

## A. Geltungsbereich und Definitionen

### 1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) sind Bestandteil der zwischen der Serrala Group GmbH, Serrala Payment Solutions GmbH oder einem anderen Unternehmen der Serrala Gruppe („SERRALA“) und dem Kunden („Kunde“) geschlossenen Verträge zu Produkten der Alevate-Familie und die in diesem Zusammenhang seitens SERRALA zu erbringenden sonstigen Dienstleistungen. Zudem werden diese AGB Bestandteil jedes Vertrages, der auf sie Bezug nimmt. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden aus laufenden Geschäftsbeziehungen.

1.2 Die Rechte und Pflichten der Parteien, insbesondere der jeweilige Leistungsumfang werden vorrangig durch die individuellen Abreden der Parteien bestimmt, wie sie insbesondere im „Angebotsschreiben“ enthalten sind. Soweit hierin nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die nachfolgenden Regelungen.

1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen.

### 2. Definitionen

2.1 Unter „Benutzerdokumentation“ werden alle Informationen verstanden, die SERRALA dem Kunden zur Verfügung stellt und die die Services und Leistungen von SERRALA beschreiben. Sie umfassen z.B. Lizenz-Spezifikationen, technischen Dokumentationen, eine Anleitung zur Nutzung der Cloud-Service und damit im Zusammenhang stehender Software und technische Angaben.

2.2 „Services“ meint alle insbesondere Software und Plattformgestützten IT-Dienstleistungen, die SERRALA dem Kunden anbietet.

## B. Allgemeine Bestimmungen

### 3. Auftragsabwicklung

3.1 Verträge kommen dadurch zustande, dass SERRALA dem Kunden ein Angebotsschreiben mit Bestellformular per E-Mail zusendet, das eine digitale oder einkopierte Unterschrift enthält oder in anderer Form als verbindlich gekennzeichnet ist und dass der Kunde dieses Angebotsschreiben durch Zurücksendung der rechtsverbindlich gezeichneten Bestellung oder eines eigenen Bestellformulars bzw. Purchase Order annimmt. Der Kunde kann das Angebotsschreiben nur unverändert annehmen. Ein Vertragsschluss kann auch dadurch erfolgen, dass der Kunde seine Zustimmung auf einer von SERRALA hierfür eingerichteten elektronischen Plattform (etwa DocuSign) abgibt.

3.2 SERRALA erstellt nach Eingang des unterschriebenen Angebotsschreibens eine Auftragsbestätigung und sendet diese dem Kunden zu.

3.3 Der Erwerb zusätzlicher Produkte, Lizenzen oder sonstige Leistungen durch einen bestehenden Kunden von SERRALA erfolgt entsprechend 3.1 („Ergänzungsbuchungen“).

3.4 Von SERRALA angegebene Termine sind stets unverbindlich, es sei denn, etwas Anderes ist ausdrücklich im Angebotsschreiben vereinbart.

### 4. Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, beginnen Laufzeitverträge mit Vertragsabschluss (Laufzeitverträge das sind alle Dauerschuldverhältnisse, die etwa Softwaremiete oder SaaS und Cloud-Services, sowie Professional Services Servicepakete nach Ziff. 20, beinhalten). Laufzeitverträge haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten und verlängern sich anschließend automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei mit einer Frist von sechs Monaten schriftlich kündigt. Eine Kündigung kann auch mittels E-Mail erfolgen, eine Kündigung durch den Kunden ist nur wirksam, wenn sie unter der Adresse [termination@serrala.com](mailto:termination@serrala.com) eingeht.

4.2 Tätigt der Kunde Ergänzungsbuchungen, oder schließt er sonst weitere Verträge mit SERRALA ab, so ist eine Kündigung frühestens nach 36 Monaten nach der letzten Ergänzungsbuchung zulässig, sofern nicht ausdrücklich vereinbart wurde, dass die Ergänzungsbuchung keine Auswirkung auf die bestehende Vertragslaufzeit haben soll.

