

Ambivio:
AGB für Endkunden

Präambel

Die apricon GmbH, Mühlauweg 13, 3324 Euratsfeld, Österreich (nachfolgend: **VH**) ist eine Vertragshändlerin der Ambivio GmbH, Speditionstraße 15A, 40221 Düsseldorf, Deutschland (nachfolgend: **Hersteller**) und als solche berechtigt, die Produkte des Herstellers als gehostete Services und damit verbundene Leistungen (**Anlage 1**) (nachfolgend: **Software**) an Endkunden (nachfolgend: **Kunden**) zu vertreiben. Der Kunde möchte die Software selbst oder durch seine Mitarbeitenden (nachfolgend: **Benutzer**) verwenden und zu diesem Zweck mieten. Dies vorausgeschickt, schließen VH und der Kunde (nachfolgend zusammen: **Parteien**) eine Vereinbarung mit nachfolgendem Inhalt:

§ 1 Allgemeines

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: **AGB**) gelten für alle Verträge zwischen VH und dem Kunden, soweit diese die kostenpflichtige Überlassung und Pflege der Software zum Gegenstand haben. Zudem finden die AGB auf die zeitlich befristete Überlassung von Testversionen der Software entsprechend Anwendung.

(2) Soweit neue Programmversionen der Software (z.B. Patches, Bugfixes, Updates, Upgrades, etc.,) verfügbar sind und diese dem Kunden überlassen werden, gelten auch hierfür diese AGB, sofern im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde.

(3) Die AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als VH ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn VH in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden mit der Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos beginnt.

(4) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von VH maßgebend.

(5) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden gegenüber VH abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(6) Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, so-

weit sie in diesen AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Angebote von VH sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch, wenn VH dem Kunden Leistungsbeschreibungen, die Benutzerdokumentation oder sonstige Unterlagen zur Software überlassen hat.

(2) Eine Bestellung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot, unabhängig davon in welcher Form diese an VH übermittelt wurde. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist VH berechtigt, ein Vertragsangebot innerhalb von 14 Kalendertagen anzunehmen.

(3) Die Vertragsannahme durch VH kann entweder ausdrücklich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch die Bereitstellung der Software bzw. den zur Nutzung der Software benötigten Produktschlüssel erklärt werden.

§ 3 Bereitstellung der Software

(1) Der Hersteller stellt die Software auf einem Server als Software-as-a-Service zur Verfügung. Die Bereitstellung der Software durch VH erfolgt durch die Bereitstellung der Zugangsdaten. Die Benutzerdokumentation wird von VH bereitgestellt.

(2) Wird die Software durch Download geliefert (z.B. Client-Software), trägt der Kunde die Telekommunikations-, Provider- und sonstigen Kosten, die durch den Internetzugriff entstehen. Beim Download geht die Gefahr mit dem Übergang des letzten zu den Dateien der Software gehörenden Datenpakets über den Data Port des Servers auf den Kunden über.

(3) Bereitstellungsfristen für die Software werden individuell vereinbart bzw. von VH bei Auftragsannahme angegeben. Sofern VH verbindliche Bereitstellungsfristen aus Gründen, die VH nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann, wird VH den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitteilen. Ist die Software auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, ist VH berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird VH unverzüglich erstatten.

(4) Der Eintritt des Verzugs bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

§ 4 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde wird die Zugangsdaten zur Software geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird VH unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht be-

steht, dass die Zugangsdaten nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

(2) Der Kunde wird auf eigene Kosten die – wie in der Produktdokumentation beschrieben – erforderlichen Zugangsvoraussetzungen, insbesondere Telekommunikations-/Internetverbindung, Firewall und alle Geräte und Betriebssoftware, schaffen, die die Benutzer benötigen, um auf die Software zuzugreifen und diese zu verwenden.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, VH Fehler der Software unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise von VH zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Fehlers erforderlichen Informationen an VH weiterleiten.

(4) Wenn VH feststellt, dass (a) der Kunde Störungen der Software oder dessen Infrastruktur verursachen, (b) rechtswidrige Aktivitäten stattfinden und solche Maßnahmen zu einer Haftung von VH und/oder des Herstellers führen können, (c) VH oder der Hersteller an der Bereitstellung der Software durch eine behördliche Anordnung oder Anordnung eines Gerichts behindert werden oder (d) überfällige Beträge nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach schriftlicher Aufforderung bezahlt werden, kann VH und/oder der Hersteller die Bereitstellung der Software sofort aussetzen. VH wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden unverzüglich über eine solche Aussetzung zu informieren und wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um das Problem zu lösen.

(5) Der Kunde verpflichtet sich, durch oder im Zusammenhang mit der Nutzung der Software keine Rechte Dritter zu verletzen.

(6) Von Zeit zu Zeit stellt der Hersteller Updates und Upgrades für die Client-Software zur Verfügung. Der Kunde wird solche Updates und Upgrades innerhalb von sechs (6) Monaten nach dem Veröffentlichungsdatum installieren und nutzen. VH und der Hersteller unterstützen die Versionen der Client-Software wie folgt: die aktuelle Version und die unmittelbar vorhergehende Client-Software für sechs (6) Monate nach dem Veröffentlichungsdatum der aktuellen Version.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, VH unverzüglich über ihm bekannt gewordene Verletzungen der geistigen Eigentumsrechte, Marken und/oder Urheberrechte von VH und/oder des Herstellers zu informieren.

§ 5 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Sofern im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, sind die zu erbringenden Leistungen (insbesondere Miete und Pflege der Software) gemäß der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste bzw. gemäß dem entsprechenden Angebot vom Kunden zu vergüten.

(2) VH behält sich vor, die jährlichen Lizenzgebühren mit schriftlicher Anzeige spätestens neunzig (90) Kalendertage vor Ablauf eines jeweiligen Vertragsjahres bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhung von Lieferanten) entsprechend der Veränderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an der Vergütung anzupassen. Dies gilt sowohl für kostensteigernde als auch für kostenmindernde Faktoren. Eine Änderung der Vergütung kann durch VH mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. VH setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Auch dies gilt sowohl für die Erhöhung als auch Minderung der Vergütung. Sollte sich die Erhöhung auf mehr als zehn (10) Prozent belaufen, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag bezüglich der betroffenen Software innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen, nachdem VH die Erhöhung angezeigt hat, zum Ablauf des Vertragsjahres zu kündigen.

(3) VH stellt dem Kunden die Vergütung jährlich im Voraus in Rechnung. Die Vergütung ist ohne Abzüge sieben (7) Tage nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig.

(4) Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, ist die Vergütung während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt ausdrücklich vorbehalten. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.

(5) Zahlt der Kunde die Vergütung trotz Zahlungsverzug und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nicht, ist VH berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden und nach freier Wahl eine Schadenspauschale in Höhe von 20 % des ausstehenden Teils der vereinbarten Vergütung, Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz der vergeblichen Aufwendungen im Sinne des § 284 BGB zu verlangen. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass nur ein geringerer oder gar kein Schaden entstanden ist.

(6) Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Ansprüchen zu.

(7) Wird nach Abschluss eines Vertrages erkennbar, dass der Anspruch auf die vereinbarte Vergütung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), so ist VH nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

§ 6 Nutzungsrechte

(1) Alle Rechte an der Software stehen ausschließlich VH und seinen jeweiligen Lizenzgebern (z.B. dem Hersteller) zu.

(2) Der Kunde erhält von VH das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzte Recht, die bereitgestellte Software in dem Umfang zu nutzen, wie dies vereinbart ist, oder wenn nichts vereinbart ist, wie es dem mit dem Vertrag verfolgten Zweck entspricht. Insbesondere kann der Kunde

(a) einzelnen Benutzern das Recht einzuräumen, während der jeweiligen Vertragslaufzeit über das Internet auf die Software zuzugreifen, sie zu eigenen Zwecken zu nutzen und die Client-Software zu installieren und zum Zugriff auf die Software zu verwenden. Voraussetzung ist, dass der Zugang und die Nutzung in einer Art und Weise erfolgt, die (i) dem Zweck der Software (wie er sich aus der Produktdokumentation und dieser Vereinbarung ergibt) entspricht, und (ii) ausschließlich eigene Geschäftszwecke des Kunden betrifft.

(b) Kopien der Client-Software (sofern vorhanden) auf so vielen Geräten, welche den in der Produktdokumentation angegebenen Voraussetzungen entsprechen, zu reproduzieren und zu installieren, wie es zur Ausübung der Rechte dieses Abschnittes zumutbar ist. Alle derartigen Kopien müssen echte und vollständige Kopien, einschließlich der Hinweise zum geistigen Eigentum, sein und von Medien oder Dateien stammen, die der Hersteller über VH zur Verfügung gestellt hat.

(3) Sofern nicht abweichend vereinbart, darf der Kunde die Software vertragsgemäß nur für sein eigenes Unternehmen und zu eigenen internen Zwecken nutzen.

(4) Der Kunde darf Umarbeitungen der Software, insbesondere Änderungen und Erweiterungen, nur durchführen, soweit dies durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt oder vertraglich vereinbart ist. VH weist darauf hin, dass schon geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können.

(5) Der Kunde darf die Software nicht zurückentwickeln oder übersetzen und keine Programmteile herauslösen. Er wird die Software weder dekompileieren noch disassemblieren, ein Reverse Engineering vornehmen oder anderweitig versuchen, den Quellcode abzuleiten. Sofern der Kunde aufgrund zwingender Gesetze ein Reverse Engineering oder eine Dekompilierung vornehmen darf, um eine volle Funktionsfähigkeit oder Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen zu erreichen, hat der Kunde VH vorab über Art und Umfang der beabsichtigten Handlung zu infor-

mieren. Eine Dekompilierung ist nur zulässig, wenn der Kunde ein schutzwürdiges, berechtigtes Interesse an der Vornahme dieser Handlungen nachweist.

(6) Die Software zu verkaufen, leasen, kopieren, vermarkten, vertreiben oder unterzulizenzieren oder die Software für Timesharing-, Hosting- oder Servicebüro Zwecke oder auf andere Weise zu verwenden, ist nicht gestattet. Gleiches gilt für den Zugriff auf die Software mittels Fremdsoftware oder ähnlichen Mitteln. Die Weitergabe der Software bedarf in jedem Fall der schriftlichen Zustimmung von VH.

(7) Urhebervermerke, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden. Gleiches gilt für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

(8) Auf Anfrage von VH ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich und schriftlich über den Umfang der Nutzung der Software Auskunft zu geben und geeignete Nachweise dafür vorzulegen, dass der vertraglich festgelegte Nutzungsumfang nicht überschritten wird. VH ist bei begründetem Verdacht einer wesentlichen Überschreitung des Nutzungsumfangs berechtigt, beim Kunden zu prüfen, ob dieser den vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang einhält. Zur Überprüfung dieser Angaben wird der Kunde VH oder einem von VH beauftragten Prüfer zu den üblichen Geschäftszeiten Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Zugriff auf seine Endgeräte in dem Umfang gewähren, wie dies zur Überprüfung des Nutzungsumfangs erforderlich ist. VH verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher nicht öffentlich bekannter Erkenntnisse über das Unternehmen des Kunden, die VH im Zusammenhang mit der Überprüfung bekannt werden.

(9) Soweit die Software Drittkomponenten enthält, sind Teile dieser Drittkomponenten unter abweichenden Lizenzbedingungen lizenziert („Lizenzbedingungen Dritter“) und werden Nutzungsrechte unmittelbar durch die jeweiligen Rechteinhaber in dem Umfang eingeräumt, den die einschlägigen Lizenzen vorsehen. Eine Liste der Drittkomponenten und die entsprechenden Lizenzbedingungen Dritter werden unter

<https://ambivio.ai/docs/licenses>

bereitgestellt. Keine Regelung dieses Vertrages soll dem Kunden weitere Beschränkungen bei seiner Nutzung der Drittkomponenten auferlegen, welche unter Lizenzbedingungen Dritter lizenziert sind. VH behält sich das Recht vor, abweichende oder zusätzliche Lizenzbedingungen Dritter im Rahmen von Modifikationen der Software und im Fall von Updates für die Software einzuführen und den Kunden über Änderungen zu informieren, soweit dies aufgrund zusätzlicher Drittkomponenten oder geänderter Lizenzbedingungen Dritter erforderlich ist.

