

Centric Cloud Solutions GmbH

*Allgemeine Geschäftsbedingungen
„CENTRIC Cloud Services“*

(Allgemeine Cloud Servicebedingungen)

Stand: 1. Juni 2020, Version 1.0

Allgemeine Geschäftsbedingungen für „CENTRIC Cloud Services“

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen „CENTRIC Cloud Services“ stellen eine Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und diese Allgemeinen Cloud Servicebedingungen bilden zusammen mit einer Bestellung/Auftragsbestätigung und den dort beigefügten oder in Bezug genommenen weiteren Anlagen die Vertragsbedingungen (auch „Vertrag“).

1. Nutzung der Services

1.1 CENTRIC stellt dem Kunden die in dessen Auftrag aufgeführten CENTRIC Cloud Services (die „Services“) gemäß diesen Vertragsbedingungen und seinem Auftrag zur Verfügung. Sofern in diesen Vertragsbedingungen oder in dem Auftrag nichts anderes vereinbart wurde, hat der Kunde das nicht ausschließliche, weltweite, beschränkte Recht, die Services während des in seinem Auftrag festgelegten Zeitraums ausschließlich für seinen internen Geschäftsbetrieb zu nutzen, sofern sie nicht gemäß diesen Vertragsbedingungen oder dem Auftrag früher beendet werden (der „Leistungszeitraum“). Der Kunde darf seinen Benutzern die Nutzung der Services zu diesem Zweck gestatten, und er ist dafür verantwortlich, dass diese dabei die Bestimmungen diesen Vertragsbedingungen und seines Auftrags einhalten.

1.2 Die Leistungsbeschreibungen beschreiben und regeln die Services. CENTRIC ist während des Leistungszeitraums berechtigt, die Services und die Leistungsbeschreibungen zu aktualisieren, um unter anderem Änderungen in Bezug auf Gesetze, Rechtsvorschriften, Regeln, Technologie, Industriepraktiken, Systemnutzungsverhalten und die Verfügbarkeit von Inhalten Dritter Rechnung zu tragen. Durch solche Aktualisierungen der Services oder der Leistungsbeschreibungen durch CENTRIC wird jedoch der Umfang der Leistung, Funktionalität, Sicherheit oder Verfügbarkeit der Services während des Leistungszeitraums Ihres Auftrags nicht wesentlich verringert.

1.3 Es ist dem Kunden nicht gestattet und er darf andere nicht veranlassen oder ihnen gestatten:

1.3.1 die Services zu verwenden, um Personen zu belästigen, Schäden oder Verletzungen von Personen oder Eigentum zu verursachen, Materialien zu veröffentlichen, die falsch, verleumderisch, belästigend oder obszön sind, Datenschutzrechte zu verletzen, Fanatismus, Rassismus, Hass oder Leid zu fördern, unerbetene Massen-E-Mails, „Junk-E-Mails“, „Spam“ oder Kettenbriefe zu versenden, Eigentumsrechte zu verletzen, oder auf sonstige Weise gegen geltendes Recht, Verordnungen oder Vorschriften zu verstoßen,

1.3.2 Benchmark-, Verfügbarkeits- oder Leistungstests der Services durchzuführen oder offenzulegen oder

1.3.3 Netzerkennung, Port- und Service-Identifizierung, Schwachstellen-Scans, Cracken von Passwörtern, Remote-Zugriffs- oder Penetrationstests der Services durchzuführen oder offenzulegen. Neben anderen Rechten, die CENTRIC durch diese Vertragsbedingungen und den Auftrag des Kunden hat, steht CENTRIC das Recht zu, Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, wenn gegen vorbenannten Grundsätze verstoßen wird. Zu diesen Abhilfemaßnahmen können das Entfernen oder Deaktivieren des Zugriffs auf Services gehören, deren Nutzung gegen diese Grundsätze verstoßen.

2. Vergütungen und Zahlung

2.1 Der Auftrag des Kunden kann nach der Erteilung nicht storniert werden und die bezahlten Beträge sind nicht erstattungsfähig, außer in diesen Vertragsbedingungen oder in dem Auftrag des Kunden ist etwas anderes bestimmt. Aufwendungen sowie Steuern sind in den in einem Auftrag für Services genannten Vergütungen nicht inbegriffen.

2.2 Wenn der Kunde die Menge der bestellten Services überschreitet, muss der Kunde die überschreitende Menge unverzüglich erwerben und die entsprechende Vergütung dafür zahlen.

3. Schutzrechte und Einschränkungen

3.1 Der Kunde behält alle Eigentumsrechte und gewerblichen Schutzrechte an seinen Inhalten. CENTRIC oder ihre Lizenzgeber (bei Nutzung von Cloudplattformen Dritter) behalten alle Eigentumsrechte und gewerblichen Schutzrechte an den Services, davon abgeleiteten Werken und allen von CENTRIC oder in deren Auftrag im Rahmen dieser Vertragsbedingungen entwickelten oder bereitgestellten Arbeitsergebnissen.

3.2 Möglicherweise hat der Kunde durch die Nutzung der Services Zugriff auf Inhalte Dritter. Sofern in dem Auftrag nichts anderes dargelegt ist, unterliegen sämtliche Eigentumsrechte und gewerblichen Schutzrechte an Inhalten Dritter sowie die Nutzung dieser Inhalte gesonderten Bestimmungen Dritter, die zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritten vereinbart wurden.

3.3 Der Kunde räumt CENTRIC das Recht ein, seine Inhalte zu hosten, zu verwenden, zu verarbeiten, anzuzeigen oder zu übertragen, um die Services gemäß diesen Vertragsbedingungen und dem Kundenauftrag bereitzustellen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit und Angemessenheit seiner Inhalte sowie für die Beschaffung sämtlicher Rechte im Zusammenhang mit seinen Inhalten, die CENTRIC zur Erbringung der Services benötigt.

3.4 Es ist dem Kunden nicht gestattet und er darf andere nicht veranlassen oder ihnen gestatten,

3.4.1 irgendeinen Teil der Services zu verändern, abgeleitete Werke davon zu erstellen, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu reproduzieren, wieder zu veröffentlichen, herunterzuladen oder zu kopieren (darunter Datenstrukturen oder ähnliche Materialien, die von Programmen produziert werden),

3.4.2 auf die Services zuzugreifen und sie zu verwenden, um mit CENTRIC konkurrierende Produkte oder Services direkt oder indirekt zu erstellen oder zu unterstützen, oder

3.4.3 die Services zu lizenzieren, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben, auszulagern, Timesharing oder Servicebüronutzung der Services zu gestatten, sie kommerziell zu verwerten oder Dritten zur Verfügung zu stellen, außer wie durch diese Vertragsbedingungen oder den Kundenauftrag zugelassen.

4. Geheimhaltung

Die Inhalte des Kunden, die sich in den Services befinden, gelten vorbehaltlich der Bestimmungen in diesem Abschnitt, der Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in dem Auftrag des Kunden als vertrauliche Informationen. CENTRIC schützt jedoch die Vertraulichkeit Ihrer Inhalte, solange und soweit sich diese Informationen in den Services befinden. CENTRIC gewährleistet eine vertrauliche Behandlung der Inhalte des Kunden, die sich in den Services befinden, in Übereinstimmung mit den Sicherheitspraktiken von CENTRIC, die in den für Ihren jeweiligen Auftrag geltenden Leistungsbeschreibungen definiert sind.

Schutz der Inhalte, die vom Kunden über die Cloud Services verarbeitet werden

5.1 Bei der Erbringung der Services hält CENTRIC die CENTRIC-Datenschutzrichtlinien ein, die für die bestellten Services gelten. Die CENTRIC Datenschutzrichtlinien können nach Anforderung eingesehen werden.

5.2 Sofern in dem Auftrag des Kunden nichts anderes bestimmt ist, wird CENTRIC die Bestimmungen des Vertrags zur Auftragsverarbeitung nach DSGVO (Auftragsdatenverarbeitung) von CENTRIC für CENTRIC Cloud Services (der „Datenverarbeitungsvertrag“) einhalten. Der Datenverarbeitungsvertrag kann nach Anforderung oder auf der Website einer ausländischen Tochtergesellschaft der CENTRIC-Gruppe eingesehen werden und wird durch Verweis darauf Bestandteil dieses Vertrags; er beschreibt, wie CENTRIC personenbezogene Daten, die der Kunde CENTRIC zur Verfügung stellt, im Rahmen der Bereitstellung der Services verarbeitet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, alle erforderlichen Mitteilungen vorzunehmen sowie Zustimmungen und Freigaben zu beschaffen, die für die Nutzung und die Bereitstellung der Services durch CENTRIC nötig sind.

5.3 CENTRIC schützt die Inhalte des Kunden wie in den Leistungsbeschreibungen dargelegt; darin werden die administrativen, physischen, technischen und sonstigen Schutzmaßnahmen festgelegt, die auf die Inhalte in den Services angewendet werden, und es werden sonstige Aspekte der Systemverwaltung beschrieben, die auf die Services anwendbar sind. CENTRIC und die Konzerngesellschaften der CENTRIC Cloud Solutions GmbH können bestimmte Aspekte der Services (z. B. Administration, Wartung, Unterstützung, Disaster Recovery, Datenverarbeitung usw.) von Standorten und/oder durch den Einsatz von Unterauftragnehmern unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen weltweit durchführen.