### 5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus dem Angebotsschreiben und sofern dort kein Preis genannt ist, aus den geltenden Preislisten von SERRALA. Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, wird die Vergütung jährlich im Voraus, jeweils zu Beginn des Vertragsjahres geschuldet.

5.2 Ab dem zweiten Vertragsjahr unterliegt die Vergütung einer jährlichen Preisanpassung auf Basis des harmonisierten Verbraucherpreisindex (HVPI) des statistischen Amtes der europäischen Union („Index“). Hat sich zum Beginn eines neuen Vertragsjahres der Index um mindestens 2,0% gegenüber der letzten Preisanpassung (oder sofern eine solche noch nicht erfolgt ist, dem Stand bei Vertragsschluss) erhöht oder gesenkt, so wird die für das neue Vertragsjahr geschuldete Vergütung gegenüber der Vergütung für das zurückliegende Vertragsjahr um den vollen Prozentwert erhöht oder gesenkt, um den der Index gegenüber dem Stand der letzten Preisanpassung (oder sofern eine solche noch nicht erfolgt ist, dem Stand bei Vertragsschluss) gestiegen oder gesunken ist. Die Preisanpassung erfolgt durch Erklärung gegenüber der anderen Partei, wobei SERRALA das Preisanpassungsverlangen mit der Rechnungsstellung verbinden kann.

5.3 Sofern Professional Services nicht als Servicepaket nach Ziff. 20 gebucht wurden, werden Professional Services und Implementierungsleistungen nach Ziff. 21 von SERRALA nach Aufwand zu dem zwischen den Parteien zu vereinbarenden Konditionen abgerechnet. Dabei erfolgt die Abrechnung nach Personenstunden, sofern nicht eine Abrechnung nach Personentagen ausdrücklich vereinbart wurde. Für jeden gesonderten Auftrag des Kunden werden mindestens vier Personenstunden in Rechnung gestellt, auch wenn tatsächlich nur eine geringere Zeit verwendet wurde (Mindestabnahme). Die über die Mindestabnahme hinausgehenden Personenstunden werden pro angefangene Stunde berechnet. Sofern eine Abrechnung nach Personentagen vereinbart ist, entspricht ein Personentag acht Stunden. Angefangene Personentage werden voll in Rechnung gestellt, sofern nicht der Kunde nachweist, dass SERRALA den betroffenen Mitarbeiter hätte anderweitig produktiv einsetzen können. Sofern Reisen zum Kunden erfolgen, werden die An- und Rückreisezeiten voll in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach Erbringung der Leistung. Reise- und Nebenkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

5.4 Alle vereinbarten Vergütungen gelten zuzüglich der zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.5 Alle Rechnungen sind 30 Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.

5.6 Der Kunde kann der SERRALA ein SEPA-Firmen-Mandat erteilen. In diesem Fall gilt: Die Zahlung erfolgt gem. der Vorabinformation, und abweichend von Ziff. 5.1, auf monatlicher Basis im Wege der Lastschrift; der Kunde sichert zu, dass das im SEPA-Firmen-Mandat genannte Konto nicht aufgelöst ist und dass auf diesem Konto ausreichende Deckung besteht; Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch SERRALA verursacht wurde.

### 6. Änderungsvorbehalte

6.1 SERRALA ist berechtigt, das Leistungsspektrum weiterzuentwickeln und die Services zu ändern und dem technischen Fortschritt anzupassen. Werden durch eine Leistungsänderung berechnete Interessen des Kunden erheblich nachteilig berührt, so kann der Kunde den Vertrag innerhalb von einem Monat ab Kenntniserlangung über die Änderung kündigen (Sonderkündigungsrecht). Macht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird der Vertrag mit dem geänderten Leistungsspektrum fortgeführt.

