

# ***I. Allgemeine Geschäftsbedingungen aller Rechtsgeschäfte der teech Education GmbH (AGB), Stand Februar 2021***

## **1. Geltungsbereich**

1.1 Die vorliegenden Geschäftsbedingungen finden Anwendung auf alle zwischen Ihnen (nachfolgend auch: „Kunde“) und uns, der Firma teech Education GmbH (Vertretung siehe [Impressum](#); nachfolgend auch "teech") geschlossenen Verträge, soweit nicht durch schriftliche Vereinbarungen zwischen Ihnen und uns ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen werden von uns nicht anerkannt, sofern wir diesen nicht ausdrücklich in Textform zugestimmt haben.

Diese Geschäftsbedingung gelten für sämtliche Dienstleistungen und etwaige Warenlieferungen (nachfolgend kurz: "Leistungen“) von teech, die zu erbringende Leistung ergibt sich aus der jeweiligen Bestellbestätigung bzw. Auftragsbestätigung.

Die Bestimmungen treten in Kraft, sobald Sie unsere Leistungen in Anspruch nehmen oder sonst wie gebrauchen.

1.2 Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden Ihnen schriftlich, per Telefax, per E-Mail oder auch innerhalb der Plattform mitgeteilt. Widersprechen Sie einer Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch Sie anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens werden Sie im Falle der Änderung der Geschäftsbedingungen noch gesondert hingewiesen.

## **2. Gewerbliche Kunden und Behörden**

Unser Angebot richtet sich nicht an Verbraucher im Sinne des § 13 BGB als Endnutzer. Vertragspartner können nur Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, Träger öffentlicher Gewalt oder Einzelpersonen im bildungs- und schulungsnahen Kontext (Lehrkräfte, Ausbilder etc.) sein. Auf Verlangen ist ein geeigneter Nachweis über diese Eigenschaften zu erbringen.

## **3. Vertragsschluss, Vertragssprache**

3.1 Die Darstellung unserer Leistungen auf unseren Web-Auftritten stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung (invitatio ad offerendum) dar.

3.2 Durch die Bestellung oder die Unterschrift bei einem Angebot geben Sie ein verbindliches Angebot zum Kauf bzw. der Buchung unserer Leistungen ab. Unmittelbar nach Absenden der Bestellung erhalten Sie eine Bestellbestätigung, die jedoch noch keine Annahme Ihres Vertragsangebotes darstellt. Ein Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt zustande, sobald wir Ihre Bestellung und/oder Buchung durch eine gesonderte E-Mail innerhalb von 7 Tage annehmen. Bitte prüfen Sie regelmäßig den SPAM-Ordner Ihres E-Mail-Postfaches.

3.3 Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung gestellte Sprache ist ausschließlich Deutsch. Übersetzungen in andere Sprachen dienen lediglich Ihrer Information. Bei Widersprüchen zwischen dem deutschen Text und der Übersetzung hat der deutsche Text Vorrang.

## **4. Datenschutz und Geheimhaltung**

4.1 Sämtliche von Ihnen mitgeteilten personenbezogenen Daten (wie bspw. Anrede, Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Bankverbindung, etc.) werden wir ausschließlich gemäß den Bestimmungen der EU-DSGVO verwerten. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

4.2 Ihre personenbezogenen Daten, soweit diese für die Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind, werden ausschließlich zur Abwicklung der zwischen Ihnen und uns abgeschlossenen Verträge verwendet, etwa zur Bereitstellung von Dienstleistungen oder zur Erstellung und Pflege von Rechnungen und der Kundenbetreuung – aber auch zu Optimierungszwecken der Plattform. Eine darüber hinausgehende Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten bedarf Ihrer ausdrücklichen Einwilligung. Sie haben die Möglichkeit, diese Einwilligung vor Erklärung Ihrer Bestellung zu erteilen. Diese Einwilligungserklärung erfolgt völlig freiwillig und kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden.

4.3 Soweit Sie weitere Informationen wünschen oder die von Ihnen ausdrücklich erteilte Einwilligung zur Verwendung Ihrer Bestandsdaten widerrufen wollen bzw. der Verwendung Ihrer Nutzungsdaten widersprechen wollen, stehen wir Ihnen unter der E-Mail-Adresse [datschutz@teech.de](mailto:datschutz@teech.de) zur Verfügung.

4.4 teech verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, das heißt auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl von teech als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von teech erforderlich ist. In Zweifelsfällen wird sich teech vom Kunden vor einer solchen Weitergabe eine Zustimmung erteilen lassen.

4.5 teech verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Nachunternehmern eine mit vorstehendem Absatz inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

4.6 Mit Bestätigung dieser AGB schließen die Parteien auch den angehängten Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (AVV) ab, der ausdrücklich Bestandteil dieser AGB wird (s. Anhang).

## **5. Zahlungsbedingungen**

Der Kaufpreis wird sofort mit Bestellung jedoch spätestens 30 Tage nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung fällig. Die verfügbaren Zahlungsarten sind den Beschreibungen der jeweiligen [Lizenzpakete](#) zu entnehmen. Weitere Informationen zu den weiteren Zahlungsmodalitäten erhalten Sie auf Anfrage von Ihrem Ansprechpartner.

## **6. Eigentumsvorbehalt**

Im Rahmen der Verträge bleiben Leistungen und Waren jeglicher Art bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Geraten Sie mit der Zahlung länger als 60 Tage in Verzug, haben

wir das Recht, einen Verzugsschaden geltend zu machen sowie vom Vertrag zurückzutreten und unsere Leistung einzustellen.

## **7. Lieferbedingungen**

7.1 Wir erbringen die Leistungen gemäß den mit Ihnen getroffenen Vereinbarungen. Liefertermine und Lieferfristen sind nur verbindlich, wenn sie von uns schriftlich bestätigt wurden.

7.2 Soweit wir die Erbringung der Leistung nicht oder nicht vertragsgemäß erbringen, so müssen Sie uns zur Bewirkung der Leistung eine Nachfrist von 4 Wochen setzen. Ansonsten sind Sie nicht berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

## **8. Haftungsbeschränkung**

8.1 Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner haften wir für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen. Im letztgenannten Fall haften wir jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wir haften nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.2 Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Wir haften insoweit nicht für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Online-Dienste.

## **9. Schlussbestimmungen**

9.1 Änderungen oder Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

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

9.3 Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz des Kunden.

9.4 Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze dieser Bestimmungen haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Bestimmung.

9.5 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen nicht. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Vertragslücke.

# **II. Lizenzpakete und -details**

## **1. Arten von Lizenzen**

Folgende Lizenzpakete sind zur Nutzung von teech verfügbar, es gelten die folgenden Bestimmungen des Abschnitts II. Lizenzpakete und -details:

- a. Einzellizenz, d.h. Lizenz für Einzelpersonen (bspw. Lehrkräfte, Nachhilfelehrkräfte etc.)
- b. Schullizenz nach Schulgrößen (S, M, L), weitere Infos zu den Schulgrößen [hier](#)
- c. Unternehmenslizenz

d. Einzel- und Schullizenz für Mitglieder des teech Collaboration Program ([mehr Infos hier](#)), es gilt ein entsprechender Lizenzvertrag

## 2. Kostenlose Testphase

Die kostenlose Testphase hängt von dem jeweiligen Paket ab, es gelten etwaige Aktionsbedingungen:

- a. Einzellizenz: 14 Tage
- b. Schullizenzen: 3 Monate
- c. Unternehmenslizenzen: individuell und auf Anfrage
- d. teech Collaboration Program Lizenzen: nicht vorhanden, mehr Infos hier

## 3. Konditionen und Zahlungsbedingungen

Bei folgenden Preisen handelt es sich um Nettopreise, bei Vorlage einer gültigen Bescheinigung zur Umsatzsteuerbefreiung wird die Rechnung exkl. Umsatzsteuer ausgestellt:

- a. Einzellizenz: 14,99€, per Paypal über <https://teech.de/lizenzen>
- b. Schullizenzen: 399,00€ (S), 699,00€ (M), 1099,00€ (L), per Rechnungsstellung zum jeweiligen Quartalsende innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang
- c. Unternehmenslizenzen: individuell und auf Anfrage
- d. teech Collaboration Program Lizenzen: kostenlos, mehr Infos hier

## 4. Mindestlaufzeit und automatische Verlängerung

Die (Mindest-)Laufzeit verlängert sich nach Ablauf um die entsprechende Angaben in Klammern:

- a. Einzellizenz: 1 Monat (um 1 Monat)
- b. Schullizenzen: 12 Monate (um 12 Monate)
- c. Unternehmenslizenzen: individuell und auf Anfrage
- d. teech Collaboration Program Lizenzen: nicht vorhanden, mehr Infos hier

## 5. Kündigung: Form und Fristen

Sofern der Kunde nicht innerhalb der folgenden Fristen vor Ende der Laufzeit den Vertrag kündigt, verlängert sich der Vertrag um die Angaben des Abschnitts 4. Mindestlaufzeit und automatische Verlängerung. Sollte sich der Preis im Vergleich zur vorherigen Laufzeit erhöhen, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb des ersten Monats der Verlängerung aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen:

- a. Einzellizenz: 7 Tage vor Ablauf der aktuellen Nutzungsperiode unter <https://teech.de/mein-konto/>
- b. Schullizenzen: 3 Monate vor Ablauf der aktuellen Nutzungsperiode per E-Mail an [sales@teech.de](mailto:sales@teech.de)
- c. Unternehmenslizenzen: individuell und auf Anfrage
- d. teech Collaboration Program Lizenzen: 1 Monat zum 01.08. des jeweiligen Schuljahres an [community@teech.de](mailto:community@teech.de)

# **III. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Software-as-a-Service-Dienstleistungen**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen unter I. finden auf Software-as-a-Service-Dienstleistungen (nachfolgend: SaaS-Dienstleistung) ebenfalls Anwendung, soweit nachstehend nicht abweichendes geregelt wird.

## **1. Vertragsgegenstand**

1.1 Wir erbringen für Sie SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet im Bereich Bildungseinrichtungen.

1.2 Vertragsgegenstand ist die

1.2.1 zeitliche befristete Überlassung der Software "teech" (nachfolgend auch: "Software") zur Nutzung über das Internet und

1.2.2 Einräumung von Speicherplatz auf den Servern von teech.

1.3 teech ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet uns nicht von unserer Verpflichtung Ihnen gegenüber zur vollständigen Vertragserfüllung.

## **2. Softwareüberlassung**

2.1 teech stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet teech die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

2.2 Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus folgender Leistungsbeschreibung:

- Onboarding und Nutzerverwaltung
- Einstellen von Terminen zur Durchführung des Distanzunterrichts
- Verwendung des digitalen Klassenzimmers einschl. Video- und Tonübertragung und der verfügbaren Tools zur Administration des Unterrichts.

2.3. teech beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.

2.4. teech entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durchlaufenden Updates und Upgrades verbessern.

## **3. Nutzungsrechte an der Software**

3.1 teech räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete Software nur zeitlich befristet während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.

3.2 Der Kunde darf die Software nur bearbeiten, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist.

3.3 Der Kunde darf die Software nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Software in den Arbeitsspeicher auf dem Server von teech, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten oder Ähnlichem) der vom Kunden eingesetzten Hardware.

3.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet. Ausgeschlossen sind Verträge mit der teech Education GmbH, die ein solches Vorgehen gestatten.

#### **4. Einräumung von Speicherplatz**

4.1 teech überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde und einschließlich die seiner Organisation zugehörigen Personen können zukünftig gemeinsam auf diesem Server Inhalte von insgesamt höchstens 150 GB ablegen. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird teech den Kunden hiervon verständigen. Der Kunde kann entsprechende Kontingente nachbestellen vorbehaltlich Verfügbarkeit bei teech.

4.2 teech trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

4.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

4.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

4.5 teech ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird teech tägliche Backups vornehmen, die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie nach dem Stand der Technik Firewalls installieren.

4.6 Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen.

4.7 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird teech dem Kunden auf Anfrage mit einer Frist von 4 Wochen sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, herausgeben.

4.8 Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Kunden durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Der Kunde kann nach seiner Wahl stattdessen die vollständige Löschung aller Daten verlangen.

4.9 teech stehen hinsichtlich der Daten des Kunden weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

## 5. Support

5.1 Folgende Leistungen sind ausschließlich Bestandteil des Supports durch teech:

- a) Untersuchung von Problemen mit der Software, ggf. durch Remote-Zugriff (Troubleshooting),
- b) Fehleranalyse und Untersuchung der zugrunde liegenden Ursachen für die gemeldeten Mängel (Root-Cause-Analysis),

Die vorstehend genannten Leistungen sind abschließend.

Darüber hinaus ist teech nicht zu weiteren Leistungen verpflichtet, insbesondere nicht zur Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen. Falls teech solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert schriftlich zu vereinbaren und zu vergüten.

5.2 teech unternimmt die Behebung dokumentierter und reproduzierbarer Fehler der Software (Supportleistungen) durch kompetentes Personal und gemäß dem aktuellen Stand der Technik. teech steht für den Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern nicht ein und übernimmt insoweit auch keine Garantie. Ein "Fehler" im Sinne dieses Vertrages ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und/oder Funktionsfähigkeit der Software von der Anwenderdokumentation abweicht und

- a) sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder
- b) Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

5.3 teech ist, ohne dass dies einen Einfluss auf die Zahlung der Vergütung hat, nicht zur Supportleistung verpflichtet, wenn insbesondere folgende Bedingungen vorliegen:

- a) bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der Software beruhen;
- b) bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der Software oder auf Bedienungsfehlern beruhen;
- c) für Software, die von dem Hersteller
  - nicht mehr produziert oder unterstützt wird (End-of-Life Status),
  - zu Testzwecken erstellt wurde und daher eine unfertige Version der Software darstellt (Beta-Version),
  - als abschließende Testversion (Release Candidate) erstellt wurde sowie,
  - als Entwicklungsversion erstellt wurde (Development Release),
  - bei jeglichen Hardwaredefekten beim Kunden,
  - bei Nutzung der Software auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen,
  - bei Fehlern, die durch höhere Gewalt oder ähnliche Umstände entstanden sind,
  - bei Arbeiten, an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder
  - bei Arbeiten an der Software, die durch andere als teech technisch gepflegt wurde, ohne dass jeweils vorher eine schriftliche Zustimmung von teech vorlag.

Falls teech solche Leistungen anbietet, sind sie gesondert schriftlich zu vereinbaren und zu vergüten.

5.4 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung, damit die Daten aus den Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können.

## **6. Fehlermeldung, Mitwirkungspflichten und Servicezeiten**

6.1 Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems über [die Hilfeseite](#) melden.

6.2 Für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Mitwirkungsleistungen sind vollständig und rechtzeitig zu erbringen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

1. bei der Nutzung sind alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zu beachten. Untersagt ist, Daten oder Inhalte auf Server von uns zu übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen oder fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen;
2. bei einer Fehlermeldung sind unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen;
3. es dürfen nur solche Daten übermittelt werden, die frei von Computerviren oder anderem schädlichen Code sind;
4. es dürfen weder Software noch andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software verwendet werden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit zu beeinträchtigen.

6.3 Zur Entgegennahme von Fehlern ist teech während der Servicezeiten an Werktagen von 09:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST) erreichbar. Als Werktage gelten die Wochentage Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage sowie der 24.12. und 31.12.

6.4 Die Bearbeitung der Supportfälle unter Berücksichtigung der in Ziffer 8, 9 ausgewiesenen Reaktions- und Lösungszeiten erfolgt während der in Abs. 3 genannten Servicezeiten.

## **7. Fehlerklassen**

7.1 Bei Fehlermeldungen wird die Bearbeitung der Supportfälle innerhalb der in Ziffer 8, 9 genannten Reaktions- und Lösungszeiten durchgeführt. Die Reaktions- und Lösungszeiten sind abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen:

1. Fehlerklasse 1: Die Nutzung der Software ist unmöglich oder erheblich eingeschränkt. Eine erhebliche Einschränkung liegt vor, wenn die Software nicht mehr funktioniert und keine funktionale Behelfslösung (Workaround) geschaffen werden kann.
2. Fehlerklasse 2: Ein produktiver Einsatz der SaaS-Dienstleistung ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.
3. Fehlerklasse 3: Alle sonstigen Probleme mit der Software.



7.2 teech bemüht sich darum, alle Supportfälle in einer angemessenen Zeit zu bearbeiten. Störungen der Fehlerklasse 1 erhalten Vorrang vor Störungen der Fehlerklasse 2 und 3, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs im Support-System.

## **8. Reaktionszeiten**

8.1 Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum, innerhalb dessen teech mit der Bearbeitung eines Supportfalls beginnt. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der in Ziffer 6.3 genannten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

8.2 teech strebt entsprechend den Fehlerklassen folgende Reaktionszeiten an:

- Fehlerklasse 1: 12 Stunden
- Fehlerklasse 2: 24 Stunden
- Fehlerklasse 3: 48 Stunden

8.3 Die Reaktionszeiten legt sich teech im Rahmen einer Selbstverpflichtung und des eigenen Anspruchs auf. Insbesondere mit Rücksicht auf die Bestimmung der 7.2 übernimmt teech keine Garantie für die Einhaltung der Reaktionszeiten. Die Nichteinhaltung der Zeiten berechtigt den Kunden nicht zur Kündigung, Minderung, Wandlung oder sonstigen Entschädigungen.

## **9. Lösungszeiten**

9.1 Als Lösungszeit gilt die maximale Zeit bis zur Lösung eines Supportfalls oder Bereitstellung einer funktionalen Behelfslösung (Workaround) nach Beginn der Bearbeitung eines Supportfalls.

9.2 teech strebt entsprechend den Fehlerklassen folgende Lösungszeiten an:

- Fehlerklasse 1: 12 Stunden
- Fehlerklasse 2: 24 Stunden
- Fehlerklasse 3: 48 Stunden

9.3 Ziffer 8.3 gilt entsprechend.

## **10. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit**

10.1 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

10.2 Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Die Wartung der SaaS-Dienste ist grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00 – 17:00 Uhr gewährleistet. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Wartung binnen der in Ziffern 8, 9 genannten Zeiten. teech wird den Kunden von Wartungsarbeiten, die die weitere Nutzung einschränken, umgehend verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen.

Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 24 Stunden möglich sein sollte, wird teech den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.

10.3 Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Dienste beträgt 98,5% im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

## **11. Pflichten des Kunden**

11.1 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

11.2 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.

11.3 Unbeschadet der Verpflichtung von teech zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

11.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

11.5 Der Kunde wird für den initialen Zugriff der SaaS-Dienste einen Registrierungslink erhalten, um weitere Angaben zu machen und ein Passwort generieren zu können, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, diese Benutzerdaten geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

11.6 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt teech hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

## **12. Vergütung**

12.1 Der Kunde verpflichtet sich, teech für die Überlassung der Software und die Einräumung des Speicherplatzes das vereinbarte jährliche Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. (s. II. Lizenzpakete und -details) zu bezahlen. Sofern nicht anders vereinbart, richtet sich die Vergütung nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste von teech.

12.2 Einwendungen gegen die Abrechnung der von teech erbrachten Leistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von zwei 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. teech wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

## **13. Mängelhaftung/Haftung**

13.1 teech gewährleistet die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der SaaS-Dienste nach den Bestimmungen dieses Vertrages.

13.2 Für den Fall, dass Leistungen von teech von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

13.3 teech ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte teech davon in Kenntnis setzen. teech hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

13.4 Schadensersatzansprüche gegen teech sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, teech, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet teech nur, wenn eine der vertragswesentlichen Pflichten durch teech, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde. teech haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf.

13.5 Für den Verlust von Daten haftet teech 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.

13.6 teech haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch teech, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

## **14. Laufzeit und Kündigung**

14.1 Details sind dem Abschnitt II. Lizenzpakete und -details zu entnehmen.

14.3 Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist teech insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Dienste verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

## **IV. Anhang**

1. Der Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (AVV) steht [hier zum Download](#), Anpassung und Archivierung bereit.

2. Zukünftige Versionen der AGB werden in diesem Abschnitt zum Download bereitgestellt.