

Allgemeine Geschäftsbedingungen | Mysolution

Version 3.5 – 9. August 2026 | Mysolution GmbH

Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Mysolution GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main und Geschäftsanschrift Stephanstraße 3, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter HRB 124578 (nachfolgend: „**Mysolution**“). Die Mysolution GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Mysolution B.V., einer Gesellschaft niederländischen Rechts mit Sitz in Houten und Geschäftsanschrift De Bouw 149, 3991 SZ Houten, Niederlande, eingetragen im Handelsregister der niederländischen Handelskammer (Kamer van Koophandel) unter der Nummer 30202683. Weitere Informationen finden Sie unter www.mysolution.nl.

Artikel 1. Begriffsbestimmungen

Alle in diesem Artikel definierten und fett hervorgehobenen Begriffe haben, sowohl im Singular als auch im Plural, die nachstehend festgelegte Bedeutung.

- 1.1. **Account:** der Benutzername, das Passwort und etwaige sonstige Autorisierungsmittel, die der Endnutzer benötigt, um sich bei bestimmten Teilen der Dienstleistungen anzumelden und diese nutzen zu können.
- 1.2. **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Mysolution einschließlich aller Module und etwaiger Anlagen, die untrennbarer Bestandteil des Vertrags sind.
- 1.3. **Angebot:** jedes Angebot oder sonstige Offerte von Mysolution an den Kunden über die Erbringung von Dienstleistungen, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden.
- 1.4. **Auftragsverarbeitungsvertrag:** ein gesonderter Vertrag, den die Parteien schließen und in dem nähere Vereinbarungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten getroffen werden.
- 1.5. **Auswirkung:** die (Schwere der) Folgen einer Störung für den Kunden.
- 1.6. **Backup:** eine Sicherungskopie der Kundendaten oder der Dienstleistungen, die von Mysolution im Falle von Störungen wiederhergestellt werden kann.
- 1.7. **Consulting:** jede Form der Erbringung von Fachwissen zugunsten des Kunden durch Mysolution und/oder durch einen von Mysolution eingeschalteten Dritten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Implementierung von Software, die Erstellung von Individualanpassungen, die Durchführung von Schulungen, die Erstellung von Analysen und die Bereitstellung neuer Releases der Software.
- 1.8. **Dienstleistungen:** sämtliche Leistungen, die Mysolution dem Kunden im Rahmen des Vertrags erbringt, wie im Angebot von Mysolution beschrieben. Diese Leistungen können unter anderem die Erteilung von Lizenzen, die Konfiguration oder Anpassung der Software, das Hosting und dessen Verwaltung sowie die Erbringung sonstiger Formen von Consulting umfassen.
- 1.9. **Dringlichkeit:** die Eilbedürftigkeit einer Störung für den Kunden.
- 1.10. **Endnutzer:** jede natürliche Person, die im Rahmen des Vertrags die Dienstleistungen nutzt, sei es über ihren Account oder auf andere Weise.
- 1.11. **Ergänzende Service-Level-Bedingungen:** die ergänzenden Bedingungen gemäß Modul C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die den Service und die Wartung der Software betreffen.
- 1.12. **Funktionalität:** spezifische Eigenschaften oder Merkmale, die eine bestimmte Nutzung oder Anwendung innerhalb der Dienstleistungen ermöglichen.

- 1.13. **Geplante Wartung:** sämtliche regulären Wartungsarbeiten in Bezug auf die Dienstleistungen, die nicht als Notfallwartung einzustufen sind.
- 1.14. **Geschäftszeiten:** die üblichen Geschäftszeiten von Mysolution gemäß Artikel 37 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.15. **Kunde:** jede juristische oder natürliche Person, die bei Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt und damit Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist. Soweit einzelne Bestimmungen nur gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen gelten, wird dies ausdrücklich bestimmt.
- 1.16. **Kundendaten:** sämtliche Daten, die vom Kunden oder von einzelnen Endnutzern mit den Dienstleistungen gespeichert werden oder die vom Kunden im Rahmen des Vertrags anderweitig Mysolution zur Verfügung gestellt werden.
- 1.17. **Lizenz:** das Recht des Kunden zur Nutzung der Software für die Laufzeit des Vertrags und zu den von den Parteien im Vertrag vereinbarten Bedingungen.
- 1.18. **Lösungszeit:** die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde eine Störung meldet, und dem Zeitpunkt vergeht, zu dem Mysolution dem Kunden eine vorläufige Lösung vorgeschlagen oder eine endgültige Lösung für die Störung umgesetzt oder angeboten hat.
- 1.19. **Materialien:** sämtliche Websites, (Web-)Anwendungen, Software, Daten, Dokumentationen, Konzepte, Texte, Abbildungen, Beratungen, Berichte und sonstige Geisteserzeugnisse im weitesten Sinne des Wortes.
- 1.20. **Mengenverpflichtung:** die Lohnabrechnungszahlen und/oder Nutzer, auf die die Lizenz des Kunden an der Software beschränkt ist. Je nach der vom Kunden bezogenen Software können diese Zahlen und/oder Nutzer bezeichnet werden als: „named users“, „Portal-Nutzer“, „Kandidatendossiers“, „Lohnabrechnungszahlen“ oder jede andere von Mysolution verwendete Bezeichnung.
- 1.21. **Notfallwartung:** unvorhergesehene Wartungsarbeiten infolge von Störungen, bei denen angesichts der Auswirkung und Dringlichkeit der Störung ein sofortiges Eingreifen von Mysolution erforderlich ist.
- 1.22. **Priorität:** die einer Störung auf der Grundlage der Auswirkung und Dringlichkeit zugewiesene Priorität.
- 1.23. **Reaktionszeit:** die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde eine Störung meldet, und dem Zeitpunkt vergeht, zu dem Mysolution eine erste inhaltliche Rückmeldung gibt.
- 1.24. **Rechte des geistigen Eigentums:** sämtliche Rechte des geistigen Eigentums und verwandte Rechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Urheberrechte, Datenbankrechte, Rechte an Domainnamen, Handelsnamensrechte, Markenrechte, Geschmacksmusterrechte, verwandte Schutzrechte, Patentrechte sowie Rechte an Know-how.
- 1.25. **Software:** sämtliche Software, die Mysolution im Rahmen des Vertrags bereitstellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Softwarepakete mit der Bezeichnung „Mysolution Recruitment“, „Mysolution Workforce“, „Mysolution Flex“ und „OnRecruit“, einschließlich etwaiger von Mysolution oder von ihr eingeschalteten Dritten vorgenommener (individueller) Anpassungen, unabhängig von der Form, in der die Software dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.
- 1.26. **Störung:** die wesentliche Nichterfüllung der vereinbarten Spezifikationen durch die Dienstleistungen sowie die Situation der Nichtverfügbarkeit, sofern diese nicht auf Wartung zurückzuführen ist.
- 1.27. **Verfügbarkeit:** der prozentuale Anteil der Zeit, in der die Dienstleistungen im betreffenden Kalenderjahr über das Internet erreichbar sind, berechnet nach Artikel 34.2.

- 1.28. **Vertrag:** der vollständige zwischen Mysolution und dem Kunden geschlossene Vertrag, einschließlich, aber nicht ausschließlich des Angebots von Mysolution, dessen integraler Bestandteil diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind.
- 1.29. **Vertrauliche Informationen:** sämtliche Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder bei denen die empfangende Partei vernünftigerweise erkennen muss, dass sie vertraulicher Natur sind. Hierunter fallen jedenfalls sämtliche angenommenen oder nicht angenommenen Angebote von Mysolution sowie sämtliche Kommunikation über Preise für Dienstleistungen von Mysolution.
- 1.30. **Wartung:** sämtliche von Mysolution durchzuführenden Wartungsarbeiten, worunter sowohl die Geplante Wartung als auch die Notfallwartung fallen.

Artikel 2. Geltungsbereich und Rangfolge

- 2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle zwischen den Parteien geschlossenen Verträge, auch wenn sie dem Kunden bei einem künftigen Angebot nicht erneut ausgehändigt werden.
- 2.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus einem allgemeinen Teil und mehreren ergänzenden Modulen. Die Bedingungen des allgemeinen Teils gelten für jeden Vertrag, den Mysolution mit dem Kunden schließt. Je nach den bezogenen Dienstleistungen können ergänzend ein oder mehrere Module Anwendung finden. Bei Widersprüchen zwischen dem allgemeinen Teil und einem bestimmten Modul gehen die Regelungen des betreffenden Moduls vor.
- 2.3. Der Vertrag zwischen den Parteien kann aus verschiedenen Dokumenten bestehen. Diese Dokumente gelten grundsätzlich ergänzend zueinander. Im Falle von Widersprüchen gilt jedoch stets die nachstehende Rangfolge, wobei das zuerst genannte Dokument dem später genannten Dokument vorgeht:
- a. die zwischen den Parteien in Textform vereinbarten Ergänzungen und/oder Abweichungen in Bezug auf die nachstehenden Dokumente;
 - b. das angenommene Angebot;
 - c. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
 - d. der Auftragsverarbeitungsvertrag. Bei Widersprüchen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten geht der Auftragsverarbeitungsvertrag diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Im Übrigen gilt die vorstehende Rangfolge.

