

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-as-a-Service (SaaS)

Nur für den kaufmännischen  
Geschäftsverkehr

## 1. Inhalt und Zustandekommen

**(1) Parteien und Gegenstand.** Dieser Vertrag regelt das rechtliche Verhältnis zwischen der Matrix42 AG mit Sitz in der Elbinger Straße 7 in 60487 Frankfurt am Main („Matrix42“) und deren Kunden („Kunde“) in Bezug auf die Zurverfügungstellung von Software zur Nutzung über das Internet (Software-as-a-Service). Für die entsprechende Zurverfügungstellung einzelner Softwareprodukte gelten ergänzend die jeweiligen Service-Bedingungen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Service-Bedingungen gehen die Service-Bedingungen vor.

**(2) Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn Matrix42 einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigelegt sind und Matrix42 dem nicht widerspricht.

## 2. Leistungen von Matrix42

**(1) Nutzungsrecht.** Matrix42 stellt dem Kunden das in den Service-Bedingungen bezeichnete und beschriebene Softwareprodukt („Software“) zur Nutzung über das Internet zur Verfügung („Service“). Die Software wird auf Computern eines von Matrix42 genutzten Rechenzentrums betrieben und der Kunde erhält für die Laufzeit dieses Vertrages das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, auf die Software mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu nutzen („Service“). Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z. B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde verantwortlich. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die vom Kunden gebuchte Anzahl von Nutzungseinheiten (z. B. Anzahl der Nutzer oder verwalteten Geräte). Die Nutzungseinheiten sind in den Service-Bedingungen bezeichnet. Eine Nutzungsüberlassung oder Bereitstellung des Services an Dritte ist untersagt. Matrix42 erbringt ihre Leistungen nicht für Verbraucher, sondern ausschließlich für die Zwecke der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden.

**(2) Einrichtung.** Der Kunde nimmt die erstmalige Einrichtung des Services (individuelle Einstellungen oder Import von Daten) selbst vor. Eine Veränderung des Services, insbesondere eine Umprogrammierung nach Wünschen des Kunden, ist nicht geschuldet. Entsprechende Serviceleistungen sind besonders zu vereinbaren und zu vergüten.

**(3) Support.** Matrix42 stellt einen kostenlosen Online-Support zur Unterstützung bei der Nutzung des Services zur Verfügung. Der Support beinhaltet nicht: allgemeinen Know-how-Transfer, Schulungen, Konfiguration und Implementierung oder kundenspezifische Dokumentation oder Anpassung der Software. Der Support erfolgt per E-Mail: [helpdesk.cloud@matrix42.com](mailto:helpdesk.cloud@matrix42.com), per Telefon: +49 (0) 069 66773 8222, über das Service Portal oder über das Online-Forum. Die Supportleistungen werden von Matrix42 werktäglich Montag bis Freitag in der Zeit von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Hessen sowie der 24. und 31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen.

**(4) Leistungsänderungen.** Matrix42 kann den Service (einschließlich dessen Systemanforderungen) zur Anpassung an technische oder wirtschaftliche Marktveränderungen und aus wichtigem Grund ändern. Ein solcher liegt insbesondere vor, wenn die Änderung aufgrund (i) einer notwendigen Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (ii) von geänderten technischen Rahmenbedingungen (neue Browserversionen oder technische Standards), (iii) des Schutzes der Systemsicherheit oder (iv) der Fortentwicklung des Services (Abschaltung alter Funktionen, die durch neue weitgehend ersetzt wurden) erforderlich ist. Matrix42 wird den Kunden auf für ihn nachteilige Änderung rechtzeitig – in der Regel zwei Wochen vor dem Inkrafttreten – per E-Mail hinweisen. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht bis zum Änderungsstermin schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Änderung wird Matrix42 auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Würde die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien zulasten des Kunden nicht nur unerheblich stören, unterbleibt die Änderung.

### 3. Vergütung und Zahlungsverzug

**(1) Gebührenstruktur.** Der Kunde schuldet Matrix42 für die Nutzung des Services während der Vertragslaufzeit die in der Service-Beschreibung vereinbarte Vergütung. Die Vergütung kann bestehen aus einer einmaligen Einrichtungsgebühr, einer festen monatlichen Grundgebühr und einer von der Anzahl der gebuchten oder in Anspruch genommenen Nutzungseinheiten abhängigen monatlichen Nutzungsgebühr.

**(2) Entstehen der Grund- und Nutzungsgebühr.** Die Grund- und Nutzungsgebühr wird mit Vertragsbeginn für die Grundlaufzeit (siehe Ziffer 9 (2)) und danach mit Beginn einer jeden Verlängerungslaufzeit (siehe Ziffer 9 (2)) für die Verlängerungslaufzeit jeweils im Voraus voll fällig. Eine Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten (bzw. Wechsel in ein höheres Leistungspaket) ist jederzeit möglich, eine Reduzierung (bzw. Wechsel in ein niedrigeres Leistungspaket) ist nur mit Wirkung zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit oder davor mit Zustimmung von Matrix42 möglich. Im Falle einer Erhöhung der gebuchten Nutzungseinheiten innerhalb der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit werden die zusätzlichen Gebühren anteilig in Rechnung gestellt. Für die zusätzlichen Nutzungseinheiten gelten die Preise gemäß der bei Bestellung der zusätzlichen Nutzungseinheiten gültigen Preisliste von Matrix42.

**(3) Rechnungsstellung.** Matrix42 stellt die Gebühren zu Vertragsbeginn und sodann zu Beginn jeder Verlängerungslaufzeit im Voraus in Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 30 Tagen zu zahlen.

**(4) Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

**(5) Zahlungsverzug.** Kommt der Kunde für zwei Kalendermonate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das Doppelte einer monatlichen Grund- plus Nutzungsgebühr erreicht, in Verzug, ist Matrix42 berechtigt, nach entsprechender Androhung per E-Mail oder per Brief den Zugang zum Service zu sperren oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Während der Sperrung hat der Kunde keinen Zugriff auf die im Service gespeicherten Daten. Im Falle einer Kündigung findet Ziffer 9 (4) Anwendung.

**(6) Preisänderungen.** Matrix42 ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarten Preise jeweils mit Ablauf von mindestens 12 Monaten seit dem Wirksamwerden der letzten Preisänderung (erstmalig jedoch frühestens 24 Monate nach Abschluss des Software-as-a-Service-Vertrages) mit Wirkung zu Beginn der folgenden Verlängerungslaufzeit zu erhöhen oder zu reduzieren. Eine solche Preiserhöhung darf pro Vertragsjahr nicht mehr als 5 % betragen, es sei denn, die Arbeitskosten von Matrix42 für die Leistungserbringung sind um mehr als 5 % pro Vertragsjahr gestiegen. Die geänderten Preise werden wirksam, wenn (i) Matrix42 sie dem Kunden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden vorab schriftlich oder per E-Mail ankündigt und (ii) der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach der Mitteilung schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Preisänderung wird Matrix42 auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde, so gelten die bisherigen Preise weiter. Matrix42 hat das Recht, den Vertrag gemäß Ziffer 9 (2) ordentlich zu kündigen

#### **4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

**(1) Sicherungskopien.** Dem Kunden obliegt es, regelmäßig Kopien der von ihm eingegebenen Daten zu exportieren und Sicherungskopien anzufertigen oder die entsprechenden Informationen auszudrucken und aufzubewahren

**(2) Systemanforderungen und Mitwirkungspflicht.** Anforderungen an Hard- und Software beim Kunden sowie organisatorische Anforderungen und Mitwirkungspflichten des Kunden sind in den Service-Bedingungen geregelt.

**(3) Namens- und Logonutzung des Kunden.** Der Kunde erklärt sich jederzeit widerruflich (info@matrix42.com) bereit, dass Matrix42 berechtigt ist, den Namen des Kunden und sein Firmenlogo zu Werbezwecken für die Software-Produkte der Matrix42 on- und offline zu verwerten, insbesondere in Printmedien und über Datenbanken, elektronische Datennetze und Online-Dienste (z. B. FTP, WWW, E-Mail, YouTube, Flickr, Facebook und vergleichbare Netze), zu vervielfältigen, zu verbreiten, zum Abruf bereitzuhalten, zu veröffentlichen und vorzuführen.

Der Kunde erklärt sich weiterhin bereit, nach Terminabsprache interessierten Neukunden für Fragen über die bei ihm eingesetzte Software der Matrix42 zur Verfügung zu stehen.

## 5. Kundendaten und Datenschutz

**(1) Kundendaten.** Die vom Kunden im Rahmen der Nutzung des Services eingegebenen und die dabei erzeugten und dem Kunden zurechenbaren Daten („Kundendaten“) stehen ausschließlich dem Kunden zu. Matrix42 behandelt die Kundendaten vertraulich.

**(2) Auftragsdatenverarbeitung.** Soweit es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, gilt Folgendes: Matrix42 verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter im Sinne des § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ausschließlich im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung des Services. Matrix42 trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des BDSG, verantwortlich. Der Kunde ist berechtigt, als Rechenzentrum einen in der Europäischen Union oder dem Europäischen Wirtschaftsraum ansässigen Hostler einzusetzen. Einzelheiten regeln die Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung.

## 6. Mängelansprüche

**(1) Mängelbeseitigung.** Mängel des Services meldet der Kunde unverzüglich an Matrix42 und erläutert die näheren Umstände des Zustandekommens. Matrix42 wird den Mangel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Matrix42 ist berechtigt, den Mangel durch eine Workaround-Lösung zu umgehen, wenn die Mangelursache selbst nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu beseitigen ist und die Nutzbarkeit des Services nicht erheblich leidet.

**(2) Service Levels.** Etwaige Service Levels für die Mängelbeseitigung einzelner Services sind in der Service-Beschreibung geregelt.

**(3) Anfängliche Unmöglichkeit.** Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, Alt. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches wird ausgeschlossen.

## 7. Freistellungspflichten

**(1) Pflicht zur Freistellung.** Machen Dritte (einschließlich öffentliche Stellen) gegenüber Matrix42 Ansprüche bzw. Rechtsverletzungen geltend, die auf der Behauptung beruhen, dass der Kunde gegen seine vertraglichen Pflichten verstoßen hat, insbesondere rechtswidrige Daten in den Service eingespielt oder den Service in wettbewerbswidriger oder sonst rechtswidriger Weise genutzt hat, so gilt Folgendes: Der Kunde wird Matrix42 von diesen Ansprüchen unverzüglich freistellen, Matrix42 bei der Rechtsverteidigung angemessene Unterstützung bieten und Matrix42 von den Kosten der Rechtsverteidigung freistellen.

**(2) Voraussetzungen der Freistellungspflicht.** Voraussetzung für die Freistellungspflicht nach Ziffer 7 (1) ist, dass Matrix42 den Kunden über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich schriftlich informiert, keine Anerkenntnisse oder gleichkommende Erklärungen abgibt und es dem Kunden ermöglicht, auf Kosten des Kunden – soweit möglich – alle gerichtlichen und außergerichtlichen Verhandlungen über die Ansprüche zu führen.

## 8. Haftung

(1) Matrix42 haftet für Schäden, soweit diese

- vorsätzlich oder grob fahrlässig von Matrix42 verursacht wurden oder
- leicht fahrlässig von Matrix42 verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Zwecks dieses Vertrages gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (z. B. Kundendaten sind vollständig verloren und auch Altbestände sind nicht rekonstruierbar).

Im Übrigen ist die Haftung von Matrix42 unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer Matrix42 haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch Matrix42 erfolgen nur schriftlich und sind als solche zu bezeichnen.

**(2) Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Absatz (1) b) haftet Matrix42 begrenzt bis zu einem Betrag von 500.000 €.

(3) Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes werden hiervon nicht berührt.

**(4) Mitarbeiter und Beauftragte von Matrix42.** Die Haftungsbeschränkungen der Ziffern 8 (1) und 8 (2) gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Matrix42.

## 9. Laufzeit und Kündigung

**(1) Kostenlose Testphase.** Soweit in den Service-Bedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, gilt für die Laufzeit des Vertrages in Bezug auf einen einzelnen Service Folgendes: Mit Vertragsschluss beginnt zunächst eine 30-tägige Testphase. In der Testphase fallen keine Einrichtungs-, Grund- oder Nutzungsgebühren an. Der Vertrag endet automatisch mit Ablauf der Testphase, wenn der Kunde den Service nicht ausdrücklich für eine sich anschließende weitere Laufzeit bestellt. Hierauf wird der Kunde vor Ablauf der Testphase hingewiesen. Bestellt der Kunde den Service für eine weitere Laufzeit, so beginnt mit Ablauf der Testphase die Grundlaufzeit gemäß Ziffer 9 (2).

**(2) Laufzeit.** Der Vertrag ist je nach Bestellung des Kunden für eine bestimmte Laufzeit (z. B. sechs, zwölf, achtzehn oder vierundzwanzig Monate) geschlossen („Grundlaufzeit“) und verlängert sich anschließend automatisch um den selben Zeitraum („Verlängerungslaufzeit“), wenn der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von vier Wochen („Kündigungsfrist“) zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wurde. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die Reduzierung von Nutzungseinheiten gilt Ziffer 3 (2).

**(3) Form.** Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

**(4) Daten bei Vertragsende.** Der Kunde kann die Kundendaten über die Export-Funktion des jeweiligen Services während der Vertragslaufzeit exportieren. Nach Ende der Vertragslaufzeit hat der Kunde keinen Zugriff mehr auf die Kundendaten. Mit Ablauf von einem Monat nach Vertragsende – oder vorher auf Verlangen des Kunden – wird Matrix42 die Kundendaten endgültig und vollständig löschen, sofern dem nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten von Matrix42 entgegenstehen. Zu einer abweichenden Herausgabe der Kundendaten (z. B. betreffend Zeit, Format oder Migration) ist Matrix42 nur verpflichtet, wenn dies gesondert vereinbart und vergütet wird.

## 10. Schlussbestimmungen

**(1) Service-Bedingungen.** Die Service-Bedingungen des jeweils beauftragten Services sind Vertragsbestandteil.

**(2) Aufrechnung.** Der Kunde kann mit anderen Ansprüchen als mit seinen vertraglichen Gegenforderungen aus dem jeweils betroffenen Rechtsgeschäft nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn dieser Anspruch von Matrix42 unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

**(3) Schriftform.** Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

**(4) Anwendbares Recht.** Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

**(5) Gerichtsstand.** Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand Frankfurt am Main.