

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Softwarehosting (Deutsches Recht)

Gültig ab 01. August 2026



§ 1 Präambel und Geltungsbereich

(1) Die Klingelberg GmbH, Peterstraße 45, 42499 Hückeswagen, Deutschland (nachfolgend auch „Klingelberg“ oder „Lizenzgeber“) entwickelt und vertreibt Software-Anwendungen.
(2) Diese Hosting-AGB gelten nur für den Fall, dass im gesonderten Angebot von Klingelberg und/oder einer zugehörigen Leistungsbeschreibung zwischen den Parteien vereinbart ist, dass der Kunde („Lizenznehmer“) die vertraglich vereinbarte Software-Anwendung („Vertragssoftware“) über das Internet abrufen und verwenden kann („Hosting“). Sie gelten dann ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software (Kauf, Subskription - Deutsches Recht), letztere nachfolgend nur „Software-AGB“.
(3) Das Hosting der Vertragssoftware setzt voraus, dass die Parteien ebenfalls die Wartung derselben vereinbart haben. Hierfür gelten ergänzend die Allgemeinen Vertragsbedingungen für Softwarewartungsverträge.
(4) Sämtliche der genannten AGB von Klingelberg sind abrufbar unter <https://klingelberg.com/agb>.

§ 2 Verfügbarkeit, Störungen, Aufwendungsersatz

(1) Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer während der Vertragslaufzeit die Vertragssoftware als mit einem Browser bedienbare Webanwendung (Software-as-a-Service-Lösung) über das Internet bereit und betreibt die hierfür erforderliche technische Infrastruktur.
(2) Der Lizenzgeber gewährleistet eine Verfügbarkeit der Webanwendung von durchschnittlich 98,5 % im Jahresmittel. Maßgeblich ist die Verfügbarkeit ab den Netzübergabepunkten der gewählten Rechenzentren zum Internet (Verfügbarkeitsgrenze).
(3) Geplante Wartungsarbeiten werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet, sofern der Lizenzgeber diese dem Lizenznehmer mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt hat.
(4) Nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet werden außerdem Ausfallzeiten, die auf höherer Gewalt oder von Dritten verursachten Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Lizenzgebers (z.B. Internetausfälle) oder missbräuchlicher oder vertragswidriger Nutzung durch den Lizenznehmer beruhen.
(5) Der Lizenznehmer meldet Störungen unverzüglich über den vereinbarten Kommunikationskanal. Klingelberg ist bemüht, im eigenen Verantwortungsbereich liegende Störungen des Hostings während der Geschäftszeiten von Klingelberg zeitnah zu beseitigen. Höchstzeiten zur Reaktion auf eine solche Störung oder zur erfolgreichen Behebung einer solchen Störung werden nicht zugesagt.
(6) Die Geschäftszeiten von Klingelberg sind: Montags bis freitags zwischen 8:00 und 16:00 Uhr, mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland.
(7) Stellt sich heraus, dass eine Störung zumindest überwiegend durch den Lizenznehmer oder seine Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen verursacht worden ist, und hätte der Lizenznehmer die Störung bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt vermeiden oder die überwiegende Verursachung durch ihn erkennen können, ist Klingelberg berechtigt, für den für die Ermittlung und ggf. Behebung der Störung erforderlichen Aufwand eine angemessene, ortsübliche Vergütung vom Lizenznehmer zu verlangen.

§ 3 Datensicherungen

(1) Klingelberg führt für die im Rahmen der gehosteten Vertragssoftware verarbeiteten Daten regelmäßige Datensicherungen (Backups) durch. Ziel der Datensicherung ist die Wiederherstellbarkeit der Daten bei Datenverlust, Systemausfall oder Fehlfunktionen. Gesichert werden ausschließlich die produktiven Anwendungsdaten, die im Verantwortungsbereich von Klingelberg gespeichert sind.
(2) Nicht Bestandteil der Datensicