

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zur Nutzung der Alpha Online Softwareprogramme

0. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieser AGB ist die Online Nutzung der Software in der von Alpha Online (AO) zur Verfügung gestellten individualvertraglich vereinbarten Version.

1. Begriffe

1.1 AO ist die Alpha Online GmbH, Alstertor 9, 20095 Hamburg, HRB 87963,

1.2 Software

Unter Software wird die Gesamtheit der von AO angebotenen Computerprogramme des Alpha Controllers und des AlphaSalesSystems verstanden. Der Kunde kann diese Programme in dem individuell zu vereinbarendem Umfang via Internet nutzen.

1.3 Serverkapazität

Unter Serverkapazität wird die Rechenleistung und der Speicherplatz auf dem die Leistungen anbietenden Server der AO verstanden.

1.4 Support

Unter Support wird jene Soforthilfe am Telefon, FAX oder per Internet verstanden, die es dem Benutzer ermöglicht ein aktuelles Problem zu analysieren und im Rahmen der technischen Möglichkeiten per Telefon, Fax oder per Modem zu beheben, sodass der Kunde weiterarbeiten kann.

1.5 Wartung

Wartung ist der von AO angebotene und in diesen AGB fixierte Umfang an Hilfeleistungen sowie Neuentwicklungen, Programmverbesserungen und Anpassungen, die die Voraussetzung für eine Aktualisierung der Software an gesetzliche und softwaretechnische Neuerungen bilden.

1.6 Anpassung

Unter Anpassung wird die Überarbeitung eines Programmes verstanden, welche auf Grund einer Veränderung der gesetzlichen Grundlagen oder für die Ersteinrichtung der Anwendung innerhalb der Einführung erforderlich wurde.

1.7 Verbesserungen / Neuentwicklung

Unter Neuentwicklung wird eine Erstellung eines vorher noch nicht vorhandenen Programmes, sowie die komplette Überarbeitung eines bestehenden Programmes verstanden. Unter Produktverbesserung wird jene Erweiterung eines Programmes verstanden, die den bestehenden Funktionsumfang eines Programmes um zusätzliche, neue Funktionen erweitert.

1.8 Benutzerauthentifizierung

Die Benutzerauthentifizierung besteht aus zwei Komponenten, einerseits der Benutzerkennung und andererseits dem Passwort. Die Benutzerkennung und das Passwort werden von AO übermittelt. Der Kunde ist berechtigt, das Passwort zu verändern.

2. Vertragsabschluss / Beginn der Nutzungsmöglichkeit

2.1 Der Vertrag gilt erst nach Eingang der auf dem individuellen Angebot AOs beruhenden Auftragsbestätigung, sowie der Absendung der Benutzerauthentifizierung durch AO als abgeschlossen. Art, Umfang und Dauer der hiermit verbundenen Nutzungsberechtigung ergeben sich aus dieser einzelvertraglichen Auftragsbestätigung. Etwaigen allg. Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen; sie werden nicht Vertragsinhalt. AO schließt den Nutzungsvertrag mit dem Kunden ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Vertragsbedingungen. Diese Bestimmungen haben im Falle widersprechender Regelungen Vorrang.

2.2 Der Kunde erhält von AO mit der Auftragsbestätigung eine Bestätigung über den gewählten Leistungsumfang. Dieser Leistungsumfang bestimmt die Möglichkeiten der Nutzung durch den Kunden.

2.3 Der Kunde wird ab Absendung der Benutzerauthentifizierung durch AO zur Nutzung freigeschaltet und die Nutzungsmöglichkeit beginnt mit diesem Zeitpunkt. Das Entgelt ist ab diesem Zeitpunkt zu leisten.

3. Leistungen von AO

3.1 Softwarenutzung

AO stellt dem Kunden seine Softwareprodukte in der jeweiligen aktuellen Version im individualvertraglich vereinbarten Leistungsumfang zur Nutzung via Internet zur Verfügung. Der Kunde ist berechtigt, die auf dieser Seite angebotenen Leistungen entsprechend dem mit dem Kunden individualvertraglich festgelegten Leistungsumfang unter ausschließlicher Verwendung der ihm zugeteilten Benutzerauthentifizierung zu nutzen

(Siehe Abschnitt „Zugriffsberechtigungen“). Die zugeteilte Benutzerkennung bezieht sich auf die natürliche oder juristische Person des Kunden. Bei Personengesellschaften sind die Personengesellschaften zur Nutzung berechtigt. Die konkrete Anzahl der Berechtigungen (User Anzahl) wird individualvertraglich vereinbart. Eine Weitergabe der Nutzungsberechtigung an Dritte ist unzulässig.

3.2 Serverkapazität

AO gewährleistet eine technische Nutzungsmöglichkeit 7/24, d.h. über sieben Tage in der Woche 24 h (von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr) an 365 Tagen im Jahr, im Umfang von 99,5%.

Bei 7/24 Support unterscheidet AO zwei unterschiedliche Supportzeiten:

- Standard Supportzeit: Werktags Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, Erreichbarkeit der AO Techniker durch den Kunden.
- NonStandard Supportzeit: alle Zeiten außerhalb der Standard Supportzeit. Während dieser Zeit ist der Serverbetrieb im Rechenzentrum überwacht, ein telefonischer Kontakt durch den Kunden ist nicht möglich. Für jede Störung wird ein Ticket im AO Ticket-System mit einer eindeutigen Referenznummer eröffnet.

3.3 Support / Hotline

Telefonische Auskünfte in der Zeit von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr. Die Hotline gliedert sich in Support für den Administrator und Support für den User. Der Hotline Support ist kostenpflichtig.

3.4 Wartung

Zu den Wartungsleistungen gehören:

3.4.1 Die Anpassung des Produktes bei Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen, soweit sie das Produkt betreffen;

3.4.2 Die Weitergabe von AO nach billigem Ermessen zu bestimmten Produktverbesserungen und Neuentwicklungen, soweit sie die Standardversion betreffen;

3.5 Zusatzleistungen von AO

Darüber hinaus kann der Kunde im Rahmen entsprechender einzelvertraglicher Vereinbarung zwischen den Parteien folgende Leistungen in Anspruch nehmen, die außerhalb der ohne Abschluss einer zusätzlichen Vereinbarung von AO geschuldeten Verpflichtungen und Leistungen von AO liegen, und für welche der Kunde gesondert nach Aufwand Entgelt zu leisten hat:

3.5.1 Beratung in allen Fragen des Einsatzes oder der Anwendung des Softwareproduktes, einschließlich der Weitergabe von Einsatz und Anwendungserfahrungen aus dem gesamten Benutzerkreis;

3.5.2 Schulungen vor Ort oder am Telefon

3.5.3 Zugriffe auf die von AO durchgeführte Datensicherung

3.6 Subunternehmer

AO ist berechtigt, sich bei der Erbringung der Leistungen Dritter zu bedienen.

4. Berechtigung des Kunden

4.1 Der Kunde ist berechtigt, mittels der ihm von AO übermittelten Benutzerauthentifizierung die verfügbaren EDV Programme nach Maßgabe der individualvertraglichen Vereinbarungen zu nutzen. Es stellt dies eine nicht exklusive, persönliche und nicht übertragbare Berechtigung des Kunden in Form der Einzelplatznutzung dar. Die Nutzung ist beschränkt auf Mitarbeiter des Unternehmens (Kunden). Der konkrete Umfang (insbesondere User Anzahl) ergibt sich aus der individuellen Vereinbarung. Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten eine Nutzungsmöglichkeit einzuräumen. Insbesondere ein Herunterladen oder eine Vervielfältigung der Anwendungssoftware sowie deren Weitergabe an Dritte sind nicht gestattet. Über das Recht des Nutzers hinaus, die Dienste von AO im Rahmen des bestimmungsmäßigen Gebrauchs zu nutzen, ist er nicht berechtigt, Inhalte und Layout der Anwendungssoftware ohne vorherige Zustimmung der Rechteinhaber – auch nicht teilweise – zu verwerten, insbesondere zu bearbeiten, zu kopieren oder in sonstiger Weise zu vervielfältigen. Mindestanforderungen: Internetzugang DSL, Browser IE8, Firefox, für Mobilgeräte Android, IOS.

AO erklärt, dass lediglich mit diesen Mindestkonfigurationen und der Einhaltung dieser Mindestsystemvoraussetzungen, die Nutzung optimal möglich ist. Sämtliche Angaben mit Hinblick auf Nutzungsverhalten beruhen auf diesen Systemvoraussetzungen. Unterschreitet der Kunde diese Systemvoraussetzungen, dann ist die Nutzung nur in eingeschränktem Umfang und in eingeschränkter Art und Weise möglich.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, die ihm übermittelte Benutzerauthentifizierung vor dem Zugriff von Dritten zu schützen. Bei Verlust bzw. dem Verdacht auf Missbrauch der Benutzerauthentifizierung verpflichtet sich der Kunde, dies AO unverzüglich schriftlich mitzuteilen. AO wird den Zugang des Kunden sperren und erst nach Bestätigung des Erhaltens der neuen Benutzerauthentifizierung wieder freischalten. Aus dieser zeitlichen Sperre erwachsen dem Kunden keinerlei Ansprüche. Der Kunde hat für den Zeitraum der Sperre das Entgelt zu leisten, welches sich aufgrund des individuellen Vertrages für diesen Zeitraum ergibt. AO ist überdies berechtigt, nach vorheriger Ankündigung (per E-Mail bzw. durch Meldung im Programm selbst) den Dienst zu Wartungszwecken (Datensicherung, Programmupdates, etc.) oder ähnlichen Zwecken kurzfristig einzustellen. Aus dieser Einstellung erwachsen dem Kunden keinerlei Ansprüche. Der Kunde hat für den Zeitraum der Einstellung das Entgelt zu leisten, welches sich aufgrund des individuellen Vertrages für diesen Zeitraum ergibt.

4.3 Alle mit der dem Kunden übermittelten Benutzerauthentifizierung in Anspruch genommenen Leistungen gelten als für den Kunden erbracht. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Leistungen, die mit seiner Benutzerauthentifizierung in Anspruch genommen werden, zu bezahlen. AO ist nicht verpflichtet, die physische Identität des die Leistung Anfordernden zu überprüfen.

4.4 AO ist jederzeit berechtigt die Benutzerauthentifizierung nach schriftlicher Ankündigung zu verändern.

4.5 Der Kunde stellt AO von Ansprüchen Dritter frei, die AO durch Verletzung der vorgenannten Pflichten entstehen.

5. Vertragsdauer / Folgen der Vertragsbeendigung

5.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende von jeder der beiden Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

5.2 Mit Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, fallen sämtliche dem Kunden übertragenen Rechte automatisch mit sofortiger Wirkung an AO zurück.

6. Außerordentliche Kündigung

6.1 Verletzt der Kunde wesentliche Vertragspflichten, ist AO zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

6.2 Ein außerordentlicher Kündigungsgrund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen mehr als einen Monat in Rückstand gerät und von AO unter Setzung einer zweiwöchigen Frist schriftlich zur Zahlung aufgefordert wurde.

6.3 Ebenso liegt ein außerordentlicher Kündigungsgrund vor, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren (dies umfasst auch ein Reorganisationsverfahren) eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird oder die Voraussetzungen für die Eröffnung eines solchen Verfahrens oder die Abweisung eines solchen Antrags vorliegen oder der Kunde seine Zahlungen einstellt oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen gegen den Kunden ergriffen werden.

7. Vergütung

7.1 Die individualvertraglich vereinbarte Vergütung ist vorschüssig zu Beginn des jeweils vereinbarten wiederkehrenden Abrechnungszeitraumes fällig. Die von AO zu stellende Rechnung ist sofort netto ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig und vom Kunden abzugsfrei auf das auf der Rechnung angeführte Konto der AO unter Angabe der Kundennummer zu leisten.

7.2 Als Basis für die Berechnung der Gebühren für die Leistungen wird die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Preisliste der Fa. AO herangezogen

7.3 Im Falle des Zahlungsverzuges ist der Kunde verpflichtet, Verzugszinsen zu leisten. Der Kunde trägt bei Zahlungsverzug auch die Kosten der Einschaltung eines Inkassobüros oder Rechtsanwaltes bei der Einforderung der offenen Beträge.

7.4 Der Kunde trägt die Preisgefahr, d.h. er hat das vereinbarte Entgelt auch zu leisten, wenn die Leistungserbringung aufgrund von Umständen, die in seiner Sphäre gelegen sind, unterbleibt. Eine Anrechnung von Ersparnissen auf Seiten von AO erfolgt nicht.

7.5 AO ist berechtigt, den Zugang eines Kunden, der mit zumindest einer Zahlung an AO aufgrund dieses Vertrages oder einer anderen Vertragsbeziehung in Verzug ist, zu sperren. Den Anspruch auf Leistungen aus dem Vertrag erhält der Kunde erst wieder nach vollständiger Bezahlung der Gebühren für den Nutzungsvertrag und etwaiger Leistungsansprüche von AO aufgrund anderer vertraglicher Beziehungen.

7.6 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Zahlungsverpflichtungen als in Euro vereinbart gelten.

8. Gewährleistung/Haftung/Haftungsbeschränkung

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel AO unverzüglich schriftlich mitzuteilen und AO auf Nachfrage entsprechend die mit dem vermuteten Fehler zusammenhängenden Nachweise zur Verfügung zu stellen.

8.2 Von AO zu vertretenden, wesentlichen Mängeln, die während der Vertragslaufzeit auftreten, also solche Fehler, die die Funktionstauglichkeit des vertragsgegenständlichen Dienstes erheblich beeinträchtigen, wird AO nach billigem Ermessen in angemessener Frist beseitigen. AO ist bestrebt, alle angebotenen Leistungen unverzüglich wieder verfügbar zu machen.

8.3 Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Mängeln, die durch Dritte oder andere Gründe als die normale Anwendung (wie insbesondere Stromausfall, Unfälle, Hackerangriffe, Viren etc.) verursacht worden sind. AO haftet insbesondere nicht für Folgen eines etwaigen Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden oder Ereignisse, die außerhalb ihres Verantwortungsbereiches liegen, wie insbesondere Leistungen der Deutschen Telekom und anderer Diensteanbieter, für die Funktionsfähigkeit von Routern, den Zustand des Glasfasernetzes etc. AO übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass der vertragsgegenständliche Online Dienst den speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht. AO übernimmt für die Eignung der Software und Hardware des Kunden oder Dritter, die für die Funktion und die Unterstützung des Online Dienstes notwendig sind, und für deren Beschaffung und Installation der Kunde verantwortlich ist, keine Gewähr.

AO übernimmt keine Gewährleistung für jegliche kundenseitig oder durch Dienstleister des Kunden hinterlegte Daten und nicht für Daten die AO im Auftrag des Kunden hinterlegt hat.

8.4 Der Kunde ist für die Schaffung des Zuganges zu den Softwareprogrammen selbst verantwortlich. AO ist nicht verpflichtet, die Zugangsmöglichkeit für den Kunden zu schaffen, sondern stellt nur die Nutzung zur Verfügung, wenn der Kunde den Zugang schafft.

8.5 AO ist nicht verpflichtet die Vollständigkeit, Plausibilität und Richtigkeit der vom Kunden eingegebenen Daten zu überprüfen; AO übernimmt keinerlei Haftung für die Inhaltsdaten, die der Kunde bei Nutzung verwendet.

8.7 Insgesamt haftet AO auf Schadenersatz nur, wenn

a) die Haftung unter dem anwendbaren Recht zwingend ist, wie z.B. in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder

b) AO schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) dieses Vertrages verletzt, oder

c) der Schaden auf mindestens grob fahrlässigem Verhalten AOs beruht.

8.8 Außer den in Ziffer 8.7 genannten Fällen haftet AO über die Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen hinaus nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverlust und für Schäden aus Ansprüchen Dritter im Rahmen von Gewährleistung, Schadenersatz oder sonstiger Leistungsstörungen. Darüber hinaus haftet AO insbesondere nicht für Schäden, die den Nutzern oder Dritten aus der Nutzung der Dienste von AO entstehen.

8.9 Außer den in Ziffer 8.7 genannten Fällen ist die Haftung auf denjenigen Schaden begrenzt, den AO bei Vertragsschluss aufgrund der Umstände, die AO kannte oder hätte kennen müssen, vernünftigerweise vorhersehen konnte oder hätte vorhersehen können, begrenzt.

8.10 Für den Verlust von Daten haftet AO nur, wenn der Kunde gegen den Verlust nachweislich ausreichende Vorsorge getroffen hat, insbesondere dadurch, dass er regelmäßig Sicherungskopien aller Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt hat oder der Datenverlust auch bei Beachtung dieser Verpflichtung nicht vermeidbar gewesen wäre.

8.11 AO haftet nur zu jenem Anteil, in dem AO im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat.

8.12 Die Ansprüche des Kunden für Sachschäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind insgesamt mit der im vorangegangenen Jahr entrichteten Nutzungsgebühr betraglich beschränkt. AO leistet daher in jedem Fall an einen Kunden aus dem Titel des Schadenersatzes und/oder der Gewährleistung für Sachschäden keinen höheren Betrag als die im vorangegangenen Jahr entrichtete Nutzungsgebühr.

8.13 Etwaige Ansprüche aus Gewährleistung und/oder Schadenersatz sind vom Kunden unverzüglich schriftlich geltend zu machen.

9. Aufrechnung und Zurückbehaltung und Anspruchsabtretung

9.1 Eine Aufrechnung gegen Ansprüche von AO durch den Kunden ist unzulässig, sofern diese Ansprüche nicht von AO ausdrücklich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. 9.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und/oder Forderung aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag an Dritte ohne die vorherige Zustimmung von AO abzutreten.

10. Änderungen der Vereinbarungen

10.1 Änderungen der getroffenen Vereinbarung bedürfen der Schriftform und werden erst durch die schriftliche Bestätigung durch AO wirksam.

10.2 Nachrichten und Mitteilungen müssen ebenso schriftlich übermittelt werden.

10.3 Es werden folgende Empfänger bei AO für Änderungen von Vereinbarungen bzw. Nachrichten und Mitteilungen festgelegt:

Alpha Online GmbH

Alstertor 9

20095 Hamburg

Mail: info@alphaonline.de

Fax: +49 40 669066915

10.4 Der Kunde ist verpflichtet jede Veränderung seiner Kontakt E-Mail Adresse unverzüglich bekannt zu geben. Alle Mitteilungen und Nachrichten von AO an den Kunden werden an diese vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesandt. Sofern die E-Mail Adresse nicht mehr aktiv ist, erfolgen die Zustellungen an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Anschrift.

11. Datenschutz und Verschwiegenheit

AO ist sich seiner Verpflichtung zu Datensicherheit und Verschwiegenheit bewusst. Insbesondere wird AO die zur Verfügung gestellten bzw. erfassten Kundendaten nur im Rahmen der Aufträge des Kunden verwenden. AO ist berechtigt, die Kundendaten zum Zwecke der Auftragsabwicklung zu speichern und zu verwenden. Mit Beendigung des Nutzervertrages und der entsprechenden Aufhebung der Registrierung des Kunden werden die Daten des Kunden für die weitere Verwendung gesperrt und nach Ablauf der steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften gelöscht. Im Übrigen erfolgt die Löschung der gespeicherten personenbezogenen Daten, wenn der Kunde seine Einwilligung zur Speicherung widerruft, wenn ihre Kenntnis zur Erfüllung des mit der Speicherung verfolgten Zwecks nicht mehr erforderlich ist oder wenn ihre Speicherung aus sonstigen gesetzlichen Gründen unzulässig ist. Auf Anforderung werden die gespeicherten Daten dem Kunden auf Datenträger überlassen. Alle mit der Durchführung der Leistungen betrauten Mitarbeiter sind im Rahmen von Dienstverträgen zur Verschwiegenheit und Geheimhaltung von Daten (auch nach Beendigung des Dienstverhältnisses) verpflichtet. AO schützt die vom Kunden übermittelten (d. h. eingegebenen Daten) konform mit den jeweils gültigen Datenschutzbestimmungen, entsprechend dem Stand der technischen Möglichkeiten und der wirtschaftlichen Vertretbarkeit vor Zugriffen unberechtigter Dritter Personen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Als Erfüllungsort wird zwischen beiden Vertragspartnern Hamburg vereinbart und zwar für die Verpflichtungen von AO und die Verpflichtung des Kunden, insbesondere die Verpflichtung die Entgelte zu leisten.

12.2 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

12.3 Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Vertragsbestimmungen berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Regelungen.

12.4 Für alle Streitigkeiten aus und/oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag vereinbaren die Parteien die ausschließliche Zuständigkeit der Hamburger Gerichte und die ausschließliche Anwendbarkeit deutschen Rechts.

Hamburg, den 15.10.2018