe Kennwörter verlangt. Ein Bildschirmschoner mit Kennwortsperre ist zentral vorgegeben. Der Fernzugriff auf die IT-Infrastruktur erfolgt über ein VPN nach dem Stand der Technik

2.4 Zugriffskontrolle/Sicherstellung von Zugriffsberechtigungen

Ein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen von Daten innerhalb der eingesetzten Systeme wird durch Umsetzung von Berechtigungskonzepten sichergestellt. Die Anzahl der besonders verpflichteten Administratoren ist auf das Notwendigste reduziert. Datenträger werden physisch vernichtet, mindestens nach DIN 21964 Stufe 3. Für die Absicherung der Zugriffe werden Anti-Viren-Software sowie Hard- und Softwarefirewalls eingesetzt.

2.5 Trennungskontrolle/Maßnahmen zur Zwecktrennung von Daten

Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben werden, sind teils physikalisch, teils durch virtuell getrennte Systeme separiert. Die Trennungskontrolle wird zudem durch die Arbeit nach einem Berechtigungskonzept, sowie letztendlich eine logische, softwareseitige Mandantentrennung umgesetzt.

2.6 Pseudonymisierung

Bei der Entwicklung der Produkte wird geprüft, wo Daten in pseudonymisierter Form verarbeitet werden können. Dies wird insbesondere in der Nutzeranalyse umgesetzt; die Zuordnung erfolgt auf einem getrennten, gesicherten System.

3 Integrität

3.1 Weitergabekontrolle/Sicherheit beim Datentransfer

Ein unbefugtes Lesen, Kopieren, Veränderung oder Entfernen von Daten bei elektronischer Übertragung oder Transport wird verhindert durch den Einsatz von VPN-Tunneln, verschlüsselte Datenübermittlungen via https oder SFTP und beim physischen Transport durch sichere Transportbehälter und sorgfältige Auswahl des Transportpersonals / geschlossene Fahrzeugaufbauten des Datenvernichtungsunternehmens.
Eine E-Mailverschlüsselung kann durch die Nutzung von verschlüsselten Anhängen umgesetzt werden.

3.2 Eingabekontrolle

Die Eingabekontrolle wird sichergestellt durch die Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen), Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts und – soweit rechtlich zulässig – die Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf den jeweiligen Systemen.

4 Verfügbarkeit und Belastbarkeit

4.1 Verfügbarkeitskontrolle/Schutz von Daten vor zufälliger Zerstörung und Verlust Standort Kassel

Die Daten am Standort Kassel werden abgesichert durch den Einsatz von unterbrechungsfreier Stromversorgung, Klimatisierung, Kohlenstoffdioxid-Feuerlöscher, Rauchmelder sowie Alarmsicherung des Serverraums.

4.2 Verfügbarkeitskontrolle/Schutz von Daten vor zufälliger Zerstörung und Verlust im Rechenzentrum

Die Daten im Rechenzentrum werden durch mehrstufige Klimatisierung, Stickoxid-Feuerlöschanlagen, zentrale unterbrechungsfreie Stromversorgung, Notstromaggregate und Notstromdiesel geschützt.

4.3 Weitere Maßnahmen der Verfügbarkeitskontrolle

Die Datenbestände werden durch mehrstufige Backuproutinen gesichert. Dabei werden Dateibestände, Datenbanken und Systemzustände gesichert.

4.4 Rasche Wiederherstellbarkeit

Eine rasche Wiederherstellung wird durch ein Backup- und Recovery-Konzept sowie ein Testen von Datenwiederherstellung sichergestellt.

5 Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

5.1 Datenschutz-Management

Die Grundsätze zum Datenschutz (Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten) sind einer unternehmensinternen Richtlinie festgelegt. Es ist ein Datenschutzbeauftragter (DSB) schriftlich benannt. Der DSB ist bei Datenschutzfolgenabschätzungen eingebunden. Die Mitarbeiter sind auf rechtskonformen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet und nachweislich geschult. Administratoren sind auf das Fernmeldegeheimnis verpflichtet.

5.2 Störungsfallmanagement

Es ist ein Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen in IT-Bereichen vorgesehen.

5.3 Datenschutz durch Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen

In den internen Richtlinien sind Beachtung von Datenschutz durch Technikgestaltung und Datenschutz durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen aufgenommen; im Entwicklungsprozess und Produktdesign fließen so die Vorgaben des Art. 25 DSGVO ein.

5.4 Auftragskontrolle/Einbindung von Unter-Auftragsverarbeitern

Es erfolgt keine Auftragsdatenverarbeitung ohne entsprechende Weisung des Auftraggebers. Die Verträge sind eindeutig gestaltet, die Auswahl der (Unter-)Auftragsverarbeiter erfolgt unter Sorgfaltsgesichtspunkten, insbesondere hinsichtlich der Datensicherheit). Vor Beauftragung erfolgt eine Prüfung und Dokumentation der beim Auftragsverarbeiter getroffenen Sicherheitsmaßnahmen. Gegenüber den Auftragsverarbeitern werden wirksame Kontrollrechte vereinbart. Der Auftragsverarbeiter und seine Tätigkeiten werden regelmäßig überprüft. Die Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters sind auf die Vertraulichkeit beim Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet.

[1] Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutzgrundverordnung, EU-DSGVO)

Stand 01.08.2026