

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der SYNAXON AG für SYNAXON Managed Services**

## **Präambel**

Mit den SYNAXON Managed Services bietet SYNAXON ihren Partnern und den Kunden der SYNAXON Projekt und Handels GmbH (nachfolgend einzeln und gemeinsam "Kunde/n" genannt), die als IT-Dienstleister selber Managed Services anbieten oder anbieten möchten, an, ausgewählte Managed Services für den Kunden zu übernehmen.

## **1. Geltung der Bedingungen**

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Leistungen im Rahmen von SYNAXON Managed Services, sofern nicht im Einzelfall für eine Leistung separate Geschäftsbedingungen bestehen. Abweichungen oder ein teilweiser oder gänzlicher Ausschluss sind nur wirksam, wenn dies schriftlich vereinbart wurde. Mit der Buchung der Leistung anerkennt der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **2. Vertragsschluss**

Nachdem der Kunde die SYNAXON Managed Services bzw. die Leistung Modern Workplace gebucht hat, wird ihm die Buchung unverzüglich per E-Mail bestätigt. Die Freischaltung erfolgt in der Regel am nächsten Werktag. Mit der Freischaltung ist der Vertrag geschlossen.

## **3. Gegenstand des Vertrages**

Gegenstand des Vertrages ist die Nutzung der vom Kunden gebuchten SYNAXON Managed Services. Inhalt und Umfang der einzelnen Leistungen und die Funktionen der Produkte sind in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen im Einzelnen dargestellt.

## **4. Zugangsdaten**

Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass alle von SYNAXON vergebenen Login-Daten mit den zugehörigen persönlichen Passwörtern den Zugang zu geschützten Systemen darstellen. Dieser Zugang darf vom Benutzer nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.

## **5. Personalisierte Accounts bei "Monitoring & Management"**

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass für "Monitoring & Management" ausschließlich personalisierte Accounts vergeben werden, mit denen in den Logfiles/Protokolldateien Rückschluss auf eine natürliche Person möglich ist. Die Vergabe personalisierter Accounts ist aus Sicherheitsgründen erforderlich, um bei einer missbräuchlichen Nutzung entsprechende Maßnahmen ergreifen zu können.

## **6. Beauftragung Dritter**

SYNAXON darf Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis auch durch geeignete Dritte, insbesondere die einsnulleins GmbH, eine 100%-ige Tochtergesellschaft von SYNAXON, ausüben lassen, ohne dass SYNAXON hierdurch aus ihrer Verantwortung entlassen würde. SYNAXON stellt sicher, dass das Datenschutzniveau bei diesen Dritten mindestens der Vereinbarung zwischen dem Kunden und SYNAXON entspricht. Unter diesen Voraussetzungen stimmt der Kunde einer solchen Übertragung schon jetzt zu.

## **7. Preise und Zahlung**

Entgelte und Berechnungszeiträume ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen bzw. aus dem Einzelvertrag.

## **8. Haftungsausschluss für die dauerhafte Verfügbarkeit**

Nach dem jetzigen Stand der Technik kann die Datenkommunikation über das Internet nicht fehlerfrei und jederzeit verfügbar gewährleistet werden. SYNAXON haftet daher nicht für die jederzeitige Verfügbarkeit der Plattform und auch nicht für durch technisch bedingte Ausfälle verursachte Datenverluste, abgebrochene Datenübertragungen oder sonstige Probleme in diesem Zusammenhang.

## **9. Schadensersatz**

SYNAXON haftet gegenüber dem Kunden für Schäden, die SYNAXON, ihre gesetzlichen Vertreter, sonstige Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen in Erfüllung der vertraglichen Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SYNAXON nur, wenn vertragswesentliche Pflichten verletzt werden (sog. Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Soweit eine Haftung dem Grunde nach besteht, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Weitergehende Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.

Vorstehende Haftungsfreizeichnungen gelten nicht im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

Sofern die vertragliche Haftung von SYNAXON ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Arbeitnehmer, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

## **10. Datenschutz**

1. Mit der Nutzung einzelner SYNAXON Managed Services, z. B. "Monitoring und Management", gewährt der Kunde SYNAXON unter Umständen Zugriff auf die IT seiner Endkunden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass SYNAXON dabei auch Zugriff auf personenbezogene Daten erhält. Der Kunde hat sicherzustellen und ist dafür verantwortlich, dass er im Verhältnis zu seinen Endkunden zur Einschaltung eines Subunternehmers (SYNAXON) berechtigt ist.

2. SYNAXON verpflichtet sich zur Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

## **11. Datenerhebung und -nutzung**

Bei der Nutzung bzw. der Erbringung der SYNAXON Managed Services fallen diverse Nutzer- und Nutzungsdaten an, bspw. Benutzernamen, Anmeldezeiten, IP-Adressen der Geräte, eingesetzte Hard- und Software. Nutzer können in diesem Zusammenhang sowohl der Kunde als seine Endkunden sein.

SYNAXON nutzt die anfallenden Daten um den Betrieb, die Nutzung und die Verbesserung der SYNAXON Managed Services zu unterstützen. Ferner werden solche Daten für betriebswirtschaftliche Auswertungen und zum Benchmarking genutzt. Darüber hinaus wertet SYNAXON die Daten aus, um dem Kunden bei Bedarf Handlungsempfehlungen aussprechen zu können.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit b) und f) DSGVO.

Wenn und soweit der Kunde für bestimmte Zwecke seine Einwilligung zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten erteilt hat, ist die jeweilige Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit a) DSGVO Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung.

SYNAXON verpflichtet sich, diese Daten, sofern ihre Nutzung über den internen Gebrauch hinausgeht, ausschließlich in anonymisierter Form zu präsentieren.

## **12. Vertragsdauer und Kündigung**

1. Für Managed Services im Rahmen von "Modern Workplace" gelten die Bestimmungen aus Ziffer 12 der AGB Modern Workplace.
2. Für alle anderen Buchungen gilt:
  - 2.1. Der Vertrag beginnt mit der Buchung des jeweiligen „SYNTAXON Managed Services“ und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sofern nicht anders angegeben, kann der Kunde den Vertrag jederzeit zum Ende eines Kalendermonats kündigen. In der Regel reicht hierfür das Entfernen des jeweiligen Gerätes, Nutzers bzw. Dienstes und der zugehörigen Daten.
  - 2.2. SYNTAXON kann den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen. In diesem Fall wird SYNTAXON bei Ablauf des Vertrages den Softwareagenten des Kunden deinstallieren oder - falls dies nicht möglich sein sollte - den Zugang auf den jeweiligen Servern sperren.
  - 2.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtige Gründe kommen nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten der Parteien in Betracht. Insbesondere SYNTAXON hat das Recht, den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Partner an mindestens zwei aufeinanderfolgenden Terminen trotz Mahnung mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung in Verzug geraten ist. Der Partner ist darauf hingewiesen, dass mit Beendigung des Vertrages alle Leistungen enden, und z. B. kein Anti-Virenschutz mehr vorliegt und keine Backups mehr durchgeführt werden. Sollten Backup-Daten in die Cloud gesichert worden sein, würden diese umgehend gelöscht.
  - 2.4. Mit Beendigung der SYNTAXON Partnerschaft und dieses Vertrages enden zugleich alle bis dahin beauftragten Managed Services. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die Verträge mit seinen Endkunden entsprechend zu beenden oder umzustellen.

## **13. Kundenschutzklausel**

SYNTAXON verpflichtet sich, während der Dauer dieses Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach dessen Beendigung, keine Endkunden ihrer Partner, deren IT Gegenstand der im Rahmen dieses Vertrages von SYNTAXON erbrachten Managed Services war, im Bereich des Gegenstandes dieses Vertrages abzuwerben.

## **14. Sonstige Bestimmungen**

1. Ergänzungen, Änderungen und Nebenabreden bedürfen zur ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gleiche gilt für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
2. SYNTAXON behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Die geänderten Bedingungen werden den Kunden per E-Mail spätestens zwei Wochen vor ihrem Inkrafttreten zugesendet. Widerspricht der Kunde der Geltung der neuen Nutzungsbedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Empfang der E-Mail, gelten die geänderten Nutzungsbedingungen als angenommen. SYNTAXON wird die Kunden in der E-Mail, welche die geänderten Bedingungen enthält, auf die Bedeutung dieser Zweiwochenfrist gesondert hinweisen.
3. Dieser Vertrag und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
4. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er seinen Sitz im Ausland, so ist Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten der Sitz der SYNTAXON AG.

