

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Nutzung der qbilon-Software als SaaS/Cloud-Anwendung

zwischen dem „**Kunden**“

und der Fa.

qbilon GmbH, Hermanstraße 5, 86150 Augsburg

– nachfolgend „**qbilon**“ –

Kunde und qbilon alleine auch als „**Partei**“ und gemeinsam als die „**Parteien**“ bezeichnet.

Präambel

qbilon hat eine Softwarelösung entwickelt, mit der Unternehmen ihre IT-Landschaft automatisiert erfassen, überwachen und analysieren können. Der Kunde möchte diese Software als SaaS/Cloud-Anwendung nutzen. Zu diesem Zwecke schließen die Parteien diesen Vertrag zur Nutzung der qbilon-Software als SaaS/Cloud-Anwendung (nachfolgend „**Vertrag**“).

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. qbilon hat mit den Produkten „qbilonCLOUD“ und „qbilonULTIMATE“ eine Software-lösung entwickelt, die der automatisierten Erfassung und dem Überwachen der IT-Assets beim Kunden mittels sog. „Adapter“ und deren Analyse durch den Kunden dient. Gegenstand dieses Vertrages ist die Zurverfügungstellung der qbilon-Software durch qbilon an den Kunden als SaaS/Cloud-Anwendung, die von qbilon auf Servern eines Rechenzentrumsbetreibers gehostet wird.
- 1.2. qbilon wird dem Kunden während der Laufzeit dieses Vertrages die qbilon-Software einschließlich der ausgewählten Standardadapter, wie im zugehörigen Angebot näher spezifiziert, zur Nutzung als SaaS/Cloud-Anwendung gegen Vergütung zur Verfügung stellen. Im Angebot werden näher spezifiziert:
 - vertragsgegenständliches Softwareprodukt (entweder „qbilonCLOUD“ oder „qbilonULTIMATE“ – als „**qbilon-Software**“ bezeichnet),
 - vertragsgegenständliche ausgewählte Standardadapter (als „**Adapter**“ bezeichnet),
 - vertragsgegenständliches Softwarepaket, welches u. a. den vertraglich eingeräumten Umfang der Nutzung der Software, die Anzahl der IT-Assets beim Kunden, die von der Software erfasst werden, die Lizenzlaufzeit und die Lizenzgebühr näher spezifiziert und
 - Kernfunktionalitäten der qbilon-Software

Die qbilon-Software und die Adapter werden zusammen als „**Software**“ bezeichnet. Bei der Software handelt es sich um eine SaaS/Cloud-Anwendung, die von qbilon auf Servern eines Rechenzentrumsbetreibers (derzeit Amazon Web Services (AWS) oder Microsoft Azure) gehostet wird. Der Kunde wird die Software nur zu unternehmensinternen Zwecken nutzen.

- 1.3. Ergänzend zu den Kernfunktionalitäten und den Adaptern der Software kann die Software um zusätzliche Standardadapter und Module erweitert werden. Unter den Begriff „Module“ fallen hierbei auch wesentliche neue Funktionalitäten oder Funktionserweiterungen (Enhancements) der Software. Die jeweils verfügbaren Standardadapter, Module, deren Funktionsumfang und die zusätzliche Lizenzgebühr hierfür wird qbilon dem Kunden auf Anfrage gesondert mitteilen und der Kunde kann zusätzlich zur Software entsprechende Standardadapter und Module hinzubuchen und während der Laufzeit dieses Vertrages nach Maßgabe dieses Vertrages nutzen. In diesem Falle fallen die hinzugebuchten Standardadapter und Module ebenfalls unter diesen Vertrag und den Begriff der „Software“. Die Vergütung gemäß Ziffer 5 erhöht sich dementsprechend.
- 1.4. Die Software sowie etwaige während der Laufzeit dieses Vertrages zur Verfügung gestellte Updates oder Patches sowie ggf. hinzugebuchte Standardadapter und Module werden dem Kunden ausschließlich als SaaS/Cloud-Anwendung zur Verfügung gestellt. Zu diesem Zwecke stellt qbilon die Software als SaaS/Cloud-Anwendung am Übergabepunkt des Rechenzentrums, in dem die Server, auf denen die SaaS/Cloud-Anwendung gehostet wird, eingestellt sind, an das Internet zur Verfügung. Die Herstellung der Verbindung über das Internet zwischen Kunde und Übergabepunkt des Rechenzentrums oder über sonstige nicht ausschließlich von qbilon betriebene Netze und der erfolgreiche Zugriff auf die Software sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht von qbilon.
- 1.5. qbilon ist berechtigt, während der Laufzeit dieses Vertrages die Software jederzeit an den aktuellen Stand der Technik anzupassen sowie bei Bedarf – etwa zu Zwecken der Fehlerbehebung – Updates und Patches vorzunehmen.
- 1.6. qbilon erbringt zudem während der Laufzeit dieses Vertrages gegenüber dem Kunden Supportleistungen in dem Umfang, wie in Anlage 1 näher beschrieben.
- 1.7. Sofern der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages Entwicklungs- oder Beratungsleistungen seitens qbilon wünscht, wie bspw. die Entwicklung eines kunden-spezifischen Adapters, wird qbilon dem Kunden ein entsprechendes Angebot unter Zugrundelegung der dann aktuellen Entwickler- und Berater-Tagessätze unterbreiten. Ein Entwicklertag bzw. Beratertag besteht aus acht Stunden. Sämtliche Entwicklungs- und Beratungsleistungen werden am Standort von qbilon oder remote (z. B. per Web-Call) erbracht, nicht beim Kunden vor Ort.
- 1.8. qbilon ist berechtigt, zur Erfüllung der Leistungen unter diesem Vertrag Unterauftragnehmer einzusetzen, ohne dass hierfür die Zustimmung des Kunden erforderlich ist.

2. Service Level

Die Software ist nicht jederzeit und ununterbrochen verfügbar, sondern wird dem Kunden als SaaS/Cloud-Anwendung nach Maßgabe der am Übergabepunkt des Rechenzentrums geltenden Service Level, die in Anlage 1 näher beschrieben sind, zur Verfügung gestellt.

3. (Mitwirkungs-)pflichten des Kunden, Systemanforderungen

- 3.1. Der Kunde muss sich vor Beginn der Nutzung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung unter Angabe seiner E-Mail-Adresse und Login-Daten (Benutzername und Passwort) registrieren und in der SaaS/Cloud-Anwendung ein Kundenkonto erstellen. Nach Erstellung des Kundenkontos kann er mit seinen Login-Daten auf die Software als SaaS/Cloud-Anwendung zugreifen. Der Kunde muss seine Login-Daten geheim halten, darf sie Dritten nicht zugänglich machen, und muss nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik ausreichend sichere Passwörter verwenden.
- 3.2. Zur Nutzung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung benötigt der Kunde eine stabile und ausreichend schnelle Internetanbindung, für die der Kunde selbst verantwortlich ist. Das Internet ist ein unsicheres und nicht zuverlässiges Übertragungsmedium, so dass qbilon für Unterbrechungen oder Verzögerungen des Internetzugriffs auf die Software außerhalb des Verantwortungsbereichs von qbilon nicht verantwortlich ist.
- 3.3. Der Kunde hat die Systemanforderungen an die IT-Infrastruktur des Kunden zu erfüllen. Diese sind in ihrer jeweils aktuellen Version unter „<https://www.qbilon.io/faq/>“ einsehbar.
- 3.4. Der Kunde ist zur ordnungsgemäßen Sicherung sämtlicher auf seiner Systemumgebung befindlichen Programme und Daten unmittelbar vor Beginn der Nutzung der Software und sodann regelmäßig verpflichtet.
- 3.5. Dem Kunden ist es untersagt, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte in die Software oder andere Computerprogramme oder Datenverarbeitungsvorgänge, die von qbilon zur Verfügung gestellt, betrieben bzw. vorgenommen werden, unbefugt einzugreifen, oder in EDV-Systeme, Datenverarbeitungsanlagen oder Datennetze von qbilon unbefugt einzudringen.
- 3.6. Der Kunde wird mit qbilon vertrauensvoll zusammenarbeiten und qbilon regelmäßig Feedback zur Funktionsweise, Qualität und Performance der Software geben.

4. Nutzungsrechte

- 4.1. qbilon ist Inhaberin des Urheberrechts und aller sonstigen Rechte am geistigen Eigentum an der Software und behält sich an der Software alle Rechte vor, sofern diese dem Kunden in dieser Ziffer 4 nicht ausdrücklich eingeräumt worden sind.
- 4.2. qbilon räumt dem Kunden ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages befristetes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, die Software alleinig zu unternehmensinternen Zwecken des Kunden im vertraglich eingeräumten Umfang als SaaS/Cloud-Anwendung zu nutzen. Dem Kunden wird die Software nicht auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software herunterzuladen, auf dem IT-System oder Computern des Kunden zu speichern oder zu installieren und/oder „on-premises“ zu nutzen.
- 4.3. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt, die Software über das nach Ziffer 4.2 eingeräumte Nutzungsrecht hinaus ganz oder teilweise zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu vermieten oder zu verleasen, die Software zu übersetzen, zu bearbeiten oder anderweitig umzugestalten oder die Software drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben, einschließlich der öffentlichen Zugänglichmachung in der Weise, dass sie Mitgliedern der Öffentlichkeit von Orten und zu Zeiten ihrer Wahl zugänglich ist. Dem Kunden ist es ferner untersagt, die Software zu dekompileieren, zu

disassemblieren oder zurückzuentwickeln („Reverse Engineering“), es sei denn, der Kunde ist hierzu nach einschlägigem zwingendem Urheberrecht berechtigt.

- 4.4. Alle Rechte am Quellcode der Software (einschließlich der Adapter) stehen ausschließlich qbilon zu. Der Kunde hat keinerlei Anspruch oder Rechte am Quellcode oder Anspruch auf Zugriff auf den Quellcode oder Herausgabe des Quellcodes der Software (einschließlich der Adapter). § 69e Urheberrechtsgesetz bleibt unberührt.

5. Vergütung

- 5.1. Der Kunde hat qbilon während der Laufzeit dieses Vertrages die im Angebot festgelegte Lizenzgebühr für die Nutzung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung zu zahlen, unabhängig davon, ob der Kunde die Software tatsächlich nutzt. Die Höhe der Lizenzgebühr richtet sich u.a. nach der Komplexität und dem Umfang der IT-Landschaft des Kunden, der Anzahl der IT-Assets beim Kunden, die von der Software erfasst werden, und der Art und Anzahl der Adapter.
- 5.2. Die Lizenzgebühr hat der Kunde an qbilon in gleichhohen Raten jeweils monatlich im Voraus zu zahlen.
- 5.3. Sofern der Kunde gemäß Ziffer 1.3 zusätzliche Standardadapter und Module hinzubucht, erhöht sich die monatliche Lizenzgebühr um die Vergütung für die hinzugebuchten Standardadapter und Module. Bucht der Kunde Standardadapter oder Module nach Vertragsbeginn hinzu, werden diese nach Buchung für den laufenden Vertragsmonat zeitanteilig in Rechnung gestellt.
- 5.4. Sofern der Kunde zusätzliche Entwicklungs- oder Beratungsleistungen gemäß Ziffer 1.7 beauftragt, wird qbilon diese Entwicklungs- oder Beratungsleistungen monatlich im Nachhinein in Rechnung stellen.
- 5.5. Die monatlichen Raten der Lizenzgebühr gemäß Ziffer 5.2 sind jeweils zum 1. eines Kalendermonats fällig. Sonstige Rechnungen sind 14 Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 5.6. Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. Umsatzsteuer in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe.
- 5.7. Eine Aufrechnung durch den Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur zu, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