Artikel 3. Zustandekommen des Vertrags

- 3.1. Soweit im Angebot nichts anderes bestimmt ist, ist Mysolution an ihr Angebot dreißig (30) Tage ab Versand an den Kunden gebunden. Eine nach Fristablauf zugehende Annahme gilt als neuer Antrag und bedarf der Bestätigung durch Mysolution in Textform.
- 3.2. Stützt Mysolution ein Angebot auf Daten oder Informationen des Kunden, die sich als unrichtig erweisen, kann Mysolution eine angemessene Vertragsanpassung vorschlagen. Kommt innerhalb angemessener Frist keine Einigung zustande und ist Mysolution die unveränderte Durchführung unzumutbar, kann Mysolution den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen; gesetzliche Rücktrittsrechte bleiben unberührt.
- 3.3. Mysolution ist an eine vom Kunden erklärte, vom Angebot abweichende Annahme nicht gebunden. Eine Annahme unter Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstigen Änderungen gilt gemäß § 150 Absatz 2 BGB als Ablehnung verbunden mit einem neuen Antrag.

Artikel 4. Durchführung des Vertrags

- 4.1. Nachdem der Kunde das Angebot angenommen hat, wird Mysolution angemessene Anstrengungen unternehmen, die Dienstleistungen so bald wie möglich vertragsgemäß zu erbringen. Von Mysolution genannte Fristen sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Bei Überschreitung einer unverbindlichen Frist setzt der Kunde grundsätzlich eine angemessene Nachfrist; die gesetzlichen Fälle, in denen eine Mahnung entbehrlich ist, bleiben unberührt.
- 4.2. Mysolution erbringt die Dienstleistungen für den Kunden gemäß den in Modul C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Leistungsparametern und Zielwerten, sofern die Parteien im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.
- 4.3. Mysolution ist berechtigt, den Vertrag in mehreren Phasen durchzuführen und die einzelnen Phasen dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.
- 4.4. Mysolution ist berechtigt, bei der Durchführung des Vertrags Dritte einzuschalten. Damit verbundene Kosten gehen nur dann zulasten des Kunden, wenn dies vorab vereinbart wurde.
- 4.5. Mysolution wird bei der Durchführung des Vertrags angemessene Wünsche des Kunden berücksichtigen oder begründet darlegen, weshalb sie dies nicht tut. Besteht der Kunde trotz dieser Begründung auf der Umsetzung des Wunsches, führt Mysolution die Arbeiten (soweit der Wunsch vernünftigerweise umsetzbar ist) auf Risiko des Kunden aus.
- 4.6. Der Kunde ist verpflichtet, alles zu tun und zu unterlassen, was vernünftigerweise erforderlich ist, um eine ordnungsgemäße und rechtzeitige Erbringung der Dienstleistungen zu ermöglichen. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass sämtliche Informationen und Materialien, die Mysolution als erforderlich bezeichnet oder von denen der Kunde verstehen muss, dass sie erforderlich sind, Mysolution rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden.
- 4.7. Der Kunde steht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Mysolution zur Verfügung gestellten Informationen und Materialien ein. Mysolution ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, diese auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Stellt sich heraus, dass die Informationen oder Materialien Unrichtigkeiten enthalten oder unvollständig sind, kann Mysolution die Dienstleistungen, soweit rechtlich zulässig, aussetzen, bis der Kunde die Mängel behoben hat.
- 4.8. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der Dienstleistungen sämtliche angemessenen Empfehlungen und Anweisungen von Mysolution zu befolgen.

Artikel 5. Abnahmetest

- 5.1. Sofern und soweit dies vereinbart ist oder sich aus der Art der Software ergibt, kann der Kunde (die Ergebnisse) der Software einem Abnahmetest unterziehen. In Bezug auf den Abnahmetest wird zwischen der Konfiguration durch Mysolution (einschließlich eines von Mysolution eingeschalteten Dritten) und einem nicht von Mysolution eingeschalteten Dritten unterschieden. Unter Konfiguration im Sinne dieses Artikels wird unter anderem die Einrichtung von Einstellungen, Validierungen, Feldern, Werten und Assistenten verstanden, um die Software für den Kunden nutzbar zu machen.
- 5.2. Sofern und soweit der Kunde Implementierungsarbeiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die (initiale) Konfiguration der Software, an eine andere Partei als Mysolution oder einen von Mysolution eingeschalteten Dritten vergibt, gelten die Bestimmungen über den Abnahmetest für die Leistungen dieses Dritten nicht. Mängel, die ausschließlich auf Leistungen eines nicht von Mysolution beauftragten Dritten

beruhen, berechtigen nicht zur Ablehnung der von Mysolution vertragsgemäß bereitgestellten Software.

- 5.3. Der Kunde führt den Abnahmetest in Bezug auf die Konfiguration durch Mysolution gemäß den Absätzen 4 bis 9 dieses Artikels durch.
- 5.4. Die Parteien legen vor der Durchführung des Vertrags in Textform fest, welchen Anforderungen die Software genügen muss. Mysolution führt den Vertrag sodann durch, indem sie die Software konfiguriert und dem Kunden bereitstellt. Der Kunde führt innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Bereitstellung der von Mysolution konfigurierten Software einen Abnahmetest durch und erklärt die Abnahme oder Ablehnung der Software in Textform. Lehnt der Kunde die Software nicht innerhalb dieser Frist ab oder nimmt er die Software in den operativen Betrieb, gilt sie als abgenommen. Der Kunde hat eine etwaige Ablehnung hinreichend zu begründen, damit Mysolution die Möglichkeit hat, etwaige Mängel zu beheben.
- 5.5. Der Kunde kann die Software nur dann ablehnen, wenn Funktionalitäten der Software und/oder die Konfiguration der Software nicht den zwischen den Parteien vereinbarten Anforderungen oder Spezifikationen entsprechen. Der Kunde wird die Abnahme nicht wegen geringfügiger Mängel verweigern; solche Mängel werden von Mysolution gleichwohl so bald wie möglich nach der Abnahme behoben.
- 5.6. Im Falle einer Ablehnung wird Mysolution alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, den Ablehnungsgrund so bald wie möglich auszuräumen. Mysolution kann dies tun, indem sie begründet darlegt, weshalb der Ablehnungsgrund nicht zutrifft, oder indem sie Anpassungen vornimmt. Der Kunde führt anschließend erneut einen Abnahmetest nach Maßgabe der Absätze 4 und 5 dieses Artikels durch.
- 5.7. Wird die Software vom Kunden mindestens drei (3) Mal hintereinander abgelehnt und hält eine der Parteien eine weitere Anpassung nicht mehr für sinnvoll, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag in Textform und mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Der Kunde ist in diesem Fall lediglich zur Vergütung der von Mysolution bereits erbrachten Arbeiten verpflichtet, ist jedoch nicht berechtigt, die Software weiter zu nutzen.
- 5.8. Wird der Vertrag in Phasen durchgeführt, kann Mysolution die Erbringung der Dienstleistungen in einer nachfolgenden Phase aussetzen, bis der Kunde die Ergebnisse der vorangegangenen Phase in Textform abgenommen hat.
- 5.9. Nach der Abnahme der Dienstleistungen durch den Kunden erlischt die Haftung von Mysolution für etwaige Mängel der erbrachten Dienstleistungen. Mysolution kann jedoch Wartungsleistungen für den Kunden erbringen, sofern diese Bestandteil des Vertrags sind.

Artikel 6. Consulting – allgemein

- 6.1. Umfasst die Erbringung der Dienstleistungen unter anderem die Erbringung von Consulting, gelten hierfür die Bestimmungen dieses Artikels.
- 6.2. Mysolution erbringt Consulting für den Kunden grundsätzlich erst ab einer zusammenhängenden Mindestdauer von vier (4) Arbeitsstunden. Consulting vor Ort beim Kunden ist ab einer zusammenhängenden Dauer von acht (8) Arbeitsstunden möglich. Die Parteien können hiervon abweichende Vereinbarungen treffen.
- 6.3. Mysolution führt Consulting professionell und sorgfältig durch.
- 6.4. Sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben, wird Consulting auf Grundlage des von Mysolution aufgewendeten Zeitaufwands und der entstandenen Kosten zu dem im Vertrag genannten Stundensatz abgerechnet. Haben die Parteien keinen Stundensatz vereinbart, ist Mysolution berechtigt, den bei Mysolution üblichen Stundensatz für das bereits erbrachte Consulting in Rechnung zu stellen.

- 6.5. Consulting wird während der Geschäftszeiten von Mysolution durchgeführt, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.
- 6.6. Der Kunde untersucht die im Rahmen des Consultings gelieferten Ergebnisse und zeigt erkennbare Mängel innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Lieferung an. Bei mangelhaften Beratungsleistungen erhält Mysolution zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung. Schlägt diese fehl oder ist sie unzumutbar, gelten die gesetzlichen Rechte, vorbehaltlich der Haftungsregelung in Artikel 17.
- 6.7. Der Kunde kann den vereinbarten Termin für Consulting kostenfrei verschieben oder absagen, sofern er dies Mysolution mindestens drei (3) Arbeitstage vor dem vorgesehenen Beginn mitteilt. Sagt der Kunde den Termin des vereinbarten Consultings innerhalb von drei (3) Arbeitstagen vor dem vorgesehenen Beginn der Arbeiten ab oder möchte er ihn verschieben, kann Mysolution die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 6.8. Unabhängig vom Zeitpunkt der Absage gehen etwaige von Mysolution getätigte, nicht stornierbare oder nicht erstattungsfähige Aufwendungen (wie nicht stornierbare Buchungen für die Reise und die Unterbringung von Beratern), zulasten des Kunden.
- 6.9. Eine Absage oder Verschiebung von Consulting ist stets per E-Mail bei Mysolution zu beantragen unter resourceplanning@mysolution.nl.