6.2 SERRALA ist berechtigt, diese AGB mit Zustimmung des Kunden zu ändern. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Änderungsmitteilung, die die geänderten AGB in Textform enthält, nicht binnen vier Wochen nach ihrem Zugang widerspricht. SERRALA wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unerlässenen Widerspruchs besonders hinweisen. SERRALA ist zu Änderungen nur berechtigt, (i) um auf eine Gesetzesänderung zu reagieren, (ii) um eine Regelung in diesen AGB durch eine im Wesentlichen gleichartige zu ersetzen, wenn höchstrichterliche Rechtsprechung die vorherige Regelung für unwirksam erklärt hat, (iii) die ausschließlich zugunsten des Kunden wirken, (iv) die angemessen sind um das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung in einem angemessenen Verhältnis zu erhalten (insbesondere eine Erhöhung der Preise als Reaktion auf steigende Kosten von SERRALA), oder (v) die angebracht sind, damit der Vertrag weiterhin dem Standard der Branche entspricht.

### 7. Supportleistungen

7.1 Der Kunde kann Probleme und Störungen der Services über das Support-Portal oder per E-Mail an SERRALA übermitteln. Er muss dabei den Fehler möglichst genau beschreiben. Der Kunde erhält innerhalb der Reaktionszeit (siehe Ziff. 7.7) Unterstützung durch einen qualifizierten Mitarbeiter von SERRALA. Die Reaktionszeit bezieht sich auf die angegebenen Service-Zeiten gem. Ziff. 7.2.

7.2 Servicezeiten sind alle Werktage von Montag bis Freitag mit Ausnahme bundesweiter Feiertage, („Werktage“) zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr. Als Werktage gelten ebenfalls nicht die Bankfeiertage 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

7.3 Die Unterstützung des Kunden erfolgt soweit möglich und sinnvoll via Remote-Support (per E-Mail und/oder per Fernwartung). Die Notwendigkeit eines Vor-Ort-

Einsatzes wird von SERRALA – in Absprache mit dem Kunden – im Einzelfall entschieden.

7.4 Die Mehraufwände für Vor-Ort-Einsätze sind von dem Kunden zu den zwischen den Parteien vereinbarten Stunden-/Tagessätzen gem. Ziff. 5 der AGB gesondert zu vergüten.

7.5 Die Fehlerbehandlung im Sinne dieser Supportbedingungen umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (insb. Patches und Hotfixes). Leistungen der Fehlerbehandlung können nach Wahl von SERRALA auch durch eine Umgehung, Updates /Release, Patches und Hotfixes erfolgen.

7.6 Soweit SERRALA aufgrund dieser Supportbedingungen Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbständig schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, räumt SERRALA dem Kunden nur ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht ein, das auf die Dauer beschränkt ist, für der der Support erfolgt.

7.7 Reaktionszeiten: Für die Supportleistungen durch SERRALA gelten folgende Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
Schweregrad I: Die Produktion ist ausgefallen, ohne dass eine Umgehungslösung bekannt ist, und/oder ein Vorfall, der die Nutzung des Abonnementdienstes in der Produktion verhindert, wenn die daraus resultierende Situation die termingerechte Ausführung von Kundenzahlungen gefährdet.	Rückmeldung innerhalb von 2 Stunden nach Registrierung des Support-Tickets in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad II: Der Abonnementdienst kann aufgrund des Vorfalls nur mit starken Einschränkungen in der Produktion genutzt werden und hat erhebliche Auswirkungen auf mehrere Benutzer, was zu einer erheblichen Unterbrechung der Nutzung oder zum Ausfall des vom Abonnementdienst unterstützten Geschäftsprozesses führt.	Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden nach Registrierung des Support-Tickets in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad III: Der Abonnementdienst kann aufgrund des Vorfalls mit geringfügigen Einschränkungen in der Produktion genutzt werden und kann jeden Vorfall des Schweregrads I oder II umfassen, für den eine Umgehungs- oder Umleitungslösung implementiert oder identifiziert wurde.	Rückmeldung innerhalb von 2 Werktagen nach Registrierung des Support-Tickets in der Arbeitszeit werktags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr nach Übermittlung der Fehlermeldung. Die Rückmeldezeit wird durch die Feierabendzeiten (vor 8.00 Uhr und nach 18.00 Uhr) und Nicht-Werktage unterbrochen.
Schweregrad IV: Jeder Vorfall, der die Funktionalität oder Nutzung der Abonnementdienste nicht ernsthaft beeinträchtigt, oder ein Verbesserungsvorschlag.	Rückmeldung mit Angabe der weiteren Vorgehensweise innerhalb einer Woche nach Registrierung des Support-Tickets.