6. Mängelhaftung

- 6.1. qbilon gewährleistet während der Laufzeit dieses Vertrages, dass die Software im Wesentlichen der Spezifikation gemäß Angebot und ggf. den Spezifikationen etwaiger hinzugebuchter Standardadapter und Module entspricht und zu den in Anlage 1 niedergelegten Service Levels als SaaS/Cloud-Anwendung zur Verfügung gestellt wird.
- 6.2. qbilon gewährleistet nicht, dass die Software als SaaS/Cloud-Anwendung jederzeit verfügbar und unterbrechungsfrei ist, sondern nur deren Verfügbarkeit im Rahmen der in Anlage 1 niedergelegten Service Levels. Das Internet ist ein unsicheres und nicht zuverlässiges Übertragungsmedium, so dass qbilon für Unterbrechungen oder Verzögerungen des Internetzugriffs auf die Software außerhalb des Verantwortungsbereichs oder der Leistungspflicht von qbilon nicht verantwortlich ist.

- 6.3. qbilon gewährleistet nicht, dass die Software den Anforderungen des Kunden entspricht, und qbilon übernimmt keine Gewährleistung für technische Einzelheiten oder die Eignung der Software für einen bestimmten Zweck, sofern nicht solche Anforderungen des Kunden, technischen Einzelheiten bzw. ein bestimmter Zweck zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart worden sind.
- 6.4. Im Angebot oder sonstigen Dokumentationen festgelegte Spezifikationen stellen keine Garantien dar, es sei denn, sie sind ausdrücklich als solche bezeichnet.
- 6.5. Der Kunde ist verpflichtet, qbilon sämtliche Mängel der Software unverzüglich anzuzeigen.
- 6.6. Etwaige Mängel der Software wird qbilon während der Laufzeit des Vertrages innerhalb angemessener Zeit beheben. qbilon stehen mindestens zwei Versuche zur Fehlerbehebung zu. Gelingt qbilon die Fehlerbehebung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht, ist der Kunde zur Reduzierung der vertraglich vereinbarten Vergütung („Minderung“) berechtigt, es sei denn, der Mangel ist nur unerheblich. Sofern es sich um wesentliche Mängel der Software handelt, ist der Kunde statt zur Minderung auch zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund berechtigt.
- 6.7. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen Mangel der Software selbst oder durch Beauftragung Dritter zu beseitigen, und kann von qbilon keinen Ersatz erforderlicher Aufwendungen verlangen.
- 6.8. Sofern dem Kunden aufgrund Mängelhaftung ein Anspruch auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zusteht, unterliegt dieser der Haftungsbeschränkung der nachstehenden Ziffer 7.

7. Haftungsbeschränkung

- 7.1. qbilon haftet nicht für Schäden, Verzögerungen oder Leistungshindernisse, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von qbilon liegen.
- 7.2. qbilon haftet nicht für Schäden, die auf eine ungeeignete, unsachgemäße oder nicht bestimmungsgemäße Nutzung der Software zurückzuführen sind.
- 7.3. Die verschuldensunabhängige Haftung von qbilon wegen Mängeln der Software, die bei Vertragsbeginn bereits vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
- 7.4. Für von qbilon schuldhaft erfolgte Schlechtleistung haftet qbilon dem Kunden nur wie folgt:
 - 7.4.1. Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden oder sofern es sich um von qbilon schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt, oder im Fall der Nichterfüllung einer Garantie, oder falls qbilon einen Mangel der Software arglistig verschwiegen hat, haftet qbilon unbeschränkt.
 - 7.4.2. qbilon haftet zudem bei Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Hauptpflicht oder Kardinalpflicht auch für einfache Fahrlässigkeit, die Haftung ist jedoch auf solche Schäden beschränkt, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Eine „Kardinalpflicht“ im Sinne dieser Bestimmung ist eine Pflicht von qbilon, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst möglich macht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
 - 7.4.3. Für Vermögensschäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit von qbilon beruhen, ist die gesamte Haftung von qbilon unter diesem Vertragsverhältnis für sämtliche Ansprüche, sei es wegen

Vertragsverletzung, unerlaubter Handlung oder irgendeinem anderen Rechtsgrund, auf EUR 5000,00 je Schadensfall und auf insgesamt EUR 25.000,00 je Vertragsjahr für sämtliche Ansprüche unter diesem Vertragsverhältnis beschränkt.

7.5. Bei Verlust von Programmen oder Daten haftet qbilon nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung gemäß Ziffer 3.4 durch den Kunden für die Wiederherstellung der Programme bzw. Daten erforderlich ist. Hat der Kunde diese Datensicherung unterlassen, ist die Haftung von qbilon (außer im Falle von Vorsatz) für den Verlust von Programmen oder Daten wegen haftungsüberdeckenden Mitverschuldens des Kunden ausgeschlossen.

7.6. Eine weitergehende Haftung von qbilon ist ausgeschlossen. Die Haftung nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8. Geheimhaltung

8.1. Jede der Parteien verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhaltenen Informationen der anderen Partei, die als „vertraulich“ bzw. „geheim“ oder mit einem gleichbedeutenden Hinweis gekennzeichnet sind oder im Falle mündlicher Übermittlung als vertraulich bezeichnet werden, oder aus deren Natur offensichtlich ist, dass sie vertraulich sind, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Know-how sowie Quellcode von Computerprogrammen einschließlich der Software (insgesamt „**vertrauliche Informationen**“) vertraulich zu behandeln, vor der Kenntnisnahme durch unberechtigte Dritte zu schützen und ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrags zu verwenden.

8.2. Von der Geheimhaltungsverpflichtung ausgeschlossen sind Informationen,

- die der anderen Partei bei Vertragsschluss bereits nachweislich bekannt waren,
- die öffentlich zugänglich sind oder nachträglich öffentlich zugänglich wurden,
- die der anderen Partei von einem Dritten offenbart wurden, der keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt, oder
- die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen; in diesem Falle ist die andere Partei hierüber unverzüglich zu unterrichten.

8.3. Diese Geheimhaltungsverpflichtung besteht während der Laufzeit dieses Vertrags und für eine Dauer von fünf Jahren nach Vertragsbeendigung.

8.4. Jede Partei verpflichtet sich, nach Vertragsbeendigung auf Aufforderung der anderen Partei unverzüglich sämtliche vertraulichen Informationen und Vervielfältigungen der anderen Partei an diese zurückzugeben bzw. – sofern elektronisch gespeichert – diese zu löschen und die Löschung der anderen Partei unverzüglich in Textform zu bestätigen.

9. Datenschutz

Sofern im Rahmen der Nutzung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung eine Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Kunden durch qbilon im Auftrag und auf Weisung des

Kunden erfolgen sollte, kommt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Anlage 2 zur Anwendung.

10. Laufzeit, Kündigung, Vertragsbeendigung

- 10.1. Dieser Vertrag beginnt mit Beauftragung des zugehörigen Angebots durch den Kunden und gilt während der im Angebot spezifizierten Lizenzlaufzeit der Software. Sollte im Angebot keine Lizenzlaufzeit der Software spezifiziert sein, beträgt die anfängliche Lizenzlaufzeit ein Jahr, beginnend mit Vertragsbeginn.
- 10.2. Nach Ablauf der anfänglichen Lizenzlaufzeit, wie im Angebot spezifiziert bzw. gemäß Ziffer 10.1, verlängert sich die Lizenzlaufzeit der Software automatisch um jeweils ein weiteres Jahr (Verlängerungszeitraum), sofern sie nicht von einer Partei mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der anfänglichen Lizenzlaufzeit oder des jeweils aktuellen Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
- 10.3. Das Recht zur fristlosen Kündigung der Lizenzlaufzeit der Software und des Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für die monatlichen Raten der Lizenzgebühr gemäß Ziffer 5.2 von zwei aufeinanderfolgenden Monaten oder mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe eines Betrags in Verzug befindet, der der Durchschnittssumme von zwei monatlichen Raten entspricht.
- 10.4. Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 10.5. Mit Vertragsbeendigung ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung der Software berechtigt. qbilon wird den Zugang des Kunden zur Software als SaaS/Cloud-Anwendung bei Vertragsbeendigung sperren und nach Vertragsbeendigung sämtliche kundenspezifischen Daten und Informationen in Bezug auf die erfassten IT-Assets des Kunden, die in der SaaS/Cloud-Anwendung der Software gespeichert sind, löschen.
- 10.6. Der Kunde ist dafür verantwortlich, rechtzeitig vor Vertragsbeendigung sämtliche kundenspezifischen Daten und Informationen in Bezug auf die erfassten IT-Assets des Kunden, die in der SaaS/Cloud-Anwendung der Software gespeichert sind, anderweitig zu speichern, wenn er diese auch nach Vertragsbeendigung noch benötigt.
- 10.7. Auf gesonderte Beauftragung vor Vertragsbeendigung hin und gegen zusätzliche Vergütung wird qbilon den Kunden bei der Migration dieser kundenspezifischen Daten und Informationen unterstützen.

11. Referenzkundennennung

- 11.1. qbilon ist berechtigt, den Kunden mit dessen Firma und Logo auf der Webseite von qbilon und in Social-Media-Kanälen von qbilon als Referenzkunden zu nennen.
- 11.2. Zudem ist qbilon berechtigt, nach Vertragsbeginn über die vertragliche Zusammenarbeit unter Nennung des Kunden eine kurze Success Story zu erstellen und zu veröffentlichen. qbilon wird dem Kunden die Success Story vorab zur Freigabe übermitteln. Bei Freigabe wird der Kunde qbilon zudem ein kurzes Zitat zur Aufnahme in die Success Story zur Verfügung stellen.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1. Der Kunde ist ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von qbilon nicht berechtigt, Forderungen und/oder Verpflichtungen aus diesem Vertrag vollständig oder teilweise abzutreten bzw. zu übertragen oder diesen Vertrag als Ganzes auf einen Dritten zu übertragen. Auf Geld gerichtete Ansprüche des Kunden gegen qbilon sind von diesem Abtretungsverbot ausgenommen.
- 12.2. Dieser Vertrag gibt das gesamte Vertragsverhältnis zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand wieder. Mündliche Nebenabreden zwischen den Parteien bestehen nicht. Abweichende oder diesem Vertrag entgegenstehende Einkaufsbedingungen oder Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn qbilon solchen Bedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.
- 12.3. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie die Aufhebung dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 12.4. Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien und alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ergeben, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.
- 12.5. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien ergeben, ist Augsburg.
- 12.6. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Bestimmungen durch solche Bestimmungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen so weit wie möglich entsprechen, ohne selbst unwirksam zu sein. Dies gilt gleichermaßen im Falle einer Regelungslücke.

Anlagen:

- 1) Support und Service Level
- 2) Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Anlage 1

Support und Service Level

1. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit für die Zurverfügungstellung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung beträgt 99 % pro Jahr. Diese Verfügbarkeit bezieht sich auf die Zurverfügungstellung der Software als SaaS/Cloud-Anwendung am Übergabepunkt des Rechenzentrums, in dem die Server, auf denen die SaaS/Cloud-Anwendung gehostet wird, eingestellt sind, an das Internet. Die Verfügbarkeit bezieht sich nicht auf die Erreichbarkeit der Server und/oder den Zugriff auf die Software als SaaS/Cloud-Anwendung, da dies über das Internet erfolgt.

qbilon ist berechtigt, einmal in der Woche Wartungsarbeiten an der Software als SaaS/Cloud-Anwendung für einen Zeitraum von einer Stunde durchzuführen, die bei der Ermittlung der o. g. Verfügbarkeit nicht berücksichtigt werden, sofern sie dem Kunden gegenüber vorab angekündigt werden. Wartungsarbeiten werden vorzugsweise außer-halb der Servicezeiten durchgeführt.

2. Störungsmeldungen

Der Kunde kann gegenüber qbilon Störungsmeldungen in Bezug auf die Software über folgende Kommunikationswege abgeben:

- via Mail: support@qbilon.io
- via Ticket-System: <https://www.qbilon.io/support>
- via Telefon: +49 821 71 04 09 70 (zu den unter „3.“ genannten Servicezeiten)

3. Servicezeiten

Servicezeiten sind Montag – Freitag (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Bayern) zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr. Innerhalb dieser Servicezeiten nimmt qbilon Störungsmeldungen des Kunden in Bezug auf die Software entgegen.

4. Reaktionszeit

qbilon wird auf Störungsmeldungen während der Servicezeiten innerhalb von 48 Stunden mit einer Statusmeldung an den Kunden reagieren.

Anlage 2

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Präambel

Diese Anlage konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus der im zugehörigen, Hauptvertrag in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit diesem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte personenbezogene Daten (»Daten«) des Auftraggebers verarbeiten.

§ 1 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

Aus dem Vertrag ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung. Im Einzelnen sind insbesondere die folgenden Daten Bestandteil der Datenverarbeitung:

Art der Daten	Art und Zweck der Datenverarbeitung	Kategorien betroffener Personen
Technische Daten und Eigenschaften der "IT-Landschafts-Assets", die durch die Qbilon-Konnektoren ("Datenquellen-Anbinder") abgerufen bzw. erfasst werden	<ul style="list-style-type: none"> • Kernfunktionalität der qbilon-Software erfüllen: Erfassung und Analyse hybrider IT-Landschaften • Anonymisierte Zugriffszahlen 	Technisch verantwortliche Mitarbeiter der Assets
Daten für die Kommunikationsidentifikation	<ul style="list-style-type: none"> • Logauswertung • Anonymisierte Zugriffszahlen 	Kommunikationspartner
Mitarbeiter-Stammdaten	<ul style="list-style-type: none"> • Authentifizierung • Autorisierung 	Ausschließlich Mitarbeiter und sonstige Personen, die mit dem System interagieren

Die Laufzeit dieser Anlage richtet sich nach der Laufzeit des Vertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Anlage nicht darüber hinaus gehende Verpflichtungen ergeben.

§ 2 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Vertrag und in der Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich (»Verantwortlicher« im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO).
- (2) Die Weisungen werden anfänglich durch den Vertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Weisungen, die im Vertrag nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

§ 3 Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DS-GVO vor. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung so lange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.
- (2) Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die den Anforderungen der Datenschutz- Grundverordnung (Art. 32 DS-GVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- (3) Der Auftragnehmer unterstützt, soweit vereinbart, den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten.
- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- (5) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Auftraggeber ab.
- (6) Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- (7) Der Auftragnehmer gewährleistet, seinen Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DS-GVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- (8) Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber oder gibt diese Datenträger an den Auftraggeber zurück, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart. (Anmerkung: Im Vertrag können die Parteien hierzu eine Vergütungsregelung treffen.) In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe, Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.
- (9) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers entweder herauszugeben oder zu löschen.
- (10) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, verpflichtet sich der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen. (Anmerkung: Im Vertrag können die Parteien hierzu eine Vergütungsregelung treffen.)

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. daten- schutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- (2) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, gilt §3 Abs. 10 entsprechend.
- (3) Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

§ 5 Anfragen betroffener Personen

- (1) Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Auftraggeber nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

§ 6 Nachweismöglichkeiten

- (2) Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.
- (3) Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Der Auftragnehmer darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Einspruchsrecht. Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion darf der Auftragnehmer eine Vergütung verlangen, wenn dies im Vertrag vereinbart ist. Der Aufwand einer Inspektion ist für den Auftragnehmer grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt.
- (4) Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

§ 7 Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

- (1) Der Einsatz von Subunternehmern als weiteren Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der Auftraggeber vorher zugestimmt hat.
- (2) Ein zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn der Auftragnehmer weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt. Der Auftragnehmer wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten. Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer Subunternehmer hinzuzieht. Vor Hinzuziehung oder Ersetzung der Subunternehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber. Der Auftraggeber kann der Änderung – innerhalb einer angemessenen Frist – aus wichtigem Grund – gegenüber der vom Auftraggeber bezeichneten Stelle widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor, und sofern eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien nicht möglich ist, wird dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt (als Option).
- (3) Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen.

§ 8 Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl

- (1) Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als »Verantwortlicher« im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, 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) Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Anlage zum Datenschutz den Regelungen des Vertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser Anlage unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Anlage im Übrigen nicht.
- (4) Es gilt deutsches Recht.

§ 9 Haftung und Schadensersatz

Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffener Personen entsprechend der in Art. 82 DS-GVO getroffenen Regelung.