

(Stand 18.01.2022)

## **1. Leistungen**

- 1.1** Metaways Infosystems GmbH, im Folgenden auch Metaways oder Anbieter genannt, stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.
- 1.2** Als Leistungsbeschreibung im Sinne dieser Vertragsbedingungen gelten die von Metaways auf den eigenen Produktwebseiten für die Software veröffentlichten aktuellen Beschreibungen sowie der in der Auftragsbestätigung aufgeführte Leistungskatalog. Für von Metaways zugänglich gemachter Drittsoftware gelten neben dem in der Auftragsbestätigung aufgeführten Leistungskatalog die durch den Hersteller der Drittsoftware veröffentlichten Beschreibungen zur Software.
- 1.3** Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- 1.4** Metaways kann in unregelmäßigen Abständen aktualisierte Versionen der Software durch Installation bereitstellen. Aktualisierte Versionen enthalten funktionale Erweiterungen, sowie Sicherheits- und Bugfix-Patches.

Metaways wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

## **2. Nutzungsumfang**

- 2.1** Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrags auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines kompatiblen Internet Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- 2.2** Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. Es gelten die Lizenzbedingungen der Software. Dies gilt insbesondere auch für Drittsoftware.
- 2.3** Metaways ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.4** Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde Metaways auf Verlangen

unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzer mitzuteilen.

- 2.5** Metaways kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann Metaways den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Metaways hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann Metaways nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 2.6** Der Anspruch von Metaways auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7** Der Kunde hat Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

### **3. Verfügbarkeit und Leistungsmängel**

- 3.1** Die von Metaways garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen liegt bei 99 Prozent. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf ein Jahresmittel, wobei das Jahr in der Berechnung mit 365 Tagen angesetzt wird. Wartungsbedingte Ausfallzeiten gehen nicht zu Lasten der vereinbarten Verfügbarkeit, soweit Metaways die Wartungsarbeiten angekündigt hat.
- 3.2** Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldenunsabhängige Haftung von Metaways wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 3.3** Handelt es sich bei der Software um eine Drittsoftware und weist Metaways in der Leistungsbeschreibung auf diesen Umstand hin, wird Metaways mit Blick auf eine möglichst mangelfreie Nutzung durch den Kunden die jeweils aktuelle stabile Version der Drittsoftware zur Nutzung zur Verfügung stellen. Die Bereinigung von Mängeln innerhalb der Software obliegt dem jeweiligen Drittanbieter. Ein Anspruch des Kunden wegen Mängeln besteht grundsätzlich nicht.
- 3.4** § 578b BGB bleibt unberührt

### **4. Datenschutz**

- 4.1** Soweit Metaways auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird Metaways ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Metaways wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit Metaways die Details für den Umgang von Metaways mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 4.2** Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den

anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

- 4.3** Für das Verhältnis zwischen Metaways und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit Metaways etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme von Metaways durch die betroffene Person. Metaways wird den Kunden im Rahmen der eigenen Pflichten unterstützen.
- 4.4** Metaways gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **5. Pflichten des Kunden**

- 5.1** Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 5.2** Der Kunde ist verpflichtet, Metaways von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
- 5.3** Der Kunde hat von Metaways zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

## **6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz**

- 6.1** Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Metaways bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## **7. Datensicherung**

- 7.1** Vereinbaren Kunde und Metaways eine regelmäßige Sicherung der vom Kunden angelegten Daten, erfolgt die Datensicherung im Metaways Rechenzentrum auf LTO-Bändern oder auf Disk. Zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen werden die Daten verschlüsselt gespeichert. Metaways führt im Abstand von zwei Wochen eine vollständige Sicherung der Kundendaten durch (sogenanntes Full Backup). Zwischen den Full-Backups führt Metaways einmal am Tag ein inkrementelles Backup durch. Die von Metaways gesicherten Daten werden für einen Zeitraum von vier Wochen vorgehalten.

Nach Ablauf der Vorhaltezeit von vier Wochen werden die Datensicherungen des Kunden unwiderruflich gelöscht.

- 7.2** Wünscht der Kunde innerhalb der Vertragslaufzeit oder nach Beendigung des Vertrags die Herausgabe der von Metaways gesicherten Daten, muss er dies schriftlich bei Metaways anzeigen. Die Vorhaltezeit gem. Ziffer 7.1 ist zu berücksichtigen.
- 7.3** Die Herausgabe sowie das Wiedereinspielen von Daten (Restore) auf Anforderung des Kunden werden von Metaways als gesonderte für den Kunden kostenpflichtige Auftragsleistungen erbracht.

## **8. E-Mail-Service**

- 8.1** Nutzt der Kunde einen E-Mail-Service von Metaways, stellt Metaways dem Kunden für jeden Benutzer ein E-Mail-Postfach zu dessen Nutzung zur Verfügung. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung zum beauftragten Produkt.
- 8.2** Metaways betreibt für den E-Mail-Service einen Grundschutz vor Viren sowie eine Spamerkennung. Der Kunde und Metaways sind sich einig, dass es bei der Erkennung unerwünschter Werbe-E-Mails immer auch zu Falscherkennungen kommen kann und somit u.a. auch charakteristische Spam-E-Mails zugestellt werden können. Auch eine Virenfreiheit kann von Metaways nicht garantiert werden. Dem entsprechend schuldet Metaways nicht die Spam- und Virenfreiheit, sondern lediglich das Bemühen, Vorkehrungen auf einem angemessenen Stand der Technik zu treffen, um das Risiko für die Durchleitung von Spam und Viren zu reduzieren.

## **9. Störungsmanagement**

- 9.1** Metaways wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 9.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 9.2** Metaways wird während der eigenen Geschäftszeiten (Standard-Supportzeit) ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm Metaways den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 9.3** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Metaways entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
- a) **Schwerwiegende Störung (Urgent)**  
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
  - b) **Sonstige Störung (High und Medium)**  
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
  - c) **Sonstige Meldung (Low)**

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorie a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von Metaways in der Regel innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang bearbeitet.

- 9.4** Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen wird Metaways schnellst möglich, spätestens jedoch innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Analyse zur Störungsursache beginnen. Bei Meldungen über sonstige Störungen erfolgt die Aufnahme der Störungsbearbeitung innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Die Bearbeitung von Störungsmeldungen und sonstigen Meldungen des Kunden erfolgt bei Metaways ausschließlich innerhalb der Geschäftszeit (Standard-Supportzeit): werktags, Mo.-Fr., 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Außerhalb der Geschäftszeit (Standard-Supportzeit) wird die Bearbeitung von Störungen ausgesetzt.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt Metaways dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird Metaways entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Drittanbieter mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Metaways wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und Metaways bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## **10. Support**

- 10.1** Metaways bietet dem Kunden die Möglichkeit, einen kostenpflichtigen Support zur Unterstützung bei Fragen zur Nutzung der Software und der Software-Komponenten in Anspruch zu nehmen. Der Metaways Support ist werktags, Mo. - Fr., 09:00 bis 18:00 Uhr, per E-Mail zu erreichen. Die Bearbeitung von Supportanfragen erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Werktagen. Die Einzelheiten zum Support-Kontakt und den Support-Konditionen sind der Leistungsbeschreibung zum einzelnen Produkt zu entnehmen.

## **11. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung**

- 11.1** Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Zeitpunkt zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 11.2** Der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um die Mindestlaufzeit, sofern er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 11.3** Ist keine vertragliche Mindestlaufzeit vereinbart, kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

- 11.4 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.5 Jede Kündigungserklärung bedarf zur ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 in den Allgemeinen Vertragsbedingungen Metaways Infosystems GmbH.
- 11.6 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird Metaways den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3 Allgemeine Vertragsbedingungen Metaways Infosystems GmbH. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

## **12. Zusätzliche Bedingungen für tine SaaS-Pakete**

- 12.1 Beauftragt der Kunde Metaways mit der Bereitstellung zusätzlicher regelmäßiger Leistungen für das gebuchte tine-Basispaket, werden diese zusätzlichen regelmäßigen Leistungen ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung durch Metaways mit dem vollen vereinbarten Monatspreis berechnet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine anteilige Berechnung der beauftragten zusätzlichen regelmäßigen Leistungen im Monat der Bereitstellung. Zusätzliche regelmäßige Leistungen im Sinne dieser Vertragsbedingungen sind zusätzliche Benutzer und Speichervolumen für das Speichern von E-Mails und Dateien.
- 12.2 Die Beauftragung von zusätzlichen regelmäßigen Leistungen ist dem Kunden jederzeit über die Verwaltungsoberfläche seiner tine-Installation möglich. Dies trifft auch für den Prozess der Kündigung (Löschung) von in der tine-Installation des Kunden hinterlegte Benutzer zu. Die Kündigung (Löschung) von zusätzlichem Speichervolumen für das Speichern von E-Mails und Dateien ist grundsätzlich nicht möglich. Die Laufzeit von zusätzlichem Speichervolumen ist an die Laufzeit des Vertrags für das tine-Basispaket gebunden. Es gelten die Bedingungen zur Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung gem. Ziffer 11.
- 12.3 Die Kündigung (Löschung) eines Benutzers wird sofort wirksam. Der gelöschte Benutzer wird vollständig aus der tine-Installation des Kunden entfernt – inklusive aller persönlicher Ordner, persönlicher Elemente und persönlicher Dateien (z.B. Adressbücher, Kalender, Ordner im Dateimanager, Leadlisten, Lesezeichen, Aufgabenlisten). Durch den gelöschten Benutzer in gemeinsamen Ordnern angelegte Inhalte sind auch nach erfolgter Löschung des Benutzers verfügbar, jedoch nicht mehr dem gelöschten Benutzer zuordbar. Verfügt der Benutzer über ein E-Mail-Postfach bei Metaways, wird dieses E-Mail-Postfach nach Löschung des Benutzers gesperrt. Eine vollständige Löschung des E-Mail-Postfachs und der im Postfach gespeicherten E-Mails erfolgt in der Regel innerhalb von einer Woche nach erfolgter Löschung des Benutzers.
- 12.4 Ein gekündigter (gelöschter) Benutzer wird im Abrechnungsmonat der Kündigung (Löschung) mit dem vereinbarten vollen Monatspreis berechnet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine anteilige Berechnung im Monat der Kündigung (Löschung).
- 12.5 Der Preis für die von Metaways angebotenen Software-Erweiterungen (AddOn) wie die Arbeitszeiterfassung und OnlyOffice Docs Community versteht sich pro Benutzer und Monat. Der Preis ist für jeden in der tine-Installation des Kunden angelegten Benutzer fällig. Die tatsächliche Nutzung der Software-Erweiterung durch einen Benutzer des Kunden ist für die Berechnung unerheblich. Die beauftragte Software-Erweiterung wird im Monat der Bereitstellung durch Metaways mit dem vereinbarten vollen Monatspreis berechnet. Die Laufzeit der Software-Erweiterung ist an die

Laufzeit des Vertrags für das tme-Basispaket gebunden. Es gelten die Bedingungen zur Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung gem. Ziffer 11.

**13. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen Metaways Infosystems GmbH**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Metaways Infosystems GmbH.