

Allgemeine Geschäftsbedingungen „cobra WEB PRO“ (Kauf des Zusatzmoduls cobra WEB PRO und Aktualitätsgarantie sowie Miete des dazugehörigen Website Services)

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen den Kunden und der Firma cobra computer's brainware GmbH, Weberinnenstraße 7, 78467 Konstanz (nachfolgend: Provider) geschlossenen Verträge über die Erbringung von „cobra WEB PRO“-Leistungen. Sie regeln insbesondere die Bereitstellung der im Bestellformular genannten Vertragssoftware des Providers. Der Kunde erhält dazu die technische Möglichkeit und Berechtigung auf diese Vertragssoftware, welche auf einem Server der Buhl Data Service GmbH, Am Siebertsweiher 3/5, 57290 Neunkirchen (nachfolgend: Unterauftragnehmer) gehostet wird, zuzugreifen und die Funktionalitäten im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen. Diese Software unterliegt den jeweils geltenden urheberrechtlichen Bestimmungen. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in Bezug auf „cobra WEB PRO“-Leistungen, auch wenn die Geschäftsbedingungen nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Bedingungen des Kunden, die der Provider nicht ausdrücklich anerkennt, sind für den Provider unverbindlich, auch wenn der Provider ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Sie gelten auch dann, wenn der Provider in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden den Auftrag des Kunden vorbehaltlos ausführt.

2. Hosting

- 2.1 Der Provider erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet nach Maßgabe der beigefügten Leistungs- und Funktionsbeschreibung (**Anlage 2**). Hierzu stellt der Provider dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server, d. h. Speicherplatz auf einem auch von anderen Kunden genutzten und nutzbaren Speichermedium, der für den Kunden als selbstständiger Server erscheint, zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang ablegen.
- 2.2 Auf dem Server werden die Inhalte unter der dem Kunden zur Verfügung zu stellenden Internet-Adresse zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem vom Provider bereitgestellten Übergabepunkt des Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist dem Provider nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher insoweit nicht geschuldet.
- 2.3 Der Provider erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 97%. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten und abzüglich Unterbrechungszeiten, die durch den Kunden (mit-)verursacht wurden. Der Provider ist berechtigt, von Montag bis Sonntag in der Zeit von 22:00 bis 04:00 Uhr (MEZ) für insgesamt 12 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.
- 2.4 Der Provider ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anpassen zu lassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, um das Erbringen der Leistungen des Providers zu gewährleisten, so wird der Provider dem Kunden diese zusätzlichen Anforderungen mitteilen. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen und bis wann dies geschehen wird. Erklärt der Kunde nicht bis spätestens vier Wochen vor dem Umstellungszeitpunkt, dass er seine Inhalte rechtzeitig zur Umstellung, das heißt spätestens drei Werktage vor dem Umstellungszeitpunkt, an die zusätzlichen Anforderungen anpassen wird, hat der Provider das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Umstellungszeitpunkt zu kündigen.

3. Überlassung des Website-Services

- 3.1 Der Provider räumt dem Kunden gegen Entgelt das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht ein, die im Bestellformular bezeichnete cobra Software in der jeweils aktuellen Version zu nutzen. Alle nicht ausdrücklich gewährten Nutzungsrechte verbleiben beim Urheber. Die cobra Software wird von dem Provider an dem vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Provider betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die cobra Software verbleibt dabei auf dem vom Provider genutzten Server. Vom Provider nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Provider betriebenen Übergabepunkt.
- 3.2 Der Provider verpflichtet sich für die Dauer dieses Vertrages, die im Bestellformular näher bezeichnete cobra Software instand zu halten, zu pflegen und entsprechende Service-Packs und Updates zum Download bereitzustellen. Etwaige dem Kunden im cobra Kundenportal zum Download bereitgestellte Updates für die überlassene Software müssen von dem Kunden selbst ausgeführt werden.
- 3.3 Der Provider überlässt dem Kunden die cobra Software am Übergabepunkt mit der in Ziff. 2.3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten Verfügbarkeit zur Nutzung.

- 3.4 Pro Unternehmen ist eine Standortlizenz notwendig, für die eine monatliche Nutzungsvergütung zu entrichten ist.
- 3.5 Im Rahmen der Produktweiterentwicklung können neue Programmfunktionen als Bestandteil der cobra WEB PRO zur Verfügung gestellt werden. Ein Anspruch des Kunden auf bestimmte Erweiterungen oder Ergänzungen der Programme besteht nicht.
- 3.6 Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Provider auf Anfrage gegen gesonderte Zahlungsvereinbarung, wenn ihr zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen cobra Stundensätze unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

4. Datensicherung

- 4.1 Während der Vertragslaufzeit und für eine Übergangsfrist von 14 Tagen nach Vertragsende hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, seine auf dem Server gespeicherten Daten per Datenfernübertragung auf einem eigenen Datenträger lokal zu sichern. 14 Tage nach Vertragsende wird der Provider die auf dem Server gespeicherten Daten des Kunden löschen. Hierauf wird der Provider den Kunden bei der Kündigungsbestätigung noch einmal hinweisen.
- 4.2 Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen dem Provider hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Provider definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Provider ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.
- 5.2 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Providers ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software den technischen Mindest-Anforderungen an die Nutzung des Internet und – sofern die Überlassung der cobra Anwendungssoftware gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vertragsgegenstand ist – die vom Kunden zur Nutzung der Anwendungssoftware berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Der Provider bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zu unterstützen.
- 5.3 Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen und Vorgaben ist der Kunde verantwortlich.

6. Rechte, Reseller-Ausschluss

- 6.1 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt dem Provider und einem von ihm ggf. beauftragten Subunternehmer (s. Ziff. 7) das Recht ein, die vom Provider für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Zur Beseitigung von Störungen ist der Provider auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.
- 6.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen des Providers zu gestatten. Dritter ist nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, Freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

7. Subunternehmer

- 7.1 Der Provider ist dazu berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen, ganz oder teilweise, auf einen oder mehrere Subunternehmer zu übertragen. Der Kunde ist insbesondere damit einverstanden, dass die vertragsgegenständliche Software auf einem Server der Buhl Data Service GmbH, Am Siebertsweiher 3/5, 57290 Neunkirchen („Unterauftragnehmer“) gehostet wird. Auf Anforderung wird der Provider den Kunden umfassend über die Subunternehmer informieren, insbesondere über die technischen, organisatorischen und operativen Möglichkeiten der Subunternehmer.
- 7.2 Die vertraglichen Vereinbarungen mit den Subunternehmern sind so zu gestalten, dass sie den gesetzlichen und vertraglich vereinbarten Anforderungen, insbesondere an den Urheberrechts- und Datenschutz sowie die Datensicherheit, die im Verhältnis zwischen den Parteien bestehen, entsprechen. Hierbei stellt der Provider insbesondere sicher, dass die in dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung in Anlage 3.2 festgelegten Regelungen auch im Verhältnis zu den Subunternehmern gelten.
- 7.3 Der Einsatz von Subunternehmern entbindet den Provider nicht von der Verantwortung für die Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

8. Hotline

Sofern nicht anders vereinbart, stellt der Provider dem Kunden zur Unterstützung in technischen Fragen eine Hotline zur Verfügung, die zu den unter www.cobra.de veröffentlichten Geschäftszeiten zu erreichen ist. Der telefonische Grundsupport zur cobra Vertragssoftware ist Bestandteil der Leistungen des Produktes cobra WEB PRO. Dieser beinhaltet die Hilfestellung zu inhaltlichen Grundlagen sowie der grundsätzlichen Bedienung von Funktionen. Im Rahmen des Grundsupports kann der Provider keine individuellen Anpassungen vornehmen. Darüberhinausgehende Supportleistungen können vom Kunden jedoch gegen Zahlung eines Entgelts in Anspruch genommen werden. Die Hotline wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt. Kundenanfragen an die Hotline werden in der Reihenfolge ihres Einganges bearbeitet.

9. Vergütung

- 9.1 Die zu entrichtende Vergütung entspricht der jeweils gültigen cobra Preisliste.
- 9.2 Die Vergütung ist jeweils im Voraus für den nächsten Kalendermonat zu bezahlen. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils am 20. des Vormonats. Die Vergütung für den 1. Monat ist jeweils bei Vertragsbeginn zu bezahlen. Bei Teilnahme am Bankeinzugsverfahren wird der Betrag durch den Provider vom Konto des Kunden abgebucht.
- 9.3 Bei Änderung des zugrundeliegenden cobra-Basisproduktes (z.B. cobra CRM PLUS, cobra CRM PRO) innerhalb der Laufzeit wird die dadurch eventuell entstehende geänderte Vergütung ab dem Änderungsdatum fällig.
- 9.4 Die angegebenen Preise sind Nettopreise.
- 9.5 Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde die Bankrücklastkosten zzgl. Bearbeitungsgebühr zu tragen.
- 9.6 Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Provider erbrachten Leistungen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt.
- 9.7 Der Provider ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrundeliegende Preisliste zu ändern. Der Provider wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einer Rechnung zu den geänderten Preisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis nicht innerhalb dieser Frist, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 9.8 Die Erbringung der Leistungen durch den Provider ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Provider – unbeschadet seines Zurückbehaltungsrechts – das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

10. Vertragslaufzeit

- 10.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vereinbarten (i.d.R. im Bestellformular unter „Vertragsbeginn“ genannten) Datum. Der Vertrag hat keine Mindestlaufzeit und ist – sofern nachstehend nichts anderes vereinbart ist – jederzeit mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende ohne Angaben von Gründen kündbar.
- 10.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine oder mehrere wesentliche Vereinbarungen durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Besserung diese schuldhaft nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt ist.
- 10.3 Jede Kündigung bedarf der Textform.

11. Mängelhaftung

- 11.1 Erbringt der Provider die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen. Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.
- 11.2 Ist die vom Provider zur Nutzung überlassene Software gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen mangelhaft, weil ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufgehoben ist, haftet der Provider gemäß den gesetzlichen Vorschriften für Sach- und Rechtsmängel.
- 11.3 Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes oder der Anwendungssoftware gem. Ziff. 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Kunden vorhanden waren, haftet der Provider nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat. Die verschuldensunabhängige Haftung des Providers für anfängliche Mängel der Software wird ausgeschlossen.

- 11.4 Der Kunde hat dem Provider Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.
- 11.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider bei der Fehlerfeststellung und Mängelbeseitigung zu unterstützen und auf Wunsch Hilfsinformationen zu erstellen bzw. zur Verfügung zu stellen. Der Provider ist berechtigt, einen evtl. auftretenden Fehler zu umgehen, wenn dieser selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und dadurch die Nutzung der Software gem. Ziffer 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erheblich leidet. Der Kunde ist verpflichtet, bereitgestellte Updates, Patches und/oder Servicepacks für die vorgenannte Software zu nutzen, und vor der Installation dieser Software und anschließend regelmäßig, insbesondere bevor er eine Änderung der Hard- oder Softwareumgebung vornimmt, seine Daten zu sichern. Soweit den Kunden ein Mitverschulden durch die Verletzung vertraglicher Pflichten oder durch von ihm oder einem Dritten vorgenommene Änderungen an der Software oder durch unsachgemäße Behandlung oder Fehlbedienung des Produktes trifft, haftet der Provider nicht. Er übernimmt keine Gewähr für die Auswahl, die nicht von ihm selbst durchgeführte Installation und die Nutzung sowie die damit beabsichtigten Ergebnisse der Software.
- 11.6 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung durch den Kunden, Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand der Leistungen des Produktes cobra WEB PRO.

12. Haftung

- 12.1 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet der Provider nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für sonstige Schäden haftet der Provider (vorbehaltlich des nächsten Satzes) nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für sonstige Schäden, die auf der Verletzung einer Pflicht beruhen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, haftet der Provider auch bei einfacher Fahrlässigkeit, allerdings beschränkt auf die zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung vorhersehbaren Schäden. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen des Providers. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und die Haftung für Schäden aus der Verletzung von Garantien bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 12.2 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Provider insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, sofern und soweit ihm die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird.

13. Änderung der Vertragsbedingungen

Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist der Provider berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. Der Provider wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Der Provider wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1 Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt.
- 14.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- 14.3 Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- 14.4 Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht die Textform vorsehen.
- 14.5 Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
- 14.6 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 14.7 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Konstanz.