5.4 Der Kunde ist für Sicherheitslücken und die Konsequenzen dieser Lücken verantwortlich, die durch seine Inhalte, einschließlich Viren, Trojaner, Würmer oder sonstige schädliche Programmroutinen, die in seinen Inhalten enthalten sind, oder die durch die Nutzung der Services in einer Weise entstanden sind, die nicht den Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen entsprechen. Der Kunde darf seine Inhalte Dritten gegenüber offenlegen oder an Dritte übertragen; im Falle einer solchen Offenlegung oder Übertragung trägt CENTRIC keine Verantwortung für die Sicherheit oder Vertraulichkeit solcher Inhalte.

5.5 Sofern im Auftrag des Kunden (einschließlich in den Leistungsbeschreibungen) nichts anderes bestimmt ist, dürfen die Inhalte des Kunden keine Gesundheits-, Zahlungs- oder ähnlich sensible persönliche Daten beinhalten, die bestimmte Datensicherheits- oder Datenschutzverpflichtungen für die Verarbeitung solcher Daten auferlegen, die sich von den in den Leistungsbeschreibungen niedergelegten Verpflichtungen unterscheiden. Falls CENTRIC erweiterte Datensicherheits- oder Datenschutzleistungen für eine bestimmte Art von Daten anbietet, kann der Kunde diese Leistungen von CENTRIC erwerben.

6. Leistungsstörungen

6.1 Die Parteien sind sich einig, dass die im Rahmen dieser Vertragsbedingungen geschuldeten Cloud Services einen neuartigen und vielgestaltigen Leistungstyp darstellen und dass im Fall etwaiger Leistungsstörungen die Anwendung der besonderen Gewährleistungsvorschriften des im deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch geregelten Schuldrechts den Interessen der Parteien nicht gerecht würde. Es wird daher vereinbart, dass im Zusammenhang mit Leistungsstörungen stattdessen ausschließlich die nachfolgenden Bestimmungen gelten.

6.2 CENTRIC gewährleistet, dass CENTRIC die Services während des Leistungszeitraums mit wirtschaftlich vernünftiger Sorgfalt und Fertigkeit in allen wesentlichen Belangen wie in den Leistungsbeschreibungen dargelegt erbringen wird.

CENTRIC gewährleistet nicht die fehler- oder unterbrechungsfreie Erbringung der Services oder die Behebung aller Fehler der Services oder die Erfüllung der Kunden-Anforderungen oder -Erwartungen durch die Services. CENTRIC ist nicht für Probleme im Zusammenhang mit der Leistung, der Funktion oder der Sicherheit der Services verantwortlich, die sich aus den Inhalten des Kunden oder den Inhalten Dritter oder aus von Dritten erbrachten Leistungen ergeben.

6.3 Tritt eine Leistungsstörung auf, so ist der Kunde verpflichtet, der CENTRIC unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis, eine schriftliche Rüge zukommen zu lassen, welche den Fehler in den Services beschreibt (einschließlich einer möglicherweise bereits vorliegenden Service Request-Nummer). Unterbleibt eine solche Rüge, sind Ansprüche und Rechte wegen der jeweiligen Leistungsstörung, soweit sie für den Kunden erkennbar war, ausgeschlossen.

6.4 Auf eine Rüge nach Ziff. 6.3 hin ist der Kunde verpflichtet, CENTRIC Gelegenheit zu geben, die gerügte Leistungsstörung zu beheben. Wenn dies im Wesentlichen gelingt, so gilt eine etwaige Pflichtverletzung von CENTRIC als behoben. Kann die Leistungsstörung dagegen innerhalb einer angemessenen Frist nicht behoben werden, so hat der Kunde das Recht, den jeweils betroffenen Auftrag mit einer angemessenen Auslaufzeit außerordentlich zu kündigen. Hat CENTRIC die Leistungsstörung zu vertreten, kann der Kunde statt oder neben einer Kündigung den ihm entstandenen Schaden in dem in Ziff. 7 festgelegten Umfang geltend machen. Sämtliche Ansprüche und Rechte wegen einer Leistungsstörung verjähren in sechs Monaten ab dem Zeitpunkt, in dem diese erstmals gerügt wurde oder nach Ziff. 6.3 hätte gerügt werden müssen.

7. Haftungsbeschränkung

7.1 CENTRIC haftet für Schäden (einschließlich Aufwendungen), gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Pflichtverletzung oder unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

7.1.1 Bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz sowie in anderen Fällen, in welchen die Haftung von CENTRIC nach zwingendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, haftet CENTRIC gemäß den gesetzlichen Regelungen.