(10) Die zur Verfügung gestellte Software, die auf künstlichen Intelligenzen basieren, unterliegen vorgegebenen Regeln, welche die Qualität des durch eine künstliche Intelligenz generierten Outputs („**Output**“) festlegen. Der Hersteller nimmt in regelmäßigen Abständen eine Qualitätsprüfung des Outputs vor und passt die Regeln nach Bedarf an. Über dies hinausgehend übernimmt weder der Hersteller noch VH eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Outputs. VH weist den Endkunden darauf hin, dass der Benutzer die alleinige Verantwortung trägt, das Ergebnis des Outputs zu prüfen und sich für oder gegen die Nutzung zu entscheiden. Sofern Benutzer Inhalte innerhalb der Software verwenden („**Input**“), die Drittrechte verletzen, steht weder VH noch der Hersteller für derartige Verletzungen ein. Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass die jeweilige Verletzung VH und/oder dem Hersteller zuzurechnen ist.

§ 7 Nutzungsbedingungen des Herstellers

Für die Software gelten im Verhältnis Kunde / Hersteller die Nutzungsbedingungen für Endkunden des Herstellers, die unter

www.ambivio.ai/de/tos

bereitgestellt werden. Neufassungen stellt der Hersteller unter dem zuvor genannten Link online bereit. Der Kunde verpflichtet sich, Neufassungen eigenverantwortlich zur Kenntnis zu nehmen und die Bestimmungen in der jeweils aktuellen Fassung einzuhalten.

§ 8 Testversionen

(1) Soweit VH dem Kunden die kostenlose Möglichkeit einräumt, eine Testversion der Software für einen befristeten Zeitraum zu nutzen, erhält der Kunde das nicht-ausschließliche, auf den vereinbarten Testzeitraum befristete Recht eingeräumt, die Software in dem im Einzelnen in § 6 dieser AGB festgelegten Umfang zu nutzen. Der befristete Testzeitraum beginnt mit der Bereitstellung der Zugangsdaten durch VH.

(2) Der Kunde wird die Testversionen der Software während des Testzeitraums nicht produktiv, sondern nur unter Einsatz von Testdaten und zu Testzwecken nutzen. VH haftet während des Testzeitraums nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Für Sach- und Rechtsmängel der Testversionen der Software haftet VH nur, wenn VH dem Kunden einen Sach- und/oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen hat. Eine darüberhinausgehende Haftung oder Gewährleistung für die Sach- und Rechtsmangelfreiheit der Testversionen der Software ist ausgeschlossen.

§ 9 Support

(1) Soweit im Einzelfall mit dem Kunden nicht abweichend vereinbart, beinhalten die von VH erbrachten Supportleistungen die Bereitstellung von neuen, fehlerbereinigten Programmständen oder Programmteilen (Updates) sowie eine technische Unterstützung via E-Mail und Telefon (Hotline).

(2) Die Hotline bietet dem Kunden telefonische Hilfe bei Störungen und bei der Anwendung der Software. Die Hotline ist Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr MEZ, außer an den gesetzlichen Feiertagen in Österreich erreichbar.

(3) VH ist nicht verpflichtet, Supportleistungen bereitzustellen (a) die für oder aufgrund von Änderungen der Software durch jemand anderen den Hersteller benötigt werden; (b) für Software, die für einen anderen als den vorgesehenen Zweck verwendet werden; (c) für Software, die mit laut der Produktdokumentation inkompatiblen Geräten verwendet werden; (d) für Software, die mit Fremdsoftware verwendet wird, die in der Produktdokumentation nicht als kompatibel angegeben wurde; (e) bei vorsätzlichem Fehlverhalten des Kunden oder dessen Benutzern; (f) bei Fehlfunktionen, die nicht auf die Software zurückzuführen sind; oder (g) im Falle von Schäden durch externe Quellen, einschließlich Viren und Angriffe, die nicht auf die Software zurückzuführen sind.