Artikel 7. Consulting – außerhalb der Geschäftszeiten

- 7.1. Muss Mysolution auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden Consulting in Bezug auf vorhersehbare und/oder eingeplante Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten erbringen, ist Mysolution berechtigt, folgende Stundensätze anzuwenden:
 - a. für Consulting, das von Mysolution außerhalb der Geschäftszeiten am Wochenende (ab Freitag 17:30 Uhr bis Montag 08:15 Uhr) erbracht wird, ist Mysolution berechtigt, einhundertfünfzig (150) Prozent des geltenden Stundensatzes in Rechnung zu stellen; und
 - b. für Consulting, das von Mysolution zu anderen als den in Buchstabe a dieses Absatzes genannten Zeiten außerhalb der Geschäftszeiten erbracht wird, ist Mysolution berechtigt, einhundertfünfunddreißig (135) Prozent des geltenden Stundensatzes in Rechnung zu stellen.

Artikel 8. Consulting – Stand-by-Consulting

- 8.1. Vereinbaren die Parteien, dass Mysolution während eines bestimmten Zeitraums Consulting auf Abruf bereithält, ohne dass der Kunde zur Abnahme dieses Consultings verpflichtet ist, ist Mysolution berechtigt, einen oder mehrere Mitarbeiter außerhalb der Geschäftszeiten für den Kunden bereitzuhalten (nachfolgend: „**Stand-by-Consulting**“).
- 8.2. Stand-by-Consulting gilt als Zusatzleistung, sofern die Parteien diese Dienstleistung nicht bereits im angenommenen Angebot vereinbart haben.
- 8.3. Die Parteien legen vor Beginn des Stand-by-Consultings einvernehmlich die Dauer und die Anzahl der Mitarbeiter für dieses Stand-by-Consulting fest.
- 8.4. Sofern nichts anderes vereinbart ist, stellt Mysolution sicher, dass für den Kunden während der vereinbarten Dauer des Stand-by-Consultings mindestens ein Mitarbeiter auf Abruf für die Erbringung von Consulting zur Verfügung steht.
- 8.5. Haben die Parteien Stand-by-Consulting ohne ausdrückliche Dauer vereinbart, ist Mysolution berechtigt, Stand-by-Consulting in dem Umfang zu erbringen, der angesichts der Umstände des Einzelfalls angemessen ist.

- 8.6. Mysolution ist berechtigt, dem Kunden Stand-by-Consulting mit einhundertfünfzig (150) Prozent des geltenden Stundensatzes in Rechnung zu stellen, und zwar für die Dauer, in der Mysolution tatsächlich Consulting für den Kunden erbracht hat.
- 8.7. Für die Dauer des Stand-by-Consultings, in der Mysolution kein Consulting erbracht hat, ist Mysolution berechtigt, diese Stunden dem Kunden mit fünfzig (50) Prozent des geltenden Stundensatzes in Rechnung zu stellen.

Artikel 9. Consulting – Reise- und Unterbringungskosten

- 9.1. Wird Consulting vor Ort beim Kunden in Deutschland erbracht, behält Mysolution sich das Recht vor, dem Kunden je Berater, der vor Ort beim Kunden gearbeitet hat, einen zwischen den Parteien vereinbarten Betrag je Arbeitstag in Rechnung zu stellen. In diesem Betrag sind die tatsächlichen Reisekosten, etwaige Parkkosten und etwaige damit zusammenhängende Reisekosten enthalten. Haben die Parteien keinen Festbetrag vereinbart, ist Mysolution berechtigt, hierfür einen Betrag von einhundertdreißig (130) Euro zuzüglich Umsatzsteuer je Person und Tag anzusetzen.
- 9.2. Mysolution ist berechtigt, sämtliche angemessenen Reise- und Unterbringungskosten für Consulting im Ausland (außerhalb Deutschlands) im Zusammenhang mit der Erbringung des Consultings vollständig dem Kunden in Rechnung zu stellen. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden möglichst weitgehend vorab über Reise- und Unterbringungskosten zu informieren, die mit dem erbrachten Consulting zusammenhängen. Auch wenn Mysolution es versäumt, den Kunden über diese Kosten zu informieren, ist Mysolution berechtigt, die angemessenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 9.3. Entsteht zwischen den Parteien eine Meinungsverschiedenheit über die bereits entstandenen beziehungsweise noch entstehenden Reise- und Unterbringungskosten in Bezug auf die Dienstleistungen im Sinne des vorstehenden Absatzes, bestimmt Mysolution nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB, ob die Kosten für das erbrachte beziehungsweise noch zu erbringende Consulting erforderlich und angemessen waren beziehungsweise sind. Auf Verlangen legt Mysolution die maßgeblichen Kosten nachvollziehbar dar.

Artikel 10. Künstliche Intelligenz (KI)

- 10.1. Umfasst die Erbringung der Dienstleistungen unter anderem die Bereitstellung eines KI-Systems, gelten hierfür die Bestimmungen dieses Artikels.
- 10.2. Begriffe in diesem Artikel, die in der Verordnung (EU) 2024/1689 über künstliche Intelligenz („KI-Verordnung“) definiert sind, sind stets im Einklang mit der KI-Verordnung auszulegen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.
- 10.3. Der Kunde darf das von Mysolution bereitgestellte KI-System ausschließlich entsprechend dem Zweck nutzen, zu dem das KI-System von Mysolution bereitgestellt wurde.
- 10.4. Nutzt der Kunde das KI-System zu anderen Zwecken oder in einer Weise, die von der von Mysolution beabsichtigten oder vereinbarten Nutzung abweicht, und führt diese Nutzung dazu, dass das KI-System als Hochrisiko-KI-System im Sinne von Artikel 6 der KI-Verordnung einzustufen ist, gehen sämtliche hieraus entstehenden Folgen vollständig zulasten und auf Risiko des Kunden. Der Kunde stellt Mysolution von berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die unmittelbar darauf beruhen, dass der Kunde das KI-System entgegen der von Mysolution beabsichtigten oder vereinbarten Nutzung eingesetzt hat, soweit dies dem Kunden zurechenbar ist. Mysolution zeigt einen solchen Anspruch unverzüglich an, überlässt dem Kunden die Verteidigung und Vergleichsführung nicht ohne dessen Zustimmung, wirkt angemessen mit und beachtet ihre Schadensminderungspflicht. Ein Mitverschulden von Mysolution wird

- angerechnet. Öffentlich-rechtliche Bußgelder werden nur getragen, soweit deren Überwälzung gesetzlich zulässig ist.
- 10.5. Ausgaben eines KI-Systems können je nach eingesetztem System oder Modell, Nutzungskontext sowie den Eingaben („Prompts“) variieren. Soweit nicht ausdrücklich zugesagt, gewährleistet Mysolution weder Richtigkeit noch Vollständigkeit der Ausgaben. Der Kunde hat diese Ergebnisse selbst zu überprüfen und ist selbst dafür verantwortlich, eine angemessene menschliche Aufsicht einzurichten. Der Kunde ist darüber hinaus selbst dafür verantwortlich, seine Nutzer im verantwortungsvollen Umgang zu schulen, bevor er ihnen ein KI-System zur Verfügung stellt.
- 10.6. Der Kunde informiert Mysolution unverzüglich über bekannt gewordene Risiken und schwerwiegende Vorfälle, insbesondere wenn das gelieferte KI-System ein „Produkt, mit dem ein Risiko verbunden ist“ im Sinne von Artikel 79 der KI-Verordnung oder einen „schwerwiegenden Vorfall“ im Sinne von Artikel 3 Nummer 49 der KI-Verordnung darstellen kann.
- 10.7. Jede Partei erfüllt die nach ihrer jeweiligen Rolle gemäß der KI-Verordnung bestehenden Meldepflichten fristgerecht, insbesondere gegenüber der zuständigen Marktüberwachungsbehörde. Keine Vertragsbestimmung darf eine gesetzlich erforderliche Meldung verzögern oder beschränken. Die Parteien arbeiten nach Treu und Glauben zusammen und stellen einander unverzüglich die hierfür erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Artikel 11. Pixel auf der Website

- 11.1. Die Verantwortung für die Platzierung, Pflege und ordnungsgemäße Funktion von Pixeln auf der Website des Kunden liegt vollständig beim Kunden. Daten, die während des Zeitraums, in dem die Pixel falsch platziert sind oder nicht ordnungsgemäß funktionieren, nicht korrekt erfasst werden, können nicht wiederhergestellt werden. Mysolution ist nicht verantwortlich für etwaige Schäden oder Datenverluste infolge von Pixeln, die vom Kunden oder von ihm beauftragten Dritten falsch oder gar nicht platziert wurden.
- 11.2. Im Falle von Aktualisierungen oder Änderungen an der Website des Kunden ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die Pixel korrekt platziert und gepflegt werden, um Störungen bei Dienstleistungen zu vermeiden, die Daten aus diesen Pixeln verwenden.
- 11.3. Auf Wunsch des Kunden kann Mysolution Unterstützung bei der Platzierung oder Pflege der Pixel leisten. Der Kunde hat Mysolution geplante Änderungen vorab durch Einreichung eines Tickets über das Supportsystem von Mysolution mitzuteilen. Solche Arbeiten gelten als Zusatzleistung, sofern die Parteien diese Dienstleistungen nicht bereits ausdrücklich im angenommenen Angebot vereinbart haben. Die Vergütung für diese Dienstleistungen wird auf Grundlage des üblichen Stundensatzes für Consulting berechnet und nach Aufwand abgerechnet.