7.8. Nicht enthaltene Leistungen: Nicht in den Supportleistungen enthalten sind insbesondere:

- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten;
- Leistungen für die bereitgestellten Services, die nicht unter den von SERRALA vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt werden;
- Leistungen für die bereitgestellten Services, die durch nicht von SERRALA vorgenommene Programmierarbeiten verändert wurden;
- Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zu den bereitgestellten Services gehören;
- Bearbeitung von Anfragen, die nicht im Zusammenhang mit der Fehlerbehebung stehen;
- Leistungen, die am Sitz von SERRALA erbracht werden können, auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden; und
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.

**8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

8.1 Der Kunde wird SERRALA bei der Vertragserfüllung im erforderlichen Umfang unentgeltlich unterstützen und insbesondere Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen im erforderlichen Umfang zur Verfügung stellen.

8.2 Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Services informiert und ist auf Grund dessen zu der Auffassung gelangt, dass deren Nutzung seinen betrieblichen Anforderungen und Bedürfnissen entspricht.

8.3 Der Kunde beachtet die von SERRALA für die Nutzung der Services gegebenen Hinweise, insbesondere die Anwenderdokumentation.

8.4 Der Kunde stellt SERRALA für Unterstützung, Wartung sowie zur Fehlersuche einen Online-Zugriff auf sein Netzwerk und die installierten Anwendungen zur Verfügung. Er stellt die notwendige Infrastruktur und erforderlichen Berechtigungen für SERRALA zur Verfügung. Zugriffe von SERRALA erfolgen ausschließlich nach Absprache und entsprechender Freischaltung durch den Kunden. Der Systemadministrator des Kunden begleitet und überwacht den Zugriff während seiner gesamten Dauer. Anfallende Leitungskosten gehen zu Lasten des Kunden.

8.5 Der Kunde wird seine Fehlermeldungen und Fragen soweit möglich präzisieren und die von SERRALA erteilten Hinweise befolgen. Er hat hierfür auf entsprechend geschulte Mitarbeiter zurückzugreifen.

8.6 Der Kunde ist für Funktionstests mitverantwortlich. Er wird für die Tests kompetente Mitarbeiter abstellen, die in der Lage sind, über Mängel, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Diese Mitarbeiter werden zudem während erforderlicher Testläufe persönlich anwesend sein.

8.7 Soweit die Parteien keinen bestimmten Zeitpunkt für die Erfüllung der Beistellungen und Mitwirkungsleistungen vereinbart haben, wird SERRALA diese mit einem angemessenen zeitlichen Vorlauf von dem Kunden anfordern.

8.8 Falls der Kunde die Beistellungen und Mitwirkungsleistungen nicht erfüllt, ist SERRALA für eine hieraus resultierende Einschränkung der Vertragsleistungen nicht verantwortlich. SERRALA wird sich in diesem Fall angemessen bemühen, die Vertragsleistungen ungeachtet der fehlenden Beistellungen und Mitwirkungsleistungen zu erfüllen. Soweit SERRALA durch ein solches Bemühen Zusatzkosten entstehen, hat der Kunde diese SERRALA zu erstatten.

**9. Audits**

9.1 SERRALA ist berechtigt zu prüfen, ob der Kunde die von SERRALA bereitgestellten Services und ggf. ihm überlassene Software vertragsgemäß nutzt.

9.2 Ergibt die Überprüfung, dass der Kunde Vertragspflichten verletzt hat (insbesondere seinen Zugriff auf die Services über das vereinbarte Maß oder entgegen den Nutzungseinschränkungen genutzt hat), so ist der Kunde verpflichtet, für alle vertragswidrigen Nutzungen unverzüglich Nachzahlungen zu leisten. Sofern eine vertragswidrige Nutzung festgestellt wurde, so wird dabei zulasten des Kunden vermutet, dass der Kunde bereits seit Vertragsbeginn oder sofern später eine Überprüfung stattgefunden hat, seit der letzten Überprüfung im selben Umfang die Service vertragswidrig nutzt. Sollte die Überprüfung eine Abweichung von mehr als 5% ergeben, so trägt der Kunde zusätzlich alle mit der Überprüfung ggf. entstandenen Kosten. Die Höhe der Nachzahlungen richten sich – sofern vorhanden – nach dem offiziellen Listenpreis von SERRALA am Tag, an dem die Überprüfung abgeschlossen wird. Weitergehende Ansprüche von SERRALA bleiben vorbehalten.

**10. Gewährleistung**

10.1 Eine wesentliche Abweichung der vereinbarten Beschaffenheit begründet einen Mangel, soweit sie reproduzierbar ist und die Brauchbarkeit der Services für den Kunden ausschließt oder wesentlich beeinträchtigt.

10.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Services unmittelbar nach Einräumung der Zugangsmöglichkeit und vor deren Einsatz gründlich auf Fehlerfreiheit, Erreichbarkeit und Kompatibilität mit den eigenen Systemen zu testen. Die bei der Untersuchung erkennbaren Fehler hat der Kunde SERRALA unverzüglich, sonstige Fehler unverzüglich nach deren Entdeckung, jeweils unter beschreibender Bezeichnung des Fehlers und dem Zeitpunkt der Entdeckung, schriftlich anzuzeigen.

10.3 SERRALA ist verpflichtet aus dem eignen Zuständigkeitsbereich herrührende Störungen der Services zu beheben. Die Beseitigung von Fehlern kann auch durch Zurverfügungstellung eines Workarounds erfolgen.

10.4 Erbringt SERRALA Leistungen bei der Suche nach dem Grund einer Störung oder zur Störungsbeseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann SERRALA hierfür eine Vergütung entsprechend ihrer üblichen Sätze verlangen. Das gilt insbesondere, wenn ein Fehler nicht nachweisbar oder nicht SERRALA zuzurechnen ist.

10.5 Jedwede verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

**11. Haftung**

11.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet SERRALA Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:

(a) SERRALA haftet bei Vorsatz in voller Höhe, bei grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die SERRALA eine Garantie übernommen hat, nur

in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte;

(b) in anderen als den unter Ziff. 11.1(a) genannten Fällen haftet SERRALA nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht). Dabei ist die Haftung auf EUR 25.000 pro Schadensfall und für alle Schadensfälle zusammen auf die Höhe der Jahresvergütung des zugrundeliegenden Vertrages beschränkt. Die Verletzung einer Kardinalpflicht im Sinne dieser Ziff. 11.1(b) liegt vor, bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

**11.2** Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziff. 11.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

**11.3** Für alle Ansprüche gegen SERRALA auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieser Ziff. 11.3 gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

## 12. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretung

**12.1** Die Aufrechnung oder Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden wegen bestrittener oder nicht rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche ist ausgeschlossen. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden ist auch insoweit ausgeschlossen, als die Gegenansprüche nicht auf demselben Vertrag beruhen.

**12.2** Der Kunde darf die ihm aus dem Vertrag obliegenden Rechte und Pflichten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SERRALA abtreten. SERRALA ist berechtigt den gesamten Vertrag mit allen daraus erwachsenden Rechten und Pflichten an ein verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG zu übertragen.

## 13. Datenverarbeitung für eigene Zwecke

**13.1** Kontaktinformationen sind geschäftsbezogene Kontaktinformationen, die SERRALA durch den Kunden zugänglich gemacht werden; dazu gehören u. a. Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen von Mitarbeitern und Vertragspartnern des Kunden.

**13.2** Kontaktinformationen müssen zum Zwecke der Durchführung und Förderung der Geschäftsbeziehung sowie für die Bearbeitung und Abwicklung des jeweiligen Auftrags des Kunden an SERRALA zugänglich gemacht und durch diese verarbeitet und genutzt werden. SERRALA wird in diesem Zusammenhang sämtliche Kontaktinformationen im Rahmen der anwendbaren Vorschriften zum Datenschutz und zur elektronischen Kommunikation im Rahmen des Verwendungszwecks verarbeiten und nutzen.

**13.3** Sofern aufgrund der Vorschriften zum Datenschutz und zur elektronischen Kommunikation erforderlich, sichert der Kunde zu, die vorherige Zustimmung der Kontaktpersonen eingeholt zu haben bzw. einzuholen und diese entsprechend informiert zu haben bzw. zu informieren. Damit stellt der Kunde sicher, dass SERRALA die Kontaktinformationen im Rahmen des Verwendungszwecks verarbeiten und nutzen und mit den Kontaktpersonen, z. B. auch per E-Mail, Kontakt aufnehmen kann.

## 14. Datenverarbeitung für fremde Zwecke (im Auftrag des Kunden)

Unbeschadet der Rechte des Kunden an seinen von SERRALA verarbeiteten Daten, ist es Serrala gestattet, Abgeleitete Analysedaten zu verwenden, um die Funktionsfähigkeit der Services sicherzustellen, aber auch um diese zu verbessern und neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Für diese Zwecke ist SERRALA berechtigt die Abgeleiteten Analysedaten in allen bekannten und unbekanntenen Nutzungsformen und ohne Einschränkung der Übertragbarkeit, Unterlizenzen, Zeit, Ort oder Art und Weise auch nach Beendigung der Vertragsbeziehung zu nutzen. „**Abgeleitete Analysedaten**“ sind dabei alle Daten, die durch die Verwendung der Services durch den Kunden generiert werden, abgeleitete Daten oder Metadaten bezüglich der verarbeiteten Inhalte, sowie aus den Daten des Kunden unter strenger Anonymisierung und in Übereinstimmung mit allen Vertraulichkeits- und Datenschutzverpflichtungen von Serrala abgeleitete Daten. Rückmeldungen und Feed-Back des Kunden zu den Services gelten ebenfalls als Abgeleitete Analysedaten.

## 15. Geheimhaltung

Die Parteien sind verpflichtet über den Umstand, dass sie einen Vertrag geschlossen haben, sowie über die vereinbarten Preise und Konditionen Stillschweigen zu wahren. Der Kunde darf insbesondere keine Vertragsunterlagen oder von SERRALA

überlassene Dokumentation veröffentlichen. Diese Pflicht gilt auch nach Vertragsbeendigung fort. Die Parteien sind jedoch berechtigt Informationen an zur Verschwiegenheit verpflichtete Berater zu Beratungszwecken zu übergeben.

## 16. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

**16.1** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Hamburg.

**16.2** Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung, unter Ausschluss des UN-Kaufrechtsübereinkommens (CISG).

**16.3** Änderungen, Ergänzungen oder eine Aufhebung einer vertraglichen Vereinbarung, in die diese AGB einbezogen wurden, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen.

**16.4** Sollte eine vertragliche Bestimmung unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, welche die Parteien vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn ihnen die Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder Lückenhaftigkeit bewusst gewesen wäre.

## C. SaaS und Cloud-Services

### 17. Services

**17.1** Zur Erbringung von softwaregestützten und Cloudbasierten Leistungen/Services stellt SERRALA dem Kunden den Zugang zum in den im Angebotsschreiben vereinbarten Service in SERRALAs Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) für die Vertragsdauer und zu den Bedingungen dieser AGB bereit.

**17.2** SERRALA ist nicht für Fehler und Einschränkungen verantwortlich, die aus der Übermittlung des Service außerhalb von SERRALAs Machbereich herrühren (z.B. Störungen bei Internet Providern, sondern trägt nur die Verantwortung bis zur Schnittstelle der eigenen Rechenzentren zum Internet.

**17.3** Die Beschaffenheit der Services richtet sich ausschließlich nach der Benutzerdokumentation. **Dem Kunden ist bewusst, dass softwarebasierte Services nicht frei von Fehlern, Störungen und Unterbrechungen sind, sofern diese die Brauchbarkeit des Service für den Kunden nicht ausschließen oder wesentlich beeinträchtigen, sind sie deshalb Bestandteil der geschuldeten Beschaffenheit und begründen keinen Mangel.**

### 18. Nutzungsrechte und Nutzungsumfang

**18.1** Soweit für die ordnungsgemäße Nutzung der Services von SERRALA Software auf den Systemen des Kunden installiert und genutzt werden muss, räumt SERRALA dem Kunden das zeitlich auf die vereinbarte Laufzeit begrenzte einfache, nicht übertragbare, und nicht unterlizenzierbare Nutzungsrecht ein, diese Software zu nutzen.

**18.2** Unabhängig von technischen Beschränkungen (z.B. einer begrenzten Anzahl an Zugängen) darf der Kunde die Services nur im vertraglich vereinbarten Umfang nutzen. Eine Nutzung der Services durch Dritte einschließlich Konzerntöchter des Kunden (verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 15 ff. AktG) ist nur erlaubt, soweit der Service für die eigenen internen Prozesse des Kunden und dieser Tochtergesellschaften genutzt wird und sich eine solche Nutzung aus dem Angebotsschreiben oder der Leistungsbeschreibung ergibt.

**18.3** Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von SERRALA nicht berechtigt, (i) die Services für die Zwecke der Erbringung von Leistungen für Dritte, beispielweise Leistungen in Form von Service Bureau-Angeboten, Application Service Providing, Outsourcing, SaaS-Lösungen oder in ähnlicher Form zu nutzen, (ii) die Services anderen Personen als den eigenen Arbeitnehmern oder freien Mitarbeitern verfügbar zu machen, und (iii) die Services Dritten zugänglich zu machen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an überlassener Software oder den gegebenenfalls bereitgestellten Infrastrukturen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der schriftlichen Zustimmung von SERRALA.

### 19. Supportleistungen und Störungsbehebung

**19.1** Der Kunde kann Probleme und Störungen bei der Nutzung der Services an den Support der SERRALA melden. Die Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

**19.2** Der Umfang und die Art und Weise sowie sonstige Details der Störungsbehebung sowie die gegenseitigen Verpflichtungen im Rahmen der Störungsbehebung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

## D. Professional Services

### 20. Professional Service Bundle

**20.1** Sofern der Kunde Servicepakete vereinbart hat, ist SERRALA ist verpflichtet für jede abgerufene Stunde innerhalb des Stundenkontingents einen geeigneten Mitarbeiter entsprechend der Servicepaketbeschreibung bereitzustellen. Beginnt die Laufzeit des Vertrages nicht zum Monatsanfang berechnet sich die Vergütung für diesen Monat und das Stundenkontingent anteilig. Am Ende jeden Monats verfallen die Stundenkontingente, die der Kunde in diesem Monat nicht in Anspruch genommen hat.

**20.2** Das weitere regelt die Servicepaketbeschreibung.

### 21. Sonstige Leistungen

**21.1** Sonstige Dienstleistungen (insbesondere Installationen zum Zugriff auf die Services auf den Systemen des Kunden, Installation von Updates/ Releases, Hotfixes oder Patches, Schulungs- und Einweisungsleistungen, Consulting, kundenindividuelle oder erweiterte SLA (Service Level Agreements), Unterstützungsleistungen und Anpassungsprogrammierung) werden von SERRALA nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung erbracht. Der Kunde hat hierauf keinen Anspruch.

**21.2** Soweit die Parteien nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung treffen, erbringt SERRALA ausschließlich Dienstleistungen.