(4) Der Kunde wird alle zur Durchführung von Supportanalysen erforderlichen Informationen, IT-Einrichtungen und Zugriffsrechte in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen.

(5) Der Kunde wird alle bereitgestellten Updates (einschließlich neuer Versionen, Releases, Patches oder Hotfixes der Software) innerhalb der nachstehenden Fristen installieren. Updates, die ausdrücklich als sicherheitsrelevant gekennzeichnet werden (nachfolgend „**sicherheitsrelevante Updates**“) sind ohne schuldhaftes Zögern, in der Regel innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Bereitstellung zu installieren; sonstige Updates innerhalb von sechs (6) Monaten nach Bereitstellung.

(6) VH erbringt Wartungs- und Supportleistungen nach diesem Vertrag ausschließlich für die jeweils allgemein freigegebene Version der Software sowie frühere Versionen für einen Zeitraum von bis zu sechs (6) Monaten ab Bereitstellung des jeweiligen Updates (nachfolgend „**unterstützte Versionen**“).

(7) Für Mängel der Software sowie für Schäden, die bei oder durch die Nutzung anderer als unterstützter Versionen auftreten, übernimmt VH keine Gewährleistung und haftet nicht. Dies gilt nicht, soweit der betreffende Mangel bzw. Schaden auch bei fristgerechter Installation des relevanten Updates aufgetreten wäre. Zwingende Haftung bleibt unberührt; VH haftet insbesondere unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, im Umfang einer übernommenen

Garantie sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen dieses Vertrags.

§ 10 Schutzrechte Dritter

(1) Sofern ein Dritter gegen den Kunden, der die Software vertragsgemäß nutzt, wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten berechnete Ansprüche erhebt, wird VH nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Software so abändern, dass die Software die Schutzrechte nicht mehr verletzt, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entspricht. Ist dies VH nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu.

(2) Diese vorstehende Verpflichtung trifft VH nur, soweit der Kunde VH über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich informiert, eine Verletzung nicht anerkennt und VH alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

(3) Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von VH nicht vorhersehbare Verwendung der Software oder durch Änderungen, die der Kunde eigenverantwortlich an der Software vornimmt, verursacht wird.

§ 11 Verfügbarkeit

(1) Die Software entspricht den in den Produktinformationen genannten Spezifikationen. VH gewährleistet nicht, dass die in der Software enthaltenen Funktionen für die Anforderungen des Kunden geeignet sind oder diese erfüllen.

(2) VH hat die Verfügbarkeit der Software während der Basiszeit (Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, die am ersten Tag des Monats beginnen und am letzten Tag des Monats enden), abzüglich ausgeschlossener Ereignisse, zu mindestens 99,0 % der Zeit zu gewährleisten. Ausschlossene Ereignisse bezeichnet die Zeit, in der die Software nicht ausführbar oder verfügbar ist, aufgrund von

(a) Ausfallzeiten des Internets; (b) geplante Wartungen einschließlich Software- / Netzwerk- / Hardware-Upgrades / Releases; (c) Aktivitäten des Kunden, die die rechtzeitige Bereitstellung verhindern; (d) Ausfall einer nicht bereitgestellten Modalität, eines Informationssystems oder einer Netzwerkkomponente; (e) Versäumnis des Kunden, die Software gemäß den aktuellen Spezifikationen, der Dokumentation und dem Verwendungszweck zu betreiben; (f) Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von VH liegen (d.h. Ereignisse höherer Gewalt, Netzwerk- / Gerätefehler außerhalb

des Rechenzentrums); (g) Nutzung von Diensten / Hardware / Software, die nicht von VH bereitgestellt, spezifiziert oder empfohlen werden; (h) Verwendung von Vorabversionen, Betaversionen oder Testversionen der Software oder einer Funktion davon; (i) unbefugte Handlungen oder fehlende Handlungen des Kunden, die zu fehlerhaften Eingaben oder Versuchen führen, Vorgänge auszuführen, die gegen die Anweisungen im Benutzerhandbuch und in den zugehörigen Unterlagen verstoßen; oder (j) Aussetzung des Zugangs des Kunden zu der Software gemäß dieser Vereinbarung.

(3) VH hat keinen Einfluss darauf, ob die Internetverbindung oder die Verbindung zu Telekommunikationsnetzen des Kunden beeinträchtigt oder unterbrochen wird. Dementsprechend haftet VH nicht für derartige Ereignisse und Schäden, die hierdurch entstehen.

(4) In einer Betriebssystem-Umgebung können Programme anderer Anbieter (z.B. ein E-Mail-Programm) möglicherweise mit der Software in Konflikt stehen. VH lehnt jegliche Verantwortung für solche Konflikte ab.

(5) Der Kunde erkennt an, dass Spracherkennung und die Verarbeitung natürlicher Sprache statistische Prozesse sind, dass solche Prozesse und die Ausgabe von Produkten und Dienstleistungen, die solche Prozesse verwenden, Ungenauigkeiten aufweisen und dass die Software einen oder mehrere solche Prozesse umsetzen. Der Kunde erkennt an, dass Ungenauigkeiten und Fehler unvermeidlich sind, und stimmt zu, dass es in der alleinigen Verantwortung des Kunden und seiner Benutzer liegt, Ungenauigkeiten und Fehler zu identifizieren und gegebenenfalls zu korrigieren, bevor die Ergebnisse der Software verwendet oder auf die Ergebnisse der Software zurückgegriffen wird. Die Nutzung der Software entbinden den Kunden und seine Benutzer nicht von ihren jeweiligen beruflichen Verpflichtungen. Der Kunde informiert alle Benutzer vor der Nutzung der Software über das Vorstehende.

§ 12 Vertragslaufzeit und -beendigung

(1) Diese Vereinbarung wird mit einer Laufzeit von 12 Monaten geschlossen und verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn sie nicht von einer Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

(2) Dieser Vertrag kann von VH ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden, falls:

(a) ein wesentlicher Verstoß des Kunden gegen eine Verpflichtung aus diesem Vertrag vorliegt und eine von VH gesetzte Frist von drei (3) Wochen zur Heilung des Verstoßes erfolglos verstreicht.

(b) der Kunde in Verzug ist mit zwei (2) oder mehr Terminen zur Erbringung von geschuldeten

Leistungen und/oder mit einem wesentlichen Betrag oder zwei (2) oder mehr fälligen Zahlungen unter dem Vertrag und der Verzug mehr als zwei (2) Wochen ab Zugang einer schriftlichen Mahnung fort dauert;

(c) unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien die Situation besteht, in Anbetracht derer eine Fortsetzung des Vertrags vernünftigerweise nicht erwartet werden kann, insbesondere im Hinblick auf Umstände, die darauf hindeuten, dass der Kunde nicht länger in der Lage ist, seine vertraglichen, insbesondere, aber nicht ausschließlich finanziellen, Verpflichtungen zu erfüllen

(d) oder ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt, der das Festhalten an dem Vertrag unter Abwägung der beiderseitigen Interessen für VH unzumutbar macht.

(3) Eine Kündigung bedarf stets der Schriftform.

(4) Nach Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung erlöschen alle Rechte des Kunden, die gemäß dieser Vereinbarung gewährt werden, unverzüglich, und der Kunde hat die Verwendung der Software einzustellen.

§ 13 Haftung

(1) Soweit sich aus dieser Vereinbarung einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet VH bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) VH haftet unbeschränkt (a) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, (b) für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, (c) nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, (d) im Umfang einer von VH ausdrücklich übernommenen Garantie sowie (f) falls VH einen Mangel arglistig verschwiegen hat.

(3) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet VH nur für Schäden aus der nicht unerheblichen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung von VH jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

(4) Eine weitergehende Haftung von VH besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung von VH für anfängliche Mängel (§ 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB), soweit nicht die Voraussetzungen der Abs. 2, 3 vorliegen. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch bei Pflichtverletzungen durch bzw. zugunsten von Personen, deren Verschulden

VH nach den gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat (z.B. Mitarbeiter oder Vertreter).

(5) Für den Verlust von Daten haftet VH insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, angemessene Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen Erstellung von Sicherungskopie der Daten, die mit der Software verarbeitet werden. Soweit VH grundsätzlich für den Verlust von Daten haftet, ist diese Haftung auf den Betrag begrenzt, der erforderlich wäre, um die verlorenen Daten aus einem Backup wiederherzustellen, wenn diese zuvor ordnungsgemäß gesichert worden wären.

§ 14 Verarbeitung von personenbezogenen Daten

(1) Innerhalb der Software werden personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet.

(2) Für den Betrieb der Software gelten die Bestimmungen der Auftragsdatenvereinbarung (AVV) des Herstellers in der jeweils aktuellen Fassung, die unter

<https://ambivio.ai/de/avv>

abrufbar ist.

(3) Für die Support-Services (§ 9) gilt die Auftragsdatenvereinbarung (AVV) des VH (**Anlage 2**) in der jeweils aktuellen Fassung.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Die Anlagen zu diesen AGB sind in der jeweils aktuellen Fassung Vertragsbestandteil und haben Geltungsvorrang zu diesen AGB. Sollten Teile dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

(2) Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über dessen Gültigkeit ergeben, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e.V. (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig entschieden. Das Schiedsgericht besteht aus einem Schiedsrichter. Der Schiedsort ist Düsseldorf. Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Das in der Sache anwendbare Recht ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des CISG („UN-Kaufrecht“) wird ausgeschlossen.

(3) Dieser Vertrag bindet auch die Rechtsnachfolger der Parteien. Der Kunde darf seine Rechte, Pflichten oder Rechtsmittel aus dieser Vereinbarung weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten oder anderweitig übertragen, es

sei denn, dass VH einer solchen Übertragung im Vorab zustimmt. VH kann die Rechte aus diesem Vertrag abtreten und ist ohne Zustimmung des Kunden berechtigt, alle Verpflichtungen und alle Rechte aus diesem Vertrag durch verbundene Unternehmen und durch veräußerte, ausgegliederte oder abgespaltene Unternehmen zu erfüllen bzw. auszuüben.

(4) Der Kunde gestattet VH, seine Firma und Marke als Referenz zu Marketingzwecken zu verwenden.

(5) Mit Ausnahme der Verpflichtung zur Zahlung wird die Nichterfüllung einer Partei insoweit entschuldigt, als die Leistung durch Streik, Feuer, Überschwemmung, höhere Gewalt, staatliche Handlungen oder Anordnungen oder Beschränkungen, Terrorakte, Krieg und Versagen von Lieferanten unmöglich gemacht wird oder aus anderen Gründen, bei denen die Nichterfüllung außerhalb der angemessenen Kontrolle der nicht erfüllenden Partei liegt und nicht auf deren Verschulden zurückzuführen ist.

(6) VH behält sich vor, diese AGB von Zeit zu Zeit zu überarbeiten. Die überarbeitete Fassung wird wirksam, sobald sie veröffentlicht wird, sofern nicht anders angegeben. Wenn die Änderungen die Rechte des Kunden einschränken oder dessen Verantwortlichkeiten erhöhen, wird VH den Kunden innerhalb von zwei (2) Monaten vor ihrer Geltung über den Inhalt der Neufassung informieren. Wenn der Kunde die Leistungen nach einer Änderung dieser Bedingungen weiterhin nutzen, erklärt er sich damit einverstanden, diese Änderungen einzuhalten und daran gebunden zu sein. Wenn der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden ist, kann er den Vertrag beenden, bevor die Änderungen wirksam werden.

Anlagen

Anlage 1	Software
Anlage 2	Auftragsverarbeitungsvereinbarung (VH)
