

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Salesforce.com Supportleistungen der Cloudideas GmbH

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Salesforce.com Supportleistungen, welche auf Basis eines Salesforce.com Support Vertrages von der Cloudideas GmbH (Cloudideas) geleistet werden.

Der Salesforce.com Support Vertrag wird innerhalb dieser Bestimmungen als „Vertrag“ bezeichnet.

## §1 Art und Umfang der Beratungsleistungen

1. Cloudideas erbringt Dienstleistungen zur Unterstützung des Auftraggebers, Beratungen, Schulungen, Analysen sowie kundenindividuelle Anpassungen und ähnliches für die Salesforce.com Instanz des Kunden. Art, Ort, Zeit und Umfang der Dienstleistungen sind in dem jeweiligen Vertrag bestimmt.

2. Cloudideas erbringt die Dienstleistungen gemäß diesem Vertrag und nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.

3. Cloudideas ist berechtigt, Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen.

4. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages. Es besteht keine Erfolgsgarantie.

## §2 Mitwirkungsleistung des Kunden

Der Auftraggeber wird Cloudideas bei der Erbringung der Dienstleistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihr insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

## §3 Vergütung

1. Die Vergütung der Supportdienstleistung ist das Entgelt für den Zeitaufwand der vertraglich

vereinbarten Leistung. Materialaufwand wird gesondert vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten der Cloudideas Mitarbeiter werden wie Arbeitszeiten vergütet.

2. Die Vergütung für die Supportdienstleistungen erfolgt nach dem in dem Vertrag vereinbarten Konditionen für einen Personentag (PT). Ein PT umfasst 8 Stunden inklusive Pausen. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt auf Basis der im Service Level vereinbarten Abrechnungseinheiten.

3. Vom Auftraggeber nicht in Anspruch genommene Leistungen seines vereinbarten Kontingents werden vom Auftraggeber als Bereitstellungspauschale in voller Höhe vergütet. Ein Übertrag in Folgemonate ist nicht möglich.

4. Bei kurzfristiger Stornierung von Terminen werden entstehende Storno- und Umbuchungskosten berechnet. Bei Stornierungen mit weniger als 48 Stunden vor Terminbeginn werden 75% der vereinbarten Vergütung fällig, sofern der Berater nicht anderweitig eingesetzt werden kann. Bei Stornierungen mit weniger als 18 Stunden vor Terminbeginn werden verpflichtend 100% der vereinbarten Vergütung fällig.

5. Reisekosten und Spesen, welche Cloudideas Ihnen im Rahmen dieser Leistungen eingesetzten Mitarbeitern nach der jeweiligen Reisekostenordnung von Cloudideas zu zahlen hat, werden dem Auftraggeber weiterberechnet. Soweit nicht ausdrücklich anders bezeichnet, sind in Angeboten genannte Gesamtpreise und -zeiten unverbindliche Schätzungen des nach

fachmännischer Berechnung zu erwartenden Kosten- und Zeitaufwands.

6. Aufrechnungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder schriftlich von Cloudideas anerkannt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen, es sei denn die Gegenforderung des Auftraggebers stammt aus demselben Vertragsverhältnis und ist unbestritten, schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

#### **§4 Qualitative Leistungsstörung**

1. Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat Cloudideas dies zu vertreten, ist Cloudideas verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Auftraggebers, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb 2 Wochen nach Kenntnis.

2. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus von Cloudideas zu vertretenen Gründen auch innerhalb einer vom Auftraggeber ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat Cloudideas Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksam werden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.

#### **§5 Zahlungsfristen/Verzug**

Alle Preise verstehen sich rein netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Fälligkeit der Zahlung beginnt mit dem Rechnungsdatum. Gerät der Auftraggeber mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, ist Cloudideas berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an die gesetzlichen Zinsen in Höhe von 8% p.a. über dem Basiszinssatz zu berechnen. Cloudideas ist weiterhin zur Zurückhaltung ihrer Leistungen

sowie berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auszuführen.

#### **§6 Freistellung von Rechtsmängeln**

1. Voraussetzung für die Rechtsmängelhaftung ist, dass Cloudideas vom Auftraggeber schriftlich innerhalb von 14 Tagen nach erster Kenntnis des Auftraggebers von solchen Ansprüchen benachrichtigt worden ist. Weiter hat der Auftraggeber Cloudideas alle Abwehr- und Vergleichsverhandlungen zu überlassen. Er hat dazu Cloudideas alle erforderlichen Ermächtigungen für gerichtliche oder außergerichtliche Maßnahmen zu erteilen. Er darf die Ansprüche des Dritten nicht ohne schriftliche Zustimmung von Cloudideas anerkennen, oder die Abwehr der Ansprüche durch Cloudideas in anderer Weise durch nicht mit Cloudideas abgestimmte Handlungen beeinflussen. Änderung oder Ersatz der Software bleibt Cloudideas in einem solchen Fall vorbehalten.

2. Werden gegen den Auftraggeber Ansprüche wegen Rechtsmängelhaftung geltend gemacht, so kann Cloudideas auf eigene Kosten die Dienstleistung in einem für den Auftraggeber zumutbaren Umfang ändern oder ersetzen. 3. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorliegen einer Garantie oder zugesicherten Eigenschaft, arglistigem Verschweigen eines Rechtsmangels, bei Personenschäden sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

#### **§7 Haftung**

1. Schadensersatzansprüche jeglicher Art gegen Cloudideas, ihre gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und ihre Erfüllungsgehilfen, insbesondere auch solche aufgrund deliktischer Haftung, Pflichtverletzung und aus der Verletzung der in § 311 BGB aufgeführten Schuldverhältnisse, sind auf grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten beschränkt.

2. Cloudideas haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ihrer Erfüllungsgehilfen, die keine leitenden Angestellten sind, nur in Höhe der typischerweise vorhersehbaren Schäden.

3. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Absatz 1-2 gelten nicht bei Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, bei der Verletzung von Kardinalpflichten oder wenn auf Grund des Produkthaftungsgesetzes zwingend gehaftet wird.

4. Cloudideas übernimmt keine Haftung für den mit der Erbringung der Dienstleistung bezweckten Erfolg.

5. Die Schadensersatzansprüche gegen den jeweils anderen Vertragspartner verjähren, wenn nicht wegen Vorsatz gehaftet wird, nach den gesetzlichen Vorschriften, spätestens jedoch, drei Jahre nach Pflichtverletzung oder der unerlaubten Handlung.

6. Der Auftragnehmer haftet nicht für eventuelle Datenschutzverstöße durch den Auftraggeber oder durch Salesforce.com. Sollte Salesforce.com oder ein sonstiger Dritter in diesem Zusammenhang Ansprüche gegen Cloudideas geltend machen, stellt der Auftraggeber Cloudideas von diesen Ansprüchen vollständig frei und wird die Kosten der Rechtsverteidigung übernehmen.

7. Bei Verlust von Daten haftet Cloudideas nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

## **§8 Datenschutz/Geheimhaltung**

1. Cloudideas erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten nur, soweit diese für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Abwicklung, Erfüllung und Änderung des mit dem Auftraggeber begründeten Vertragsverhältnisses erforderlich sind. Eine Weitergabe der Daten erfolgt an Dritte nur, soweit dies zur Erfüllung Ihrer Anforderungen

und Wünsche, insbesondere zum Zwecke der Vertragsanbahnung und -abwicklung erforderlich ist. Cloudideas erhebt weiterhin personenbezogene Daten, um Kunden und Interessenten über Produktneuheiten informieren zu können. Der Auftraggeber kann seine Einwilligung zur Speicherung personenbezogener Daten für die Zukunft jederzeit widerrufen. Widerrufsempfängerin ist die Cloudideas GmbH, Kurt-Blaum-Platz 1, D-63450 Hanau.

2. Cloudideas ist berechtigt die personenbezogenen Daten an die mit der zur Durchführung der vertraglichen Leistungen beauftragten Dritten gemäß § 1 Abs. 2 weiterzugeben.

3. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Cloudideas alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz und die IT-Sicherheit. Sollte die Durchführung einer Pflegeleistung oder einer Leistung im Rahmen der Gewährleistung ohne Zugriff auf personenbezogene Daten durch Cloudideas, dem jeweiligen Hersteller der Software oder dem Anbieter der SaaS-Lösung nicht möglich sein, ist der Auftraggeber darüber informiert, dass er gemäß den rechtlichen Vorgaben die betroffenen Personen darauf hinzuweisen hat, dass er ihre Daten an Cloudideas, dem Hersteller der Software und/oder dem Anbieter der SaaS-Lösung weitergibt oder diesen den Zugang zu ihren Daten ermöglicht.

4. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass er die Einwilligung der betroffenen Personen in geeigneter Form vor der Durchführung des Pflegeauftrages oder der Durchführung der Gewährleistung einzuholen hat. Der Auftraggeber und Cloudideas sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen,

Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und soweit nicht zur Vertragserfüllung erforderlich, nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten.

## **§9 Schlussbestimmungen**

1. Änderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Schriftformklausel und der Kündigung.
2. Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder ergänzungsbedürftig sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder ergänzungsbedürftigen Bestimmungen eine neue Regelung vereinbaren, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. § 139 BGB kommt nicht zur Anwendung.
4. Ist der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen wird als Gerichtsstand der Sitz der Cloudideas, derzeit Hanau vereinbart. Cloudideas ist jedoch berechtigt, den Kunden an dem für diesen allgemein geltenden Gerichtsstand zu verklagen.

Stand: 01. August 2015