Artikel 12. Rechte des geistigen Eigentums

- 12.1. Sämtliche Rechte des geistigen Eigentums an der Software und an sonstigen Materialien, die Mysolution im Rahmen des Vertrags entwickelt oder liefert, stehen Mysolution oder ihren Zulieferern zu und verbleiben bei diesen, sofern nicht in Textform etwas anderes vereinbart ist.
- 12.2. Der Kunde erhält ausschließlich eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung der Software und sonstiger Materialien für die Laufzeit des Vertrags, zum eigenen Gebrauch und im Rahmen der zwischen den Parteien vereinbarten Mengenverpflichtung.

- 12.3. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Änderungen an der Software und sonstigen Materialien vorzunehmen oder Schutzrechtsvermerke, insbesondere Urheber-, Marken- und sonstige Schutzrechtshinweise, daraus zu entfernen oder zu ändern.
- 12.4. Der Kunde hat ausdrücklich keinen Anspruch auf Zugang zum Quellcode beziehungsweise zu den Quelldateien der Software und sonstiger Materialien, außer in den Fällen, in denen dies nach zwingendem Recht zulässig ist. Unberührt bleiben die zwingenden Rechte des berechtigten Nutzers, insbesondere nach den §§ 69d und 69e UrhG.
- 12.5. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software und sonstige Materialien zurückzuentwickeln (*reverse engineering*, beispielsweise durch Dekompilierung), außer in den Fällen, in denen dies nach zwingendem Recht zulässig ist.
- 12.6. Mysolution kann (technische) Maßnahmen zum Schutz der Software oder Materialien ergreifen. Sind solche Sicherungsmaßnahmen getroffen, ist es dem Kunden nicht gestattet, diese zu umgehen oder zu entfernen, soweit dies nicht gesetzlich zwingend gestattet ist.

Artikel 13. Kundendaten

- 13.1. Sämtliche Rechte an den Kundendaten stehen dem Kunden zu. Mysolution verwendet die Kundendaten nur, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist.
- 13.2. Sofern und soweit die Kundendaten personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung („**DSGVO**“) umfassen, schließen die Parteien hierüber einen Auftragsverarbeitungsvertrag.
- 13.3. Endet der Vertrag, gleich aus welchem Grund, wird Mysolution die Kundendaten so bald wie möglich vernichten oder löschen, jedoch unter Beachtung der Bestimmungen in Artikel 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Artikel 14. Exit-Regelung

- 14.1. Wird der Vertrag beendet, kann Mysolution, sofern der Kunde dies vor dem Ende des Vertrags oder innerhalb von dreißig (30) Tagen danach verlangt, eine Kopie der Kundendaten in einem gängigen und maschinenlesbaren Dateiformat bereitstellen, das Mysolution vernünftigerweise unterstützt. Mysolution kann die hierbei entstehenden Kosten dem Kunden gesondert in Rechnung stellen. Mysolution kann die Bereitstellung nur zurückhalten, soweit der Kunde sich mit einer wesentlichen und unbestrittenen Zahlung in Verzug befindet und dies gesetzlich zulässig ist.
- 14.2. Mysolution ist berechtigt, sämtliche Kundendaten und die mit dem Vertrag zusammenhängenden Umgebungen zu löschen, nachdem die in Artikel 14.1 genannte Kopie dem Kunden übergeben wurde und der Kunde deren Erhalt bestätigt hat. Unbeschadet des Vorstehenden ist Mysolution berechtigt, die Kundendaten und die mit dem Vertrag zusammenhängenden Umgebungen dreißig (30) Kalendertage nach Beendigung des Vertrags zu löschen.
- 14.3. Mysolution stellt sicher, dass spätestens drei (3) Monate nach Beendigung des Vertrags sämtliche Kundendaten und zugehörigen Umgebungen gelöscht sind. Der Auftragsverarbeitungsvertrag, gesetzliche Aufbewahrungspflichten und dokumentierte Löschrufen für Sicherungskopien bleiben vorrangig.

Artikel 15. Geheimhaltung

- 15.1. Die Parteien halten die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei streng geheim und verwenden sie ausschließlich für den Zweck, zu dem sie überlassen wurden.

- 15.2. Die empfangende Partei stellt sicher, dass Vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei denselben Schutz erhalten wie ihre eigenen vertraulichen Informationen, mindestens jedoch ein angemessenes Schutzniveau.
- 15.3. Die Parteien erlegen die vorstehend beschriebene Verpflichtung in Bezug auf Vertrauliche Informationen auch ihren Mitarbeitern und etwaigen eingeschalteten Dritten auf.
- 15.4. Die Pflicht zur Geheimhaltung Vertraulicher Informationen gilt nicht, sofern und soweit die empfangende Partei nachweisen kann, dass diese Informationen:
- a. vor dem Zeitpunkt der Überlassung bereits im Besitz der empfangenden Partei waren;
 - b. bei einem Dritten erhältlich sind, ohne dass dieser durch die Überlassung eine Geheimhaltungspflicht gegenüber der offenlegenden Partei verletzen würde;
 - c. aus öffentlichen Quellen verfügbar sind, etwa aus Zeitungen, Patentdatenbanken, öffentlich zugänglichen Websites oder Diensten; oder
 - d. von der empfangenden Partei unabhängig und ohne Verwendung von Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wurden.
- 15.5. Erhält eine Partei von einer zuständigen Stelle eine Anordnung zur Herausgabe Vertraulicher Informationen, ist sie berechtigt, dieser nachzukommen. Soweit gesetzlich zulässig, wird die offenlegende Partei jedoch vorab und so früh wie möglich über die Anordnung informiert. Die empfangende Partei darf den rechtlich erforderlichen Mindestumfang offenlegen und unterstützt die offenlegende Partei angemessen, ohne gesetzliche oder behördliche Fristen zu überschreiten.

Artikel 16. Zahlungsbedingungen

- 16.1. Als Gegenleistung für die Dienstleistungen schuldet der Kunde die im Vertrag genannten Preise. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, verstehen sich sämtliche von Mysolution genannten Preise zuzüglich Umsatzsteuer und sonstiger hoheitlich auferlegter Abgaben.
- 16.2. Mysolution ist berechtigt, Entgelte für die Dienstleistungen im Voraus in Rechnung zu stellen. Der Kunde stimmt hiermit der elektronischen Rechnungsstellung durch Mysolution zu. Für sämtliche von Mysolution versandten Rechnungen gilt eine Zahlungsfrist von vierzehn (14) Tagen.
- 16.3. Ist der Kunde mit dem Inhalt einer Rechnung nicht einverstanden, ist er berechtigt, den beanstandeten (nicht jedoch den übrigen) Teil der Rechnung zurückzuhalten. Eine etwaige Beanstandung ist Mysolution innerhalb der Zahlungsfrist in Textform mitzuteilen. Mysolution prüft nach der Beanstandung so bald wie möglich, ob diese berechtigt ist. Erweist sich die Beanstandung als unberechtigt, zahlt der Kunde den offenen Betrag innerhalb von vierzehn (14) Tagen.
- 16.4. Zahlt der Kunde, abgesehen von dem im vorstehenden Absatz beschriebenen Fall, eine Rechnung nicht oder nicht vollständig innerhalb der Zahlungsfrist, gerät er spätestens mit Ablauf der kalendermäßig bestimmten Zahlungsfrist in Verzug, soweit die Voraussetzungen des § 286 BGB vorliegen. Mysolution ist in einem solchen Fall berechtigt, (i) dem Kunden auf den offenen Betrag Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 288 Absatz 2 BGB sowie die Verzugs pauschale gemäß § 288 Absatz 5 BGB in Rechnung zu stellen und (ii) die Dienstleistungen ganz oder teilweise auszusetzen, bis der offene Betrag vollständig vom Kunden beglichen ist.
- 16.5. Zahlt der Kunde eine offene Rechnung nach Mahnung oder Inverzugsetzung erneut nicht, ist Mysolution berechtigt, Dritte mit der Einziehung der Forderung zu beauftragen. Etwaige Mysolution entstandene außergerichtliche und gerichtliche

Kosten, einschließlich der Kosten für Juristen, Rechtsanwälte, Gerichtsvollzieher und Inkassobüros, sind vom Kunden nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften zu ersetzen, soweit sie erforderlich und angemessen sind. Die Anrechnung der Verzugs pauschale nach § 288 Absatz 5 Satz 3 BGB bleibt unberührt.

- 16.6. Mysolution ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, ihre Preise für sämtliche Dienstleistungen und Lizenzen sowie die damit verbundenen Kosten (wie beispielsweise Reisekosten) einmal jährlich auf Grundlage des deutschen Inflationsindex für Dienstleistungspreise für Januar im Vergleich zu Januar des Vorjahres anzupassen, ohne dass der Kunde berechtigt ist, den Vertrag zu kündigen.
- 16.7. Mysolution teilt dem Kunden eine Preisänderung mindestens einen (1) Monat vor deren Wirksamwerden in Textform mit.
- 16.8. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausüben.

Artikel 17. Haftung

- 17.1. Die Haftung von Mysolution auf Schadensersatz und Aufwendungsersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen einer Pflichtverletzung gemäß § 280 BGB, wegen der Verletzung von Garantie- oder Freistellungsverpflichtungen oder aus unerlaubter Handlung, ist vorbehaltlich Absatz 2 je Vertragsjahr – das heißt für jeden aufeinanderfolgenden Zeitraum von zwölf (12) Monaten, beginnend mit dem Inkrafttreten des Vertrags – und insgesamt für sämtliche Ansprüche aus haftungsbegründenden Ereignissen, die in diesem Vertragsjahr eingetreten sind, der Höhe nach begrenzt. Maßgeblich ist der Betrag, den der Kunde Mysolution im Rahmen des Vertrags (ohne Umsatzsteuer) für die zwölf (12) Monate vor dem haftungsbegründenden Ereignis schuldet. In den ersten zwölf Vertragsmonaten tritt an dessen Stelle die für das erste Vertragsjahr vereinbarte wiederkehrende Vergütung. Die Haftung ist in jedem Fall auf höchstens fünfhunderttausend (500.000) Euro je Vertragsjahr begrenzt, unabhängig von der Anzahl der haftungsbegründenden Ereignisse. Bei der Berechnung dieser Beträge bleiben einmalige Kosten (beispielsweise im Zusammenhang mit der Implementierung) ausdrücklich unberücksichtigt.
- 17.2. Mysolution haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie sowie in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, das heißt einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf den nach Absatz 1 maßgeblichen Haftungshöchstbetrag je Vertragsjahr. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
- 17.3. Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet Mysolution für entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen, Rufschädigung, den Verlust des Geschäftswerts oder des Kundenstamms (Goodwill) sowie für Schäden infolge einer Betriebsunterbrechung nur, soweit solche Schäden bei Vertragsschluss als vertragstypische Folge der Pflichtverletzung vorhersehbar waren. Absatz 2 Satz 1 bleibt unberührt.
- 17.4. Soweit eine Fristsetzung oder Abmahnung gesetzliche Voraussetzung des geltend gemachten Anspruchs ist, setzt der Kunde Mysolution eine angemessene Frist zur

Leistung oder Nacherfüllung beziehungsweise spricht eine Abmahnung aus. Dies gilt nicht, soweit eine Fristsetzung oder Abmahnung gesetzlich entbehrlich ist. Die Fristsetzung oder Abmahnung soll die Pflichtverletzung so konkret wie unter den Umständen möglich beschreiben, damit Mysolution angemessen reagieren kann. Unabhängig davon zeigt der Kunde Mysolution eine erkannte Pflichtverletzung unverzüglich in Textform an. Unterlässt der Kunde die Anzeige, kann dies nach Maßgabe des § 254 BGB zu berücksichtigen sein.

- 17.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Mysolution. Sie gelten nicht in den Fällen des Absatzes 2 Satz 1 sowie bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln von Mysolution, ihren gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Artikel 18. Höhere Gewalt

- 18.1. Mysolution ist nicht zur Erfüllung des Vertrags verpflichtet, wenn die Erfüllung durch höhere Gewalt verhindert wird.
- 18.2. Als höhere Gewalt gilt ein Ereignis außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs einer Partei, das die konkrete Leistung verhindert oder wesentlich erschwert und bei zumutbarer Sorgfalt nicht vermeidbar war. Hierzu können insbesondere zählen: Brand, Überschwemmungen, Streiks, Stromausfälle, Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur, höhere Gewalt bei Zulieferern von Mysolution, Netzwerkangriffe, Ein- und Ausfuhrbeschränkungen, Krieg und Terrorismus. Etwaige Liquiditätsprobleme des Kunden gelten nicht als höhere Gewalt.
- 18.3. Soweit Mysolution zum Zeitpunkt des Eintritts der höheren Gewalt bereits einen Teil des Vertrags erfüllt hat oder noch erfüllen kann und diesem Teil ein eigenständiger Wert zukommt, ist Mysolution berechtigt, den erfüllten oder noch zu erfüllenden Teil gesondert auszuführen und dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 18.4. Im Falle höherer Gewalt sind die betroffenen Leistungspflichten für die Dauer des Ereignisses ausgesetzt. Die betroffene Partei zeigt das Ereignis unverzüglich in Textform an, hält die andere Partei über die voraussichtliche Dauer auf dem Laufenden und unternimmt zumutbare Anstrengungen zur Schadensminderung. Dauert das Ereignis länger als drei (3) Monate an, kann jede Partei den Vertrag in Textform kündigen, ohne dass eine Verpflichtung zum Schadensersatz gegenüber der anderen Partei besteht. Die gesetzlichen Rechte nach den §§ 275, 313 und 314 BGB bleiben unberührt.

Artikel 19. Laufzeit und Beendigung

- 19.1. Betrifft der Vertrag ausschließlich die Erbringung bestimmter Dienstleistungen, die mit der Erledigung bestimmter Arbeiten oder Aufgaben enden (also im Falle eines „einmaligen Vertrags“), entspricht die Laufzeit dem Zeitraum, der für die Erbringung der betreffenden Dienstleistungen erforderlich ist.
- 19.2. Betrifft der Vertrag ganz oder teilweise die wiederkehrende oder fortlaufende Erbringung bestimmter Dienstleistungen (also im Falle eines Dauerschuldverhältnisses im Sinne von § 314 BGB), wird die Laufzeit in Textform festgelegt. Haben die Parteien keine näheren Vereinbarungen über die Laufzeit getroffen, gilt der Vertrag als auf bestimmte Zeit mit einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten geschlossen.
- 19.3. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, kann ein auf bestimmte Zeit geschlossenes Dauerschuldverhältnis von beiden Parteien in Textform zum Ende der Laufzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt

werden. Bleibt eine solche Kündigung aus, verlängert sich der Vertrag jeweils stillschweigend um zwölf (12) Monate.

- 19.4. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, kann ein auf unbestimmte Zeit geschlossenes Dauerschuldverhältnis von beiden Parteien nach einer Anfangslaufzeit von zwölf (12) Monaten jederzeit in Textform unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt werden.
- 19.5. Den Parteien ist eine vorzeitige Kündigung des Vertrags nicht gestattet, außer in den Fällen, für die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in anderen Bestandteilen des Vertrags ausdrücklich eine Ausnahme vorgesehen ist.
- 19.6. Mysolution ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung (ganz oder teilweise) auszusetzen beziehungsweise den Vertrag (ganz oder teilweise) aus wichtigem Grund außerordentlich gemäß § 314 BGB zu kündigen, wenn:
- a. der Kunde eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, insbesondere seine Zahlungspflichten oder seine Pflichten nach den Artikeln 12 und 28, und diese Verletzung einen wichtigen Grund im Sinne von § 314 BGB darstellt. Die Kündigung ist erst nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Abhilfefrist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. Einer Fristsetzung oder Abmahnung bedarf es nicht, wenn sie nach § 314 Absatz 2 Satz 3 BGB entbehrlich ist; oder
 - b. das Unternehmen des Kunden außerhalb eines Insolvenzverfahrens liquidiert wird oder dessen Geschäftstätigkeit eingestellt wird. Die Beantragung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens begründet für sich genommen kein Recht zur Aussetzung, Kündigung oder zum Rücktritt. Rechte im Zusammenhang mit einem Insolvenzverfahren richten sich ausschließlich nach den zwingenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere den §§ 103 bis 119 InsO; oder
 - c. Umstände eintreten, durch die die Erfüllung des Vertrags unmöglich wird oder die einen wichtigen Grund im Sinne von § 314 BGB darstellen, weil Mysolution unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung bis zum vereinbarten Ende nicht zugemutet werden kann. Soweit der wichtige Grund in der Verletzung einer Vertragspflicht besteht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig (§ 314 Absatz 2 BGB).
- 19.7. Eine Kündigung aus wichtigem Grund wirkt nur für die Zukunft; bereits erbrachte Dienstleistungen und die damit zusammenhängenden Zahlungen werden nicht rückabgewickelt.
- 19.8. Mysolution ist berechtigt, die nachweisbaren und nicht stornierbaren Kosten, die sie Dritten für speziell und ausschließlich für den Kunden bezogene Lizenzen schuldet, nach Beendigung des Vertrags in Rechnung zu stellen.
- 19.9. Nach Beendigung des Vertrags, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind bereits entstandene, fällige und unbestrittene Forderungen von Mysolution gegen den Kunden sofort zu begleichen.

Artikel 20. Personal und Wettbewerb

- 20.1. Zum Schutz des besonderen Vertrauensverhältnisses, das im Rahmen der Durchführung des Vertrags entsteht, ist es dem Kunden nicht gestattet, während der Laufzeit des Vertrags sowie zwölf (12) Monate nach deren Ablauf Mitarbeiter von Mysolution, die im Rahmen der Durchführung des Vertrags für den Kunden tätig geworden sind, abzuwerben oder einzustellen, ohne vorherige Zustimmung von Mysolution in Textform. Dieses Verbot gilt nicht, wenn der Mitarbeiter sich aus

- eigenem Antrieb auf eine öffentlich ausgeschriebene, über die üblichen Kanäle veröffentlichte Stellenanzeige bewirbt.
- 20.2. Als Mitarbeiter von Mysolution im Sinne von Absatz 1 gelten ausschließlich Personen, die bei Mysolution beschäftigt sind oder innerhalb der letzten zwölf (12) Monate beschäftigt waren und die im Rahmen der Durchführung des Vertrags unmittelbar für den Kunden tätig geworden sind. Das Verbot nach Absatz 1 ist als Nebenabrede zum Schutz dieses Vertrauensverhältnisses zu verstehen und geht nicht darüber hinaus.
- 20.3. Es steht Mysolution frei, Dienstleistungen auch für Dritte zu erbringen, auch wenn es sich dabei um Wettbewerber des Kunden handelt.
- 20.4. Bei Verstoß gegen das in Absatz 1 genannte Verbot kann Mysolution eine Vertragsstrafe verlangen, deren Höhe Mysolution nach billigem Ermessen bestimmt und die je schuldhaftem Verstoß fünfzigtausend (50.000) Euro nicht übersteigt; die Angemessenheit der festgesetzten Vertragsstrafe ist gerichtlich überprüfbar.
- 20.5. Unbeschadet des Anspruchs auf eine Vertragsstrafe gemäß dem vorstehenden Absatz behält Mysolution sich das Recht vor, einen weitergehenden, konkret nachgewiesenen Schaden geltend zu machen; die verwirkte Vertragsstrafe wird auf einen solchen Schadensersatzanspruch angerechnet.

Artikel 21. Änderungen

- 21.1. Mysolution ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, und wird Änderungen mindestens dreißig (30) Tage im Voraus gegenüber dem Kunden ankündigen. Änderungen gelten auch für bereits geschlossene Verträge.
- 21.2. Möchte der Kunde eine Änderung nicht akzeptieren, kann er innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach der Ankündigung in Textform Widerspruch einlegen. Beschließt Mysolution, die Änderung trotz des Widerspruchs des Kunden durchzuführen, kann der Kunde den Vertrag in Textform mit Wirkung spätestens zu dem Zeitpunkt kündigen, zu dem die Änderung in Kraft tritt.
- 21.3. Das vorstehend beschriebene Verfahren gilt nicht für Änderungen zugunsten des Kunden und für Änderungen von untergeordneter Bedeutung, das heißt Änderungen ohne wesentliche nachteilige Auswirkung auf Preis, Funktionalität, Sicherheit, Laufzeit oder Haftung. Der Kunde wird über solche Änderungen jedoch so bald wie möglich informiert.

Artikel 22. Verschiedenes

- 22.1. Auf den Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung. Soweit zwingende Rechtsvorschriften nichts anderes vorschreiben, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen den Parteien im Zusammenhang mit dem Vertrag Frankfurt am Main, sofern beide Parteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
- 22.2. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam, soweit nicht § 306 Absatz 3 BGB eingreift. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.
- 22.3. Die Abtretung von Geldforderungen aus dem Vertrag ist im Rahmen der gesetzlichen Grenzen zulässig. Eine Übertragung der Vertragsstellung (Vertragsübernahme) bedarf der Zustimmung der anderen Partei in Textform. Mysolution ist jedoch berechtigt, den Vertrag im Rahmen einer Konzernumstrukturierung oder Unternehmensnachfolge auf eine Mutter-, Schwester- oder Tochtergesellschaft oder im Falle einer Fusion oder Übernahme auf einen Dritten zu übertragen, sofern der Übernehmer sämtliche Pflichten übernimmt und dem Kunden hieraus kein wesentlicher Nachteil entsteht. Entsteht ein wesentlicher Nachteil, kann der Kunde den Vertrag innerhalb eines

Allgemeine Geschäftsbedingungen | Mysolution GmbH

Monats nach Mitteilung außerordentlich kündigen. Mysolution wird den Kunden so bald wie möglich in Textform informieren, wenn eine solche Übertragung stattgefunden hat.

Modul A – On-Premises-Software

Betrifft der Vertrag die Bereitstellung von Software, die innerhalb der IT-Infrastruktur des Kunden oder seiner Zulieferer installiert wird (also wenn die Software als *On-Premise*-Lösung angeboten wird), gelten hierfür die Bestimmungen dieses Moduls.

Artikel 23. Installation und Konfiguration

- 23.1. Sofern nicht in Textform etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde selbst für die Installation und Konfiguration der Software verantwortlich. Mysolution kann dem Kunden für etwaige Unterstützung in diesem Zusammenhang Kosten in Rechnung stellen.
- 23.2. Sofern nicht in Textform etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde selbst für die Einrichtung einer geeigneten und ausreichenden IT-Infrastruktur unter Berücksichtigung der beabsichtigten Nutzung der Software verantwortlich.
- 23.3. Mysolution kann auf Wunsch des Kunden Mindestspezifikationen vorlegen. Der Kunde versteht, dass sich diese Spezifikationen im Laufe der Zeit ändern können, unter anderem aufgrund des technologischen Fortschritts.
- 23.4. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist Mysolution nicht zum Einlesen, Konvertieren oder Migrieren von Kundendaten verpflichtet. Mysolution kann für Unterstützung in diesem Zusammenhang gesonderte Kosten in Rechnung stellen.
- 23.5. Leistet Mysolution Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration der Software, führt der Kunde vor Inbetriebnahme der Software einen Abnahmetest gemäß den Bestimmungen in Artikel 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch.

Artikel 24. Wartung, Unterstützung und Verfügbarkeit

- 24.1. Auf On-Premises-Software finden ausschließlich die Artikel 36 bis 40 der Ergänzenden Service-Level-Bedingungen Anwendung; im Übrigen findet das Modul Ergänzende Service-Level-Bedingungen auf On-Premises-Software keine Anwendung. Ergänzend zu und, soweit einschlägig, abweichend von diesen anwendbaren Artikeln der Ergänzenden Service-Level-Bedingungen gelten für Unterstützung, Wartung und Verfügbarkeit der Software die nachfolgenden Bestimmungen.
- 24.2. Mysolution ist bestrebt, eine möglichst hohe Verfügbarkeit zu erreichen, kann jedoch keine Garantien oder sonstigen Zusagen geben, da die Verfügbarkeit auch von der IT-Infrastruktur des Kunden oder eines von ihm eingeschalteten Dritten abhängt, auf der die Software installiert ist.
- 24.3. Mysolution und ihre Zulieferer können Updates und Upgrades herausgeben, um Fehler in der Software zu beheben oder deren Leistung zu verbessern. Dies kann zu einer Änderung der Funktionalität führen.
- 24.4. Mit der Bereitstellung von Updates oder Upgrades können zusätzliche Kosten verbunden sein. Ist die Durchführung von Updates und Upgrades nicht Bestandteil des Vertrags, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, auf eine neue Version der Software umzusteigen.
- 24.5. Der Kunde hat so bald wie möglich auf die neueste verfügbare Version der Software umzusteigen, nachdem Mysolution diese bereitgestellt hat. Mysolution ist berechtigt, die Unterstützung für ältere Versionen der Software einzustellen.
- 24.6. Verlangt der Kunde technische und/oder praktische Unterstützung bei der Nutzung der Software, kann Mysolution hierfür zusätzliche Kosten in Rechnung stellen, sofern diese Unterstützung nicht ausdrücklich Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen ist.

- 24.7. Mysolution ist weder verantwortlich noch haftbar für eine Nichtverfügbarkeit der On-Premises-Dienstleistungen, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
- a. die Durchführung von Updates, Patches oder Änderungen an den eigenen Systemen des Kunden;
 - b. Mängel an der Ausstattung, Infrastruktur oder dem Netzwerk des Kunden; und
 - c. unbefugte Nutzung oder unbefugten Zugriff durch den Kunden oder Dritte.
- 24.8. Mysolution haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Kunde ein bereitgestelltes Update oder Upgrade schuldhaft nicht installiert hat, nachdem Mysolution ihn rechtzeitig über die betreffende Fehler- oder Sicherheitskorrektur und die Folgen einer Nichtinstallation informiert hatte. Artikel 17 und die zwingende gesetzliche Haftung bleiben vorrangig.
- Artikel 25. Backups**
- 25.1. Mysolution ist nicht zur Erstellung von Backups der Software oder der damit gespeicherten Kundendaten verpflichtet. Die Verantwortung hierfür liegt beim Kunden, sofern dies nicht ausdrücklich Bestandteil der zwischen den Parteien vereinbarten Dienstleistungen ist.

Modul B – Cloudbasierte Dienstleistungen

Betrifft der Vertrag die Bereitstellung von Software, die auf der IT-Infrastruktur von Mysolution oder eines von ihr eingeschalteten Zulieferers installiert wird (also wenn die Software *cloudbasiert* angeboten wird), gelten hierfür die Bestimmungen dieses Moduls.

Artikel 26. Installation und Konfiguration

- 26.1. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird Mysolution angemessene Anstrengungen unternehmen, die Dienstleistungen nach Zustandekommen des Vertrags so bald wie möglich verfügbar zu machen.
- 26.2. Nur wenn die Parteien dies ausdrücklich vereinbart haben, ist Mysolution zum Einlesen, Konvertieren oder Migrieren von Kundendaten verpflichtet. Sofern die Parteien für diese Dienstleistungen nicht bereits Preisvereinbarungen getroffen haben, kann Mysolution hierfür gesonderte Kosten in Rechnung stellen.
- 26.3. Der Kunde führt vor Inbetriebnahme der Dienstleistungen einen Abnahmetest gemäß den Bestimmungen in Artikel 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch.

Artikel 27. Accounts

- 27.1. Um die Dienstleistungen nutzen zu können, benötigen der Kunde und seine Endnutzer einen Account. Der Kunde und seine Endnutzer sind selbst dafür verantwortlich, die Zugangsdaten geheim zu halten. Accounts sind personengebunden und dürfen nicht von mehreren Personen genutzt werden.
- 27.2. Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist der Kunde, auch im Namen seiner Endnutzer, selbst für das Anlegen, Verwalten und erforderlichenfalls Entziehen von Accounts verantwortlich. Der Kunde hat selbst zu überwachen, ob die den Endnutzern erteilten Berechtigungen und Zugriffsrechte noch aktuell sind.
- 27.3. Sämtliche über einen Account vorgenommenen Handlungen, auch durch Endnutzer des Kunden, gehen zulasten und auf Risiko des Kunden, soweit sie dem Kunden oder seinen Endnutzern zurechenbar sind. Dies gilt nicht, soweit die Handlung auf einem Mysolution oder ihren Zulieferern zurechenbaren Sicherheitsvorfall, Account-Missbrauch oder einer von diesen veranlassten Zugangsgewährung beruht. Mysolution darf davon ausgehen, dass diese Handlungen vom Kunden selbst oder mit Zustimmung des Kunden vorgenommen wurden.
- 27.4. Vermutet oder stellt der Kunde fest, dass ein Account missbräuchlich genutzt wird, hat er unverzüglich alle Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um (weiteren) Missbrauch zu verhindern, beispielsweise durch Änderung des Passworts. Hat der Kunde nicht die Möglichkeit, selbst geeignete Maßnahmen zu ergreifen, hat er dies Mysolution unverzüglich zu melden, damit Mysolution die erforderlichen Maßnahmen treffen kann.

Artikel 28. Nutzungsregeln

- 28.1. Dem Kunden ist es untersagt, die Dienstleistungen unter Verstoß gegen deutsche oder sonstige anwendbare Rechtsvorschriften oder in sonst rechtswidriger Weise zu nutzen.
- 28.2. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, Einstellungen innerhalb der Software zu ändern, die zur Folge haben können, dass Arbeitnehmer, Leiharbeiter und sonstiges Fremdpersonal hinsichtlich der Vergütung oder sonstiger Arbeitsbedingungen schlechter gestellt werden, als rechtlich zulässig ist. Ferner unterlässt es der Kunde, mit der Nutzung der Dienstleistungen andere Kunden von Mysolution zu beeinträchtigen oder Schäden an den Systemen oder Netzwerken von

- Mysolution oder Dritten zu verursachen. Es ist untersagt, Prozesse oder Programme zu starten, von denen der Kunde weiß oder wissen muss, dass sie Mysolution oder Dritte beeinträchtigen oder Schäden verursachen können.
- 28.3. Sämtliche Handlungen von Endnutzern gehen zulasten und auf Risiko des Kunden, soweit sie dem Kunden oder seinen Endnutzern zurechenbar sind. Dies gilt nicht, soweit die Handlung auf einem Mysolution oder ihren Zulieferern zurechenbaren Sicherheitsvorfall, Account-Missbrauch oder einer von diesen veranlassten Zugangsgewährung beruht. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, diese über die geltenden Nutzungsregeln und etwaige sonstige einschlägige Bedingungen zu informieren.
- 28.4. Stellt Mysolution fest, dass der Kunde gegen die Bedingungen verstößt, oder erhält sie hierüber eine Beschwerde, wird sie den Kunden warnen. Führt dies nicht zu einer akzeptablen Lösung, darf Mysolution selbst geeignete Abhilfemaßnahmen ergreifen. In dringenden oder schwerwiegenden Fällen kann Mysolution ohne Verwarnung eingreifen.
- 28.5. Der Kunde stellt Mysolution von berechtigten Ansprüchen Dritter sowie den daraus entstehenden Schäden, Verbindlichkeiten, Kosten und Aufwendungen frei, die unmittelbar auf einen oder mehrere ihm zurechenbare Verstöße gegen die Bestimmungen dieses Artikels beruhen. Mysolution zeigt einen solchen Anspruch unverzüglich an, überlässt dem Kunden die Verteidigung, schließt ohne dessen Zustimmung keinen Vergleich, wirkt angemessen mit und beachtet ihre Schadensminderungspflicht. Ein Mitverschulden von Mysolution wird angerechnet.

Artikel 29. Wartung, Unterstützung und Verfügbarkeit

- 29.1. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, gilt für Wartung, Unterstützung und Verfügbarkeit der cloudbasierten Dienstleistungen das, was in den Ergänzenden Service-Level-Bedingungen geregelt ist, die als Modul C diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigelegt sind.

Artikel 30. Nutzungsgrenzen

- 30.1. Mysolution kann eine Höchstmenge an Datenspeicher oder Netzwerkverkehr für die Kapazität festlegen, die der Kunde im Rahmen der Dienstleistungen nutzen darf oder kann.
- 30.2. Bei Überschreitung der Nutzungsgrenzen kann Mysolution zusätzliche Kosten in Rechnung stellen oder (nach Verwarnung in Textform) die Nutzung der Dienstleistungen auf die zulässige Kapazität beschränken.
- 30.3. Ist für die Dienstleistungen keine Kapazitätsgrenze festgelegt, gilt für die betreffenden Dienstleistungen eine „Fair-Use“-Regelung. Darunter ist zu verstehen, dass der Kunde höchstens das Doppelte der Kapazität nutzen darf, die andere Kunden von Mysolution unter vergleichbaren Umständen nutzen.
- 30.4. Mysolution haftet nicht für die Folgen einer langsamen oder fehlerhaften Funktionsweise der Dienstleistungen, wenn der Kunde die geltende Nutzungsgrenze (ob auf Grundlage von Fair Use oder nicht) überschreitet.
- 30.5. Mysolution ist berechtigt, geeignete Maßnahmen zur Vermeidung von Beeinträchtigungen Dritter zu ergreifen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf andere Kunden von Mysolution, wenn diese Beeinträchtigung auf Verstöße gegen die zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungsgrenzen oder, in deren Ermangelung, gegen die „Fair-Use“-Regelung zurückzuführen ist.
- 30.6. Der Kunde stellt Mysolution von berechtigten Ansprüchen Dritter, einschließlich anderer Kunden von Mysolution, sowie den daraus entstehenden Schäden, Verbindlichkeiten, Kosten und Aufwendungen frei, wenn diese Ansprüche unmittelbar

auf einen ihm zurechenbaren Verstoß gegen die zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungsgrenzen oder, in deren Ermangelung, gegen die „Fair-Use“-Regelung beruhen. Mysolution zeigt einen solchen Anspruch unverzüglich an, überlässt dem Kunden die Verteidigung, schließt ohne dessen Zustimmung keinen Vergleich, wirkt angemessen mit und beachtet ihre Schadensminderungspflicht. Ein Mitverschulden von Mysolution wird angerechnet.

Artikel 31. Erhöhung und Reduzierung der Mengenverpflichtung

- 31.1. Haben die Parteien eine Mengenverpflichtung vereinbart, ist der Kunde berechtigt, diese jederzeit zu erhöhen. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, diese Erhöhung für den Kunden so bald wie möglich umzusetzen. Mysolution ist berechtigt, die zusätzlichen Kosten im Zusammenhang mit der Erhöhung unmittelbar nach Umsetzung der Erhöhung der Mengenverpflichtung dem Kunden in Rechnung zu stellen oder der nächsten geplanten Rechnung für die Dienstleistungen hinzuzufügen.
- 31.2. Haben die Parteien eine Mengenverpflichtung vereinbart, ist der Kunde berechtigt, die zwischen den Parteien geltende Mengenverpflichtung nach dem Zeitpunkt, zu dem Mysolution die Lizenz erteilt hat, einmal jährlich um höchstens fünfzehn (15) Prozent zu reduzieren. Nicht genutzte jährliche Reduzierungsmöglichkeiten können weder angespart noch auf Folgejahre übertragen werden. Die Reduzierung der Mengenverpflichtung wird drei (3) Monate nach dem Reduzierungsverlangen des Kunden umgesetzt. Ab diesem Zeitpunkt werden die Kosten für die Dienstleistungen entsprechend angepasst.

Modul C – Ergänzende Service-Level-Bedingungen

Betrifft der Vertrag cloudbasierte Software im Sinne von Modul B, gelten hierfür die Bestimmungen dieses Moduls. Für On-Premises-Software im Sinne von Modul A gelten die Bestimmungen dieses Moduls nur insoweit, als sie in Modul A ausdrücklich für anwendbar erklärt werden.

Artikel 32. Allgemeines

- 32.1. Die Ergänzenden Service-Level-Bedingungen regeln die für die Dienstleistungen geltenden Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Leistungsparameter, Zielwerte, Verfahren und damit zusammenhängenden Vereinbarungen.

Artikel 33. Wartung der Dienstleistungen

- 33.1. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, die Dienstleistungen für den Kunden während der Laufzeit der Ergänzenden Service-Level-Bedingungen zu warten.
- 33.2. Wartungsarbeiten können zur Folge haben, dass die Dienstleistungen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Um Beeinträchtigungen durch die von Mysolution durchzuführenden Arbeiten zu begrenzen, wird Mysolution angemessene Anstrengungen unternehmen, Geplante Wartung zu Zeiten durchzuführen, zu denen die Dienstleistungen üblicherweise wenig vom Kunden und/oder von anderen Kunden von Mysolution genutzt werden.
- 33.3. Abweichend von Absatz 2 dieses Artikels darf Notfallwartung, die aufgrund der Auswirkung und Dringlichkeit nicht aufgeschoben werden kann, auch ohne vorherige Zustimmung des Kunden durchgeführt werden. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden so bald wie möglich über die Art und die voraussichtliche Dauer der Arbeiten zu informieren.
- 33.4. Die Wartung kann zur Folge haben, dass bestehende Funktionalitäten angepasst werden und/oder entfallen. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist zu informieren, wenn eine wesentliche Änderung der Funktionalität vorliegt.

Artikel 34. Verfügbarkeit

- 34.1. Mysolution strebt für sämtliche Dienstleistungen eine Verfügbarkeit von neunundneunzig (99) Prozent pro Kalenderjahr an und unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, diesen Zielwert zu erreichen.
- 34.2. Die Verfügbarkeit wird von Mysolution auf Jahresbasis ermittelt. Bei der Berechnung der in Absatz 1 dieses Artikels genannten Verfügbarkeit wird stets die nachstehend beschriebene Formel zugrunde gelegt.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = Gesamtzahl der Minuten im betreffenden Jahr

Om = (Summe der) Anzahl der Minuten der Nichtverfügbarkeit im betreffenden Jahr

B = erreichte Verfügbarkeit im betreffenden Jahr

- 34.3. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit anhand der vorstehend beschriebenen Formel bleibt die Nichtverfügbarkeit infolge Geplanter Wartung und höherer Gewalt, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen näher beschrieben, unberücksichtigt.

Artikel 35. Backups

- 35.1. Mysolution lässt täglich ein Backup erstellen, um im Falle von (kritischen) Störungen und sonstigen Ausfällen auf Seiten von Mysolution eine ältere Version der Software wiederherstellen zu können. Mysolution ist jedoch kein Backup-Dienst; das bedeutet, dass Mysolution auf Wunsch des Kunden keine Backups mit Kundendaten erstellt und wiederherstellt. Sollte Mysolution hieran im gegenseitigen Einvernehmen dennoch mitwirken, ist Mysolution berechtigt, hierfür angemessene Kosten in Rechnung zu stellen.
- 35.2. Die Aufbewahrungsfrist der von Mysolution erstellten Backups variiert je nach Backup-Typ. Die von Mysolution erstellten Backups werden stets mindestens sieben (7) Tage aufbewahrt. Danach dürfen sie von Mysolution gelöscht werden, sofern nichts anderes vereinbart ist. Es ist auch möglich, dass bestimmte Backups länger aufbewahrt werden. Auf Wunsch des Kunden stellt Mysolution ausführlichere Informationen über die Backups zur Verfügung.
- 35.3. Wird ein Backup (einer älteren Version) der Software wiederhergestellt, gehen alle nach Erstellung des Backups gespeicherten Daten und Änderungen verloren.

Artikel 36. Kontakt

- 36.1. Der Kunde benennt höchstens zwei Ansprechpartner, die im Namen des Kunden die Kommunikation mit Mysolution führen.
- 36.2. Nur die vom Kunden benannten Ansprechpartner sind befugt, die nachstehenden Meldungen einzureichen und/oder die nachstehenden Handlungen vorzunehmen:
- a. die Einreichung von Fragen von Endnutzern beim Helpdesk;
 - b. die Einreichung eines Änderungsantrags;
 - c. die Meldung von Störungen.
- 36.3. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dafür zu sorgen, dass Mysolution über aktuelle und vollständige Kontaktdaten verfügt. Mysolution ist möglicherweise nicht in der Lage, dem Kunden eine Rückmeldung zu geben, wenn die vorliegenden Kontaktdaten unrichtig oder veraltet sind.

Artikel 37. Helpdesk

- 37.1. Mysolution bietet dem Kunden ein angemessenes Maß an Unterstützung bei Fragen von Endnutzern. Der Kunde kann Mysolution hierfür während der nachstehend genannten Geschäftszeiten kontaktieren.

Tage	Geschäftszeiten (deutsche Zeit – CET/CEST)
Montag bis Freitag	08:15–17:30
Samstag und Sonntag	Geschlossen
Gesetzliche Feiertage*	Geschlossen

** Gesetzliche Feiertage am Sitz von Mysolution (Land Hessen).*

- 37.2. Die in Artikel 36.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Ansprechpartner können den Helpdesk über das Ticketsystem von Mysolution kontaktieren, das erreichbar ist unter: <https://mysolution.topdesk.net>.
- 37.3. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, auf Endnutzerfragen und -anfragen, die nicht als Änderungsantrag oder Störung einzustufen sind, innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach Eingang der Frage oder Anfrage zu reagieren, wobei ausschließlich die Zeit innerhalb der vorstehend genannten Geschäftszeiten berücksichtigt wird.

Artikel 38. Änderungsanträge

- 38.1. Der Kunde kann bei Mysolution einen Antrag auf Änderung der Dienstleistungen stellen. Solche Anträge können vom Kunden während der Geschäftszeiten beim Helpdesk eingereicht werden.
- 38.2. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen zu beurteilen, ob ein Änderungsantrag umgesetzt werden kann, und dem Kunden hierüber eine Rückmeldung zu geben. Mysolution ist in keinem Fall verpflichtet, Änderungsanträge des Kunden umzusetzen.
- 38.3. Mysolution ist berechtigt, dem Kunden angemessene Kosten für Arbeiten in Rechnung zu stellen, die sich aus Änderungsanträgen ergeben.

Artikel 39. Meldung von Störungen

- 39.1. Stellt der Kunde bei der Nutzung der Dienstleistungen eine Störung fest, meldet er diese unverzüglich über das Ticketsystem von Mysolution, das erreichbar ist unter: <https://mysolution.topdesk.net>.
- 39.2. Der Kunde leistet Mysolution jede angemessene Mitwirkung, die im Rahmen der Untersuchung und Bearbeitung der vom Kunden eingereichten Meldung erforderlich ist. Dies bedeutet unter anderem, aber nicht ausschließlich, dass der Kunde Mysolution sämtliche Informationen zur Verfügung stellt sowie Zutritt zu Standorten und Zugang zu Diensten oder Konten unter seiner Verwaltung gewährt, soweit dies für die Bearbeitung der Störung erforderlich ist. Mysolution darf die Bearbeitung der Meldung aussetzen, wenn der Kunde die vernünftigerweise erforderliche Mitwirkung nicht leistet.

Artikel 40. Bearbeitung von Störungen

- 40.1. Ein Mitarbeiter von Mysolution beurteilt die vom Kunden gemeldete Störung so bald wie möglich, um anschließend die Priorität festzulegen. Die Priorität einer Störung wird anhand ihrer Auswirkung und Dringlichkeit gemäß den nachstehenden Tabellen und der Prioritätsmatrix bestimmt. Die Auswirkung wird gemäß der nachstehenden Übersicht anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen ermittelt.

Auswirkung	
Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	- Eine große Gruppe von Arbeitnehmern des Kunden ist betroffen - Eine große Gruppe von Endnutzern ist betroffen - Die finanzielle Auswirkung übersteigt voraussichtlich die Lizenzkosten für die Software für sechs (6) Monate - Es besteht ein hohes Risiko einer Reputationsschädigung
Mittel (M)	- Eine begrenzte Gruppe der Arbeitnehmer des Kunden ist betroffen - Eine begrenzte Gruppe von Endnutzern ist betroffen - Die finanzielle Auswirkung übersteigt voraussichtlich die Lizenzkosten für zwei (2) Monate, beträgt jedoch weniger als die Lizenzkosten für sechs (6) Monate - Das Entstehen einer gewissen Reputationsschädigung ist wahrscheinlich
Niedrig (N)	- Nur eine kleine Anzahl von Arbeitnehmern des Kunden ist betroffen - Nur eine kleine Anzahl von Endnutzern ist betroffen - Die finanzielle Auswirkung liegt voraussichtlich unter der Höhe der gesamten Lizenzkosten für die Software für zwei (2) Monate - Es besteht nur eine geringe Wahrscheinlichkeit einer Reputationsschädigung

Dringlichkeit	
Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	- Der Schaden der Störung nimmt rasch zu - Die gestörten Prozesse sind stark zeitkritisch - Schnelles Eingreifen kann verhindern, dass die Störung schwerwiegender wird
Mittel (M)	- Der Schaden der Störung nimmt im Laufe der Zeit erheblich zu - Die gestörten Prozesse können einige Zeit aufgeschoben werden
Niedrig (N)	- Der Schaden der Störung nimmt im Laufe der Zeit kaum zu - Die gestörten Prozesse sind nicht oder nur geringfügig zeitkritisch

- 40.2. Abhängig von der einer Störung zugewiesenen Auswirkung und Dringlichkeit weist Mysolution der Störung gemäß der nachstehenden Matrix eine Priorität zu.

		Auswirkung		
		Hoch (H)	Mittel (M)	Niedrig (N)
Dringlichkeit ↓	Hoch (H)	1	2	3
	Mittel (M)	2	3	4
	Niedrig (N)	3	4	4

- 40.3. Ist der Kunde mit der von Mysolution der Störung zugewiesenen Priorität nicht einverstanden, hat er dies unverzüglich dem Helpdesk zu melden; anschließend wird die Angelegenheit an die Managementebene eskaliert, um eine angemessene Lösung zu finden. Die Parteien werden in diesem Fall alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, Einvernehmen über die Priorität der betreffenden Störung zu erzielen.
- 40.4. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, abhängig von der der Störung zugewiesenen Priorität die nachstehende Reaktionszeit und Lösungszeit einzuhalten.

Priorität	Reaktionszeit	Lösungszeit
1 (Kritisch)	30 Minuten	4 Stunden
2 (Hoch)	4 Stunden	16 Stunden
3 (Mittel)	12 Stunden	5 Arbeitstage
4 (Niedrig)	24 Stunden	20 Arbeitstage

- 40.5. Bei der Berechnung der Reaktionszeit und der Lösungszeit werden die Stunden außerhalb der Geschäftszeiten nicht berücksichtigt.
- 40.6. Mysolution wird angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden während der Behebung einer Störung in angemessenen Abständen über ihre Fortschritte und die voraussichtliche Dauer der weiteren Bearbeitung der Störung zu informieren.
- 40.7. Nachdem die Störung behoben ist, wird Mysolution angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden so bald wie möglich über die (vermutete) Ursache der Störung und die Art und Weise ihrer Behebung zu informieren.