7.1.2 Bei vorsätzlich herbeigeführten Schäden haftet CENTRIC gemäß den gesetzlichen Regelungen.

7.1.3 Bei grober Fahrlässigkeit von CENTRICs gesetzlichen Vertretern und leitenden Angestellten haftet CENTRIC gemäß den gesetzlichen Regelungen.

7.1.4 Bei grober Fahrlässigkeit von CENTRICs Erfüllungsgehilfen haftet CENTRIC gemäß den gesetzlichen Regelungen, wenn eine Kardinalspflicht verletzt worden ist; bei Verletzung einer Pflicht, die keine Kardinalspflicht ist, haftet CENTRIC beschränkt auf den vertragstypischen Schaden, der vorhersehbar war, als die Parteien den Vertrag schlossen. Eine Kardinalspflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.

7.1.5 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalspflicht haftet CENTRIC beschränkt auf den vertragstypischen Schaden, der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbar war. Sie und CENTRIC sind sich einig, dass der vertragstypische und vorhersehbare Schaden in keinem Fall den Gesamtbetrag der Zahlungen übersteigt, welche während der dem anspruchsbegründenden Ereignis unmittelbar vorausgehenden zwölf (12) Monate unter dem Auftrag, aus dem sich die Haftung ergibt, für die Services tatsächlich geleistet worden sind.

7.1.6 Eine verschuldensunabhängige Haftung auf Schadenersatz (z.B. nach § 536a Abs. 1 BGB, sofern anwendbar) für bei Vereinbarung dieser Vertragsbedingungen oder des Kundenauftrags vorliegende Leistungsstörungen ist ausgeschlossen.

7.1.7 Im Übrigen ist die Haftung von CENTRIC ausgeschlossen.

7.2 CENTRIC bleibt der Einwand des Mitverschuldens vorbehalten. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur regelmäßigen Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, mindestens jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Im Falle eines von CENTRIC zu vertretenden Datenverlustes haftet CENTRIC nur bis zur Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Virenabwehr entsteht.

7.3 Es wird klargestellt, dass dieser Abschnitt auch Anwendung findet, soweit der Rechtsgrund für eine Haftung von CENTRIC sich aus Datenschutzrecht oder einem Datenverarbeitungsvertrag (nach DSGVO) ergibt.

8. Zusätzliche Bestimmungen zur Freistellung bei Schutzrechtsverletzungen

8.1 Wenn CENTRIC der Anbieter ist und in Ausübung ihres Wahlrechts gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Lizenz für Leistungen, die ein Bestandteil der Services sind, kündigt und deren Rückgabe oder Einstellung fordert, einschließlich CENTRIC-Software, erstattet CENTRIC nicht verwendete Vergütungen zurück, die der Kunde für diese Leistungen im Voraus bezahlt hat. Wenn es sich bei solchen Leistungen um Technologie von Drittanbietern handelt und die Kündigung der Lizenz seitens CENTRIC durch die Bedingungen der Drittanbieterlizenz untersagt wird, ist CENTRIC berechtigt, unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen die in Verbindung mit solchen Leistungen stehenden Services durch schriftliche Mitteilung zu kündigen und dem Kunden nicht verwendete Vergütungen zurückzuerstatten, die der Kunde für solche Services im Voraus gezahlt hat.

8.2 CENTRIC stellt den Kunden nicht frei, sofern ein Anspruch wegen Rechtsverletzung auf Inhalten von Dritter oder auf Inhalten aus einem Drittportal oder einer anderen externen Quelle stammenden Materialien beruht, auf die der Kunde innerhalb der oder durch die Services (z. B. ein Posting eines Blogs oder Forums Dritter in sozialen Netzwerken, eine über einen Hyperlink erreichte Webseite Dritter, Marketingdaten von externen Datenanbietern) Zugriff haben.

8.3 Der Begriff „Benutzerdokumentation“ in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst auch die Leistungsbeschreibungen, auf die in dem Auftrag des Kunden für die Services verwiesen wird.

9. Laufzeit und Beendigung

9.1 Die Services werden für den in dem Kundenauftrag festgelegten Leistungszeitraum erbracht. Sofern dies in den Leistungsbeschreibungen angegeben ist, wird der Leistungszeitraum für bestimmte Services automatisch um einen weiteren Leistungszeitraum von gleicher Dauer verlängert, es sei denn,

9.1.1 der Kunde benachrichtigt CENTRIC schriftlich und spätestens dreißig (30) Tage vor Ablauf des entsprechenden Leistungszeitraums von seiner Absicht, diese Services nicht zu verlängern, oder

9.1.2 CENTRIC benachrichtigt den Kunden schriftlich und spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf des entsprechenden Leistungszeitraums von ihrer Absicht, diese Cloud Services nicht zu verlängern.

9.2 CENTRIC ist berechtigt, den Zugriff auf die oder die Nutzung der Services für den Kunden oder dessen Benutzer auszusetzen („Aussetzung“), wenn CENTRIC annimmt, dass

9.2.1 eine erhebliche Bedrohung für die Funktionalität, Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Services oder von Inhalten, Daten oder Anwendungen in den Services besteht,

9.2.2 der Kunde oder seine Benutzer zum Begehen unerlaubter Handlungen auf die Services zugreifen oder diese nutzen oder

9.2.3 die in diesen Vertragsbedingungen geregelten Grundsätze des erlaubten Umfangs der Nutzung verletzt werden. Sofern angemessen durchführbar und gesetzlich zulässig, kündigt CENTRIC dem Kunden eine solche Aussetzung im Voraus an. CENTRIC ergreift angemessene Maßnahmen, um die Services unverzüglich wiederherzustellen, sobald CENTRIC festgestellt hat, dass das für die Aussetzung ursächliche Problem behoben wurde. Während des Aussetzungszeitraums stellt CENTRIC die Inhalte des Kunden (wie am Datum der Aussetzung vorhanden) zur Verfügung. Eine Aussetzung im Rahmen dieses Absatzes entbindet den Kunden nicht von dessen Verpflichtung, Zahlungen im Rahmen dieser Vertragsbedingungen zu leisten.

9.3 Sollten CENTRIC oder der Kunde gegen wesentliche Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen oder eines Auftrags verstoßen (wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben), und diese Vertragsverletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Eingang einer schriftlichen Abmahnung beheben, ist die jeweils andere Partei zur Kündigung des Auftrags berechtigt, in dessen Rahmen die Vertragsverletzung aufgetreten ist. Falls CENTRIC den Auftrag wie in dem vorstehenden Satz vorgesehen kündigt, ist der Kunde verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen alle Beträge zu bezahlen, die bis zu einer solchen Kündigung aufgelaufen sind, sowie alle noch nicht bezahlten Beträge für die Services gemäß solch einem Auftrag zuzüglich Steuern und Aufwendungen. Außer bei der Nichtzahlung von Vergütungen kann die nicht vertragsbrüchige Partei im eigenen Ermessen zustimmen, den Zeitraum von 30 Tagen so lange zu verlängern, wie die vertragsbrüchige Partei weiterhin angemessene Anstrengungen zur Behebung des Verstoßes unternimmt. Der Kunde stimmt zu, dass er keine bestellten Services nutzt, wenn er im Rahmen dieser Vertragsbedingungen mit der Behebung eines Verstoßes im Sinne des ersten Satzes dieses Absatzes in Verzug ist.

9.4 Für einen Zeitraum von mindestens 60 Tagen nach dem Ende des Leistungszeitraums stellt CENTRIC dem Kunden dessen Inhalte (wie am Ende des Leistungszeitraums vorhanden) zur Verfügung, sodass der Kunde diese abrufen kann. Nach Ablauf dieses 60-tägigen Zeitraums und vorbehaltlich eventueller gesetzlicher Anforderungen löscht CENTRIC alle noch in den Services vorhandenen Inhalte des Kunden oder macht sie auf andere Weise unzugänglich.

10. Inhalte, Services und Websites Dritter

10.1 Die Services ermöglichen dem Kunden unter Umständen die Verknüpfung mit, die Übermittlung seiner Inhalte oder von Inhalten Dritter an, oder den Zugriff auf Websites, Plattformen, Inhalte, Produkte, Services und Informationen Dritter (zusammen „Services Dritter“). CENTRIC hat keinen Einfluss auf, und ist nicht verantwortlich für solche Services Dritter. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Zugangs- und Nutzungsbedingungen von Services Dritter. Sofern CENTRIC zur Erbringung der Services auf Veranlassung des Kunden auf Services Dritter zugreift oder diese nutzt, ist der Kunde allein dafür verantwortlich sicherzustellen, dass dieser Zugriff und diese Nutzung, einschließlich durch an den Kunden ausgegebene oder ihm anderweitig zur Verfügung gestellte Passwörter, Zugangsdaten oder Token, nach den Zugangs- und Nutzungsbedingungen dieser Services gestattet sind. Wenn der Kunde seine Inhalte oder Inhalte Dritter von den Services in einen Service Dritter oder an einen anderen Standort übertragen oder übertragen lässt, stellt diese Übertragung eine Verbreitung durch den Kunden und nicht durch CENTRIC dar.

10.2 Inhalte von Dritten, die CENTRIC zugänglich macht, werden „wie besehen“ („as is“) und in der vorhandenen Form („as available“) ohne jegliche Garantie oder Gewähr verfügbar gemacht. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass CENTRIC nicht für Inhalte Dritter verantwortlich und nicht verpflichtet ist, diese zu kontrollieren, zu überwachen oder zu korrigieren. CENTRIC schließt jegliche Haftung dafür aus oder in Verbindung mit Inhalten Dritter aus.

10.3 Der Kunde erkennt an, dass die Beschaffenheit, der Typ, die Qualität und die Verfügbarkeit von Inhalten Dritter sich jederzeit während des Leistungszeitraums ändern kann.

11. Serviceüberwachung, Analysen und CENTRIC Software

11.1 Die Services werden von CENTRIC kontinuierlich überwacht, um CENTRIC beim Betrieb der Services zu unterstützen, die Service Requests des Kunden zu bearbeiten, Bedrohungen der Funktionalität, Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Services sowie von Inhalten, Daten oder Anwendungen in den Services zu erkennen und zu beheben sowie unerlaubte Handlungen oder Verletzungen der Richtlinie zur akzeptablen Nutzung zu erkennen und zu beheben. Mit den Überwachungstools von CENTRIC werden die Inhalte des Kunden in den Services weder gesammelt noch gespeichert, außer wie für diese Zwecke erforderlich. Nicht von CENTRIC stammende Software, die vom Kunden oder einem seiner Benutzer zur Verfügung gestellt wurde und in den Services gespeichert ist oder in den oder über die Services ausgeführt wird, wird von CENTRIC nicht überwacht, und es werden keine damit zusammenhängenden Probleme von CENTRIC bearbeitet. Die durch die Überwachungstools von CENTRIC erfassten Daten (Inhalte des Kunden ausgenommen) können auch zur Unterstützung bei der Verwaltung des Produkt- und Serviceportfolios von CENTRIC, zur Verbesserung der von CENTRIC angebotenen Produkte und Services und zur Lizenzverwaltung eingesetzt werden.

11.2 CENTRIC ist berechtigt,

11.2.1 statistische und andere Informationen über Leistung, Funktion und Nutzung der Services zusammenzustellen und

11.2.2 Daten aus den Services für das Sicherheits- und Betriebsmanagement und zur Erstellung statistischer Analysen sowie zu Forschungs- und Entwicklungszwecken in zusammengefasster Form zu nutzen (die Bestimmungen 11.2.1 und 11.2.2 werden zusammen als „Leistungsanalysen“ bezeichnet).

CENTRIC ist berechtigt, die Leistungsanalysen öffentlich verfügbar zu machen. Leistungsanalysen werden jedoch nicht die Inhalte des Kunden, personenbezogene Daten oder vertrauliche Informationen des Kunden in einer Form enthalten, die den Kunden oder andere Personen identifizierbar machen. CENTRIC behält alle gewerblichen Schutzrechte an den Leistungsanalysen.

11.3 CENTRIC ist berechtigt, dem Kunden einen Online-Zugriff für das Herunterladen bestimmter CENTRIC-Software für die Verwendung mit den Services zur Verfügung zu stellen. Wenn CENTRIC eigene Software an den Kunden lizenziert und keine gesonderten Bestimmungen für diese Software angibt, dann wird diese CENTRIC Software als Bestandteil der Services bereitgestellt, und Sie verfügen über das nicht ausschließliche, weltweite, beschränkte Recht, diese CENTRIC Software gemäß den Bestimmungen aus diesen Vertragsbedingungen und dem Auftrag des Kunden ausschließlich für Ihre Nutzung der Services zu verwenden.

Sie sind berechtigt, Ihren Benutzern die Verwendung der CENTRIC Software für diesen Zweck zu erlauben, und Sie sind dafür verantwortlich, dass diese die Lizenzbestimmungen einhalten. Ihr Recht auf Nutzung der CENTRIC Software endet bei Mitteilung durch uns (durch entsprechende Mitteilung im Internet oder auf andere Weise) oder mit Ende der mit der CENTRIC Software zusammenhängenden Services, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt. Dessen ungeachtet, wenn CENTRIC Software auf der Grundlage gesonderter Bestimmungen an Sie lizenziert wird, unterliegt Ihre Nutzung dieser Software ausschließlich diesen gesonderten Bestimmungen.

12. Zusätzliche Exportbedingungen

Der Kunde erkennt an, dass die Services so konzipiert sind, dass er und seine Benutzer unabhängig vom Standort auf die Services zugreifen und seine Inhalte zwischen den Services und an andere Standorte wie die Arbeitsplätze der Benutzer verlegen oder übertragen können. Der Kunde allein ist für die Autorisierung und Verwaltung der Benutzerkonten sowie die Exportkontrolle und die geographische Verlegung seiner Inhalte verantwortlich.

13. Zusätzliche Bestimmungen über Mitteilungen

13.1 Alle Mitteilungen an die jeweils andere Partei, die im Rahmen dieser Vertragsbedingungen erforderlich sind, bedürfen der Schriftform wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmt.

13.2 CENTRIC kann an ihre Services-Kunden Hinweise in Form von allgemeinen Hinweisen in einem CENTRIC Portal für die Services erstellen und an den Kunden persönlich gerichtete Hinweise per E-Mail an die bei CENTRIC DSGVO-konform gespeicherte Kunden-E-Mail-Adresse oder frankierter Post an die bei uns DSGVO-konform gespeicherte Postanschrift des Kunden senden.

14. Sonstiges

14.1 CENTRIC ist ein unabhängiger Vertragspartner und die Parteien stimmen überein, dass zwischen ihnen keinerlei Partnerschaft, Joint Venture oder Vertretungsverhältnis besteht.

14.2 Die Geschäftspartner der CENTRIC sowie andere Dritte, darin eingeschlossen alle Drittparteien, mit denen die Services eine Integration haben oder die der Kunde mit der Bereitstellung von Beratungsleistungen, Implementierungsleistungen oder von mit den Services interagierenden Anwendungen beauftragt hat, sind von CENTRIC unabhängig und keine Vertreter von CENTRIC. CENTRIC ist nicht für aufgrund von Handlungen solcher Geschäftspartner oder Drittparteien entstehende Probleme mit den Services oder den Kunden-Inhalten haftbar oder verantwortlich, es sei denn, der Geschäftspartner oder die Drittpartei erbringt Services als Unterauftragnehmer der CENTRIC im Rahmen einer Beauftragung gemäß diesen Vertragsbedingungen. In diesem Fall haftet CENTRIC nur im gleichen Maße, wie es auch für die Unterauftragnehmer im Rahmen dieser Vertragsbedingungen vorgesehen ist.

14.3 Vor Erteilung eines Auftrags, der diesen Vertragsbedingungen unterliegt, liegt es allein in Verantwortung des Kunden, festzustellen, ob die Services den technischen, geschäftlichen oder aufsichtsrechtlichen Anforderungen des Kunden entsprechen. CENTRIC wird den Kunden in seinen Bemühungen unterstützen, um festzustellen, ob die Verwendung der standardmäßigen Services diesen Anforderungen entspricht. Für von CENTRIC geleistete zusätzliche Arbeiten oder Änderungen der Services können zusätzliche Vergütungen anfallen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die aufsichtsrechtliche Compliance in Verbindung mit seiner Nutzung der Services.

14.4 Nach schriftlicher Vorankündigung mit einer Frist von fünfundvierzig (45) Tagen und höchstens einmal innerhalb von zwölf (12) Monaten ist CENTRIC berechtigt, zu prüfen, ob der Kunde diese Vertragsbestimmungen und die Bestimmungen des Kundenauftrags einhält. Der Kunde verpflichtet sich, bei derartigen Audits durch CENTRIC zu kooperieren, angemessene Hilfe zu leisten und Zugriff auf Informationen zu gewähren. Der normale Geschäftsbetrieb des Kunden wird durch ein derartiges Audit nicht unverhältnismäßig gestört.

14.5 Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die Bestimmungen der vorliegenden Vertragsbestimmungen und jeglicher Aufträge mit CENTRIC vorrangig gelten im Verhältnis zu den Bestimmungen, die gegebenenfalls in nicht von CENTRIC stammenden Bestellunterlagen, Portalen oder sonstigen Dokumenten enthalten sind; solche Bestimmungen haben keinerlei Geltung für die bestellten Services. Im Fall von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen eines Auftrags und dieser Vertragsbestimmungen hat der Auftrag Vorrang. Sofern es jedoch nicht ausdrücklich anders in einem Auftrag festgelegt wird, gelten die Bestimmungen des Datenverarbeitungsvertrags vorrangig vor jeglichen abweichenden Bestimmungen in einem Auftrag. Diese Vertragsbedingungen und darunter erteilte Aufträge können nicht verändert und Rechte und Einschränkungen können nicht abgewandelt oder aufgehoben werden, es sei denn in einem Text, den berechnigte Vertreter des Kunden und von CENTRIC unterzeichnet oder online angenommen haben; CENTRIC ist jedoch berechnigt, die Leistungsbeschreibungen zu aktualisieren, einschließlich durch das Veröffentlichen aktualisierter Dokumente auf den Websites von CENTRIC. Diese Vertragsbedingungen begründen keine Rechte Dritter.

15. Vertragsdefinitionen

15.1 „CENTRIC Software“ bezeichnet jede Art von Software, Software-Agent, Applikation, Lösung, Anwendung oder Werkzeug, den/die/das CENTRIC dem Kunden zum Download bereitstellt, um ihm den Zugriff auf die, den Betrieb der und/oder die Nutzung mit den Services zu erleichtern.

15.2 „Programmdokumentation“ bezeichnet die Benutzerhandbücher, Hilfe-Fenster und Readme-Dateien für die Services sowie jegliche CENTRIC Software. Der Kunde kann die Dokumentation nach Anforderung oder einer anderen von CENTRIC genannten Internetadresse einsehen.

15.3 „Leistungsbeschreibungen“ bezeichnet die folgenden Dokumente, die jeweils auf die bestellten Services anwendbar sind:

15.3.1 CENTRIC Cloud Hosting Policies, die Programmdokumentation, die CENTRIC Service Descriptions und der Datenverarbeitungsvertrag nach DSGVO und den unter 5.2 genannten Erläuterungen,

15.3.2 die Datenschutzrichtlinien von CENTRIC und

15.3.3 alle anderen CENTRIC-Dokumente, auf die in dem Kundenauftrag verwiesen wird bzw. die Bestandteil des Auftrags des Kunden sind. Folgendes gilt nicht für Services, die keine Cloud-Serviceangebote von CENTRIC sind und die mit dem Kundenauftrag erworben werden, wie beispielsweise die Programmdokumentation und der Datenverarbeitungsvertrag.

15.4 „Inhalte Dritter“ bezeichnet alle Software, Daten, Texte, Bilder, Audio- und Videomaterialien, Fotografien und sonstigen Inhalte und Materialien in jedem Format, die aus dritten Quellen außerhalb von CENTRIC bezogen oder abgeleitet werden und auf die der Kunde im Rahmen oder in Verbindung mit seiner Nutzung der Services zugreifen kann. Beispiele für Inhalte Dritter sind Daten-Feeds von Social Network-Diensten, Wörterbücher sowie Marketingdaten. Inhalte Dritter umfassen auch von Dritten stammendes Material, auf das durch die Nutzung der Services durch den Kunden oder von durch CENTRIC bereitgestellten Tools zugegriffen oder das auf diese Weise beschafft wird.

15.5 „Benutzer“ bezeichnet diejenigen Mitarbeiter, Auftragnehmer und Endnutzer, die durch den Kunden oder in dessen Auftrag ermächtigt worden sind, die Services in Übereinstimmung mit diesen Vertragsbedingungen und dem Kundenauftrag zu nutzen. Für Services, die speziell dafür konzipiert sind, den Klienten, Vertretern, Kunden, Lieferanten des Kunden oder anderen Dritten den Zugriff auf die Cloud Services zur Interaktion mit dem Kunden zu gewähren, werden solche Dritte als „Benutzer“ betrachtet, vorbehaltlich der Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen und des Auftrags des Kunden.

15.6 „Inhalte“ des Kunden bezeichnet alle Software, Daten (einschließlich personenbezogener Daten im Sinne des Datenverarbeitungsvertrags für CENTRIC Cloud Services, wie in diesen Vertragsbedingungen beschrieben), Texte, Bilder, Audio- und Videomaterialien, Fotografien, nicht von CENTRIC stammenden Anwendungen oder Anwendungen Dritter sowie sonstigen Inhalte und Materialien in jedem Format, die von Ihnen oder Ihren Benutzern bereitgestellt werden und die in den Services gespeichert sind oder in den oder über die Services ausgeführt werden. Diese Vertragsbedingungen unterliegende Services, CENTRIC-Software, andere CENTRIC-Produkte und Services sowie das geistige Eigentum von CENTRIC und alle Bearbeitungen hiervon unterfallen nicht dem Begriff „Inhalte“. Die Inhalte umfassen auch jegliche Inhalte Dritter, die der Kunde durch Nutzung der Services oder von durch CENTRIC bereitgestellten Tools in die Services einbringt.

15.7 Begriffe, die in dieser Anlage verwendet, aber nicht definiert werden, haben dieselbe Bedeutung wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Anhänge

Die folgenden besonderen Geschäftsbedingungen für Cloud Services ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für CENTRIC Cloud Services und gehen bei widerstreitenden Regelungen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für CENTRIC Cloud Services vor.

Anhang 1 Allgemeine Lizenzbedingungen für CENTRIC SAP Cloud Services

z.B. für Centric Employee File for SAP® SuccessFactors®

Anhänge 4 ff
siehe unten (soweit verfügbar)