Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Tentacore UG (haftungsbeschränkt) · Stand 10/2026

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen der Tentacore UG (haftungsbeschränkt), Laimbacher Straße 19, 95447 Bayreuth (nachfolgend „Anbieter") und ihren Kunden über die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Softwarelösungen, Entwicklungs-, Beratungs-, Schulungs-, Support-, Wartungs-, Hosting- und sonstigen digitalen Leistungen.

Kunden im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher (§ 13 BGB) als auch Unternehmer (§ 14 BGB), soweit in den jeweiligen Bestimmungen nichts Abweichendes geregelt ist.

Für Verbraucher gelten ergänzend die gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften.

2. Leistungsarten

Der Anbieter bietet folgende Leistungen an:

- Software-as-a-Service (SaaS) inklusive Lizenzierung,
- Individualsoftwareentwicklung und Anpassung bestehender Softwarelösungen,
- Beratungsleistungen,
- Support- und Wartungsleistungen,
- Schulungs- und Weiterbildungsleistungen,
- Hosting- und sonstige IT-Dienstleistungen.

Die konkrete Art, der Umfang und die Beschaffenheit der geschuldeten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder der Leistungsbeschreibung.

3. Vertragsschluss

Angebote des Anbieters sind, sofern nicht anders angegeben, für einen Zeitraum von 14 Kalendertagen ab Ausstellungsdatum gültig. Nach Ablauf dieser Frist ist der Anbieter nicht mehr an das Angebot gebunden.

Ein Vertrag kommt durch die Annahme eines Angebots in Textform, durch die Unterzeichnung eines Vertrags oder durch die ausdrückliche Beauftragung des Anbieters zustande.

Der Anbieter kann den Vertragsschluss in Textform bestätigen.

Mündliche Nebenabreden sowie Änderungen oder Ergänzungen bestehender Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung in Textform.

4. Leistungserbringung

Leistungen werden grundsätzlich remote erbracht, sofern nicht anders vereinbart.

Der Anbieter ist berechtigt, Teilleistungen zu erbringen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

Soweit Leistungen über Online-Kommunikationsmittel erbracht werden, stellt der Anbieter die hierfür erforderlichen Zugangsinformationen rechtzeitig zur Verfügung.

5. Urheberrechte und Materialien

Sämtliche vom Anbieter bereitgestellten Unterlagen, Konzepte, Präsentationen, Dokumentationen, Schulungsunterlagen, Übungen sowie sonstige Materialien sind urheberrechtlich geschützt.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, dürfen diese Materialien ausschließlich für die vertraglich vorgesehenen Zwecke genutzt werden.

Eine Vervielfältigung, Veröffentlichung, Weitergabe an Dritte oder sonstige Verwertung außerhalb der vertraglich vereinbarten Nutzung bedarf der vorherigen Zustimmung des Anbieters in Textform.

6. SaaS-Nutzung und Lizenzen (Software as a Service)

Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags und vorbehaltlich der vertragsgemäßen Erfüllung seiner Zahlungspflichten ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der bereitgestellten Software im vereinbarten Umfang.

Die Nutzung erfolgt ausschließlich über die vom Anbieter bereitgestellten Zugangswege. Die Software verbleibt auf den Systemen des Anbieters oder seiner Hostingpartner.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software oder Teile hiervon zu vervielfältigen, zu verändern, zu dekompilieren, Reverse Engineering zu betreiben oder Dritten zur Nutzung zu überlassen, soweit dies nicht gesetzlich zwingend zulässig oder ausdrücklich vertraglich gestattet ist.

Weitergehende Rechte an der Software, insbesondere am Quellcode, werden nicht eingeräumt.

Endet ein Abonnement über die Software, gleich aus welchem Grund, richtet sich der Umfang der weiteren Nutzungsmöglichkeit der Software nach Ziffer 11.2 dieser AGB.

7. Nutzungsrechte an Individualsoftware

Sämtliche Urheberrechte und sonstigen Schutzrechte an den vom Anbieter erstellten Leistungen verbleiben beim Anbieter, soweit gesetzlich zulässig.

Mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde ein zeitlich unbefristetes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen, soweit dies zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlich ist.

Das Nutzungsrecht umfasst die Nutzung, Ausführung und Vervielfältigung der Arbeitsergebnisse, soweit dies für den bestimmungsgemäßen Betrieb, die Sicherung und die Wartung erforderlich ist.

Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, umfasst das Nutzungsrecht nicht das Recht zur Weiterveräußerung, Unterlizenzierung oder sonstigen kommerziellen Verwertung durch Dritte.

Der Anbieter bleibt berechtigt, allgemeine Kenntnisse, Methoden, Konzepte, Programmieransätze, Bibliotheken, Frameworks, Vorlagen und sonstige nicht kundenspezifische Bestandteile auch in anderen

Projekten zu verwenden.

Open-Source-Komponenten und Software Dritter unterliegen den jeweiligen Lizenzbedingungen der entsprechenden Rechteinhaber.

Eine Herausgabe von Quellcode erfolgt nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

8. Projektbasierte Leistungen

Bei individuellen Projekten, insbesondere im Bereich der Softwareentwicklung, Anpassung bestehender Software oder sonstiger kundenspezifischer Leistungen, erfolgt die Leistungserbringung in enger Abstimmung mit dem Kunden.

Der Anbieter ist berechtigt, entsprechend dem Projektfortschritt Abschlagszahlungen zu verlangen. Die Höhe und Fälligkeit der Abschlagszahlungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder Vertrag.

Änderungs- oder Erweiterungswünsche des Kunden bedürfen der Abstimmung in Textform (Change Request).

Der Anbieter prüft die Auswirkungen des Änderungswunsches auf Leistungsumfang, Aufwand, Vergütung und Termine und teilt diese dem Kunden mit.

Die Umsetzung des Änderungswunsches erfolgt erst nach entsprechender Vereinbarung der geänderten Bedingungen.

Vereinbarte Termine können sich durch Änderungswünsche des Kunden angemessen verschieben.

9. Abnahme

Für Leistungen, die ein vereinbartes Arbeitsergebnis zum Gegenstand haben, ist der Auftraggeber zur Abnahme der vertragsgemäß erbrachten Leistungen verpflichtet.

Nach Fertigstellung stellt der Anbieter die Leistungen zur Abnahme bereit und informiert den Auftraggeber hierüber.

Der Auftraggeber hat die Leistungen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Bereitstellung zu prüfen und die Abnahme zu erklären oder bestehende Mängel in Textform mitzuteilen.

Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden.

Erfolgt innerhalb der Abnahmefrist weder eine Abnahmeerklärung noch eine Mitteilung wesentlicher Mängel, gelten die Leistungen als abgenommen.

Wesentliche Mängel sind Mängel, die die vertragsgemäße Nutzung der Leistung erheblich beeinträchtigen oder unmöglich machen.

Die Leistungen gelten ebenfalls als abgenommen, wenn der Auftraggeber die bereitgestellte Lösung produktiv nutzt oder Dritten zur produktiven Nutzung überlässt, soweit dem keine wesentlichen Mängel entgegenstehen.

Werden wesentliche Mängel festgestellt, wird der Auftragnehmer diese innerhalb angemessener Frist beheben und die Leistung erneut zur Abnahme bereitstellen.

Für reine Beratungs-, Support-, Wartungs- oder Schulungsleistungen findet kein Abnahmeverfahren statt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

SaaS-Abonnements werden unabhängig vom gewählten Abo-Zeitraum monatlich im Voraus per Lastschrift abgerechnet. Entscheidet sich der Kunde für ein Abonnement mit Mindestvertragslaufzeit (z. B. ein Jahresabo mit 12 Monaten Mindestlaufzeit), ändert dies nichts an der monatlichen Abrechnung, sondern nur am frühestmöglichen Kündigungszeitpunkt (siehe Ziffer 11.1). Hosting- und Wartungsverträge werden monatlich, vierteljährlich oder jährlich im Voraus abgerechnet, je nach Vereinbarung.

Beratungsleistungen werden nach Aufwand oder Pauschale abgerechnet, je nach Vereinbarung.

Projektarbeiten erfolgen gegen Abschlags- oder Teilzahlungen. Nach Abschluss der Leistungen oder nach erfolgter Abnahme, soweit eine Abnahme vorgesehen ist, erfolgt die Schlussabrechnung.

Schulungsleistungen werden grundsätzlich vor Beginn der Schulung in Rechnung gestellt, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde.

Vor-Ort-Leistungen, insbesondere Beratungen, Analysen, Installationen, Workshops oder Schulungen, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Reise-, Übernachtungs- und sonstige Nebenkosten können gesondert in Rechnung gestellt werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen.

Bei fortdauerndem Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, die weitere Leistungserbringung nach vorheriger Ankündigung bis zum Ausgleich der offenen Forderungen auszusetzen. Dies gilt insbesondere für SaaS-, Support-, Wartungs-, Schulungs- und Projektleistungen.

Preise und Stundensätze ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Vertrag oder der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste des Anbieters.

11. Vertragslaufzeit und Kündigung

11.1 SaaS-Abonnements

Der Anbieter bietet die Nutzung seiner Software im Rahmen verschiedener Abonnement-Varianten an, insbesondere mit monatlicher oder jährlicher Laufzeit („Abo-Zeitraum"). Der vom Kunden gewählte Abo-Zeitraum ergibt sich aus der Bestellung bzw. dem Vertrag.

Jedes Abonnement verlängert sich automatisch um den jeweils gewählten Abo-Zeitraum, wenn es nicht vor Ablauf des laufenden Abo-Zeitraums gekündigt wird. Eine Kündigung kann bis einschließlich zum letzten Tag des laufenden Abo-Zeitraums erklärt werden; sie wird zum Ende dieses Zeitraums wirksam.

11.2 Weiternutzung nach Beendigung eines Abonnements

Endet ein Abonnement durch Kündigung oder auf sonstige Weise, bleibt die Software für den Kunden für die Dauer von drei Monaten ab Beendigung des Abonnements („Übergangszeitraum") grundsätzlich nutzbar, jedoch nur in eingeschränktem Umfang. Die eingeschränkte Nutzung umfasst insbesondere einen lesenden Zugriff auf die im Rahmen des Abonnements gespeicherten Daten des Kunden. Eine produktive, bearbeitende oder sonstige über den lesenden Zugriff hinausgehende Nutzung der Software ist ab Beendigung des Abonnements nicht mehr möglich, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

Der Anbieter kann den genauen Funktionsumfang der eingeschränkten Nutzung in der jeweiligen Leistungsbeschreibung näher festlegen und nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) anpassen; der lesende Zugriff auf die vom Kunden gespeicherten Daten bleibt hiervon unberührt.

Nach Ablauf des Übergangszeitraums ist der Anbieter berechtigt, den Zugriff des Kunden auf die Software vollständig zu beenden und die im Rahmen des Abonnements gespeicherten Daten des Kunden zu löschen, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Der Anbieter wird den Kunden rechtzeitig vor Ablauf des Übergangszeitraums in Textform auf die bevorstehende Beendigung des Zugriffs und die Löschung der Daten hinweisen, damit der Kunde Gelegenheit hat, seine Daten eigenständig zu sichern oder das Abonnement erneut abzuschließen.

Für die eingeschränkte Nutzung während des Übergangszeitraums ist keine gesonderte Vergütung geschuldet, sofern nichts anderes vereinbart wird. Ein Anspruch des Kunden auf Wiederherstellung des vollen Funktionsumfangs besteht erst mit dem erneuten Abschluss eines Abonnements.

11.3 Sonstige Hosting- und Wartungsverträge

Für Hosting- und Wartungsverträge, die nicht Bestandteil eines SaaS-Abonnements nach Ziffer 11.1 sind, gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Eine Kündigung ist mit einer Frist von einem Monat zum Ende der ersten Vertragslaufzeit möglich.

Danach verlängern sich diese Verträge auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

11.4 Projekt- und Schulungsverträge

Projekt- und Schulungsverträge enden mit vollständiger Leistungserbringung oder durch Abnahme, soweit eine solche vereinbart wurde.

Bei Schulungen ist eine kostenfreie Stornierung bis 14 Tage vor Schulungsbeginn möglich. Bei einer späteren Stornierung werden 50 % der Teilnahmegebühr fällig, bei Absage weniger als 7 Tage vor Beginn 100 %. Die Benennung einer Ersatzperson ist jederzeit möglich.

11.5 Beratungstermine, Workshops und sonstige terminierte Leistungen

(1) Diese Regelung gilt für verbindlich vereinbarte Termine, insbesondere Beratungs-, Scoping-, Analyse- und Workshop-Termine, soweit es sich nicht um Schulungen im Sinne von Ziffer 11.4 handelt. Sie gilt unabhängig davon, ob der Termin vor Ort oder online stattfindet.

(2) Der Kunde kann einen Termin bis zwei Werktage vor dem vereinbarten Beginn in Textform kostenfrei absagen oder verschieben.

(3) Bei einer späteren Absage ist der Anbieter berechtigt, bis zu 50 % der auf den Termin entfallenden Vergütung zu berechnen. Sagt der Kunde weniger als 24 Stunden vor Beginn ab oder nimmt er den Termin ohne Absage nicht wahr, wird die volle vereinbarte Vergütung fällig. Als nicht wahrgenommen gilt ein Termin auch, wenn der Kunde mehr als 30 Minuten nach dem vereinbarten Beginn nicht erschienen ist und sich nicht gemeldet hat.

(4) Ein Anspruch auf kostenfreie Nachholung eines nicht wahrgenommenen oder verspätet abgesagten Termins besteht nicht. Bereits entstandene, nicht mehr stornierbare Reisekosten trägt der Kunde.

(5) Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Anbieter kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Ersparte Aufwendungen und eine anderweitige Verwendung der reservierten Zeit werden angerechnet.

(6) Ziffer 13 findet auf terminierte Leistungen nach dieser Ziffer keine Anwendung. Das Widerrufsrecht für Verbraucher nach Ziffer 12 bleibt unberührt.

11.6 Allgemeines

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für alle in dieser Ziffer 11 genannten Vertragsarten unberührt (Ziffer 14).

Kündigungen bedürfen der Textform, z. B. per E-Mail an info@tentacore.de, per Post oder über eine entsprechende Kündigungsfunktion in der Software, sofern eine solche angeboten wird.

12. Widerrufsrecht für Verbraucher (Privatkunden)

Für Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gelten die gesetzlichen Vorschriften zum Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen.

Soweit dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, wird er gesondert über die Bedingungen, Fristen und die Ausübung des Widerrufsrechts informiert.

13. Vorzeitige Beendigung von Projektleistungen

Wird ein Projekt oder eine sonstige Leistung (mit Ausnahme der Leistungen nach Ziffer 11.4 und 11.5) auf Wunsch des Kunden vorzeitig beendet oder storniert, hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen sowie der bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Aufwendungen und vertraglich gebundenen Fremdleistungen.

Erfolgt die Stornierung vor Beginn der Leistungserbringung, kann der Anbieter eine pauschale Stornierungsgebühr in Höhe von 20 % der vereinbarten Auftragssumme verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Anbieter kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Weitergehende gesetzliche Rechte der Parteien, insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, bleiben unberührt.

14. Außerordentliche Kündigung und Leistungsverweigerung

Beide Vertragsparteien sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich zu kündigen.

Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen, wenn dies aufgrund eines wichtigen Grundes erforderlich und angemessen ist.

Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde trotz Mahnung und angemessener Nachfrist fällige Zahlungen nicht innerhalb von 14 Kalendertagen leistet,
- der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen trotz Aufforderung nicht erbringt und dadurch die Leistungserbringung erheblich beeinträchtigt wird,
- der Kunde gegen gesetzliche Bestimmungen, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstige vertragliche Vereinbarungen schwerwiegend oder wiederholt verstößt,
- vom Kunden bereitgestellte Inhalte gegen geltendes Recht verstoßen, Rechte Dritter verletzen oder technische Gefahren verursachen, insbesondere durch Schadsoftware, Spam oder Angriffe auf Systeme,
- technische Voraussetzungen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, trotz Aufforderung nicht geschaffen oder bereitgestellt werden,
- über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird,
- der Anbieter zur Leistungserbringung auf Leistungen Dritter angewiesen ist und diese dauerhaft aus Gründen ausfallen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat,
- der Anbieter seine vertraglich geschuldeten Leistungen trotz schriftlicher Aufforderung und angemessener Nachfrist nicht erbringt.

Bei einer außerordentlichen Kündigung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, bleibt die Vergütungspflicht für bereits erbrachte Leistungen und bereits entstandene Aufwendungen bestehen.

Bei einer berechtigten außerordentlichen Kündigung durch den Kunden werden bereits im Voraus bezahlte, jedoch noch nicht erbrachte Leistungen anteilig erstattet.

Weitergehende gesetzliche Rechte der Vertragsparteien bleiben unberührt.

Die außerordentliche Kündigung bedarf der Textform.

15. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugänge, Ansprechpartner, Freigaben und Entscheidungen rechtzeitig bereitzustellen.

Der Kunde benennt auf Anforderung einen geeigneten Ansprechpartner, der zur Abstimmung und Erteilung notwendiger Entscheidungen befugt ist.

Verzögerungen, die auf eine nicht oder nicht rechtzeitig erfüllte Mitwirkungspflicht des Kunden zurückzuführen sind, verlängern vereinbarte Leistungsfristen angemessen.

Entsteht dem Anbieter durch eine Verletzung von Mitwirkungspflichten zusätzlicher Aufwand, kann dieser gesondert in Rechnung gestellt werden, sofern der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat.

16. Support und Reaktionszeiten

Sofern Support- oder Wartungsleistungen vereinbart wurden, wird der Anbieter Anfragen und Störungsmeldungen innerhalb angemessener Frist bearbeiten.

Verbindliche Reaktions- und Servicezeiten ergeben sich ausschließlich aus gesondert vereinbarten Support-, Wartungs- oder Service-Level-Vereinbarungen (SLA).

17. Mängelhaftung

Der Kunde hat erkennbare Mängel unverzüglich nach deren Feststellung anzuzeigen.

Bei Mängeln ist der Anbieter berechtigt, nach eigener Wahl zunächst Nachbesserung oder sonstige geeignete Maßnahmen zur Mangelbeseitigung zu leisten.

Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl oder ist sie dem Kunden unzumutbar, richten sich die weiteren Rechte des Kunden nach den gesetzlichen Vorschriften.

Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, soweit Störungen auf unsachgemäßer Nutzung, fehlerhaften Eingaben, Veränderungen durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Systemumgebungen oder sonstigen Umständen beruhen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind.

Für SaaS-Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).

Für Individualentwicklungen und sonstige werkvertragliche Leistungen gelten die gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts (§§ 631 ff. BGB).

18. Haftung

Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sowie bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf die im Rahmen des jeweiligen Vertrags gezahlte Vergütung begrenzt.

Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Anbieter nicht für Schäden, die verursacht werden durch:

- rechtswidrige Eingriffe Dritter, insbesondere Hackerangriffe, Schadsoftware oder DDoS-Angriffe,
- Fehlkonfigurationen oder Veränderungen durch den Kunden oder Dritte,
- Ausfälle oder Leistungsstörungen von Drittanbietern, Rechenzentren oder Telekommunikationsdiensten, soweit diese nicht vom Anbieter zu vertreten sind,

- Plugins, Erweiterungen oder Softwarekomponenten Dritter,
- inkompatible oder vom Anbieter nicht freigegebene Fremdsysteme.

Für Datenverluste haftet der Anbieter nur, soweit diese durch ein vom Anbieter zu vertretendes Verhalten verursacht wurden und der Kunde angemessene Datensicherungsmaßnahmen durchgeführt hat, sofern keine gesonderte Backup-Leistung vereinbart wurde.

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie sonstige gesetzlich zwingende Haftungstatbestände bleiben unberührt.

19. Vertraulichkeit und Datenschutz

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen der Vertragsdurchführung bekannt werden, vertraulich zu behandeln und ausschließlich für Zwecke der jeweiligen Zusammenarbeit zu verwenden.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften.

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

20. Service Level Agreements (SLA)

Sofern für bestimmte Leistungen oder Kunden gesonderte Service Level Agreements (SLA) vereinbart wurden, gelten diese ergänzend zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Service Level Agreements regeln insbesondere Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Servicezeiten sowie Art und Umfang vereinbarter Supportleistungen.

Im Falle von Widersprüchen zwischen SLA und diesen AGB gehen die Bestimmungen des jeweils individuell vereinbarten SLA vor.

21. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand Bayreuth.

Zwingende Verbraucherschutzvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

Im Falle von Widersprüchen gelten die Vertragsdokumente in folgender Reihenfolge:

- individuelle Vereinbarungen und Angebote,
- Service Level Agreements (SLA),

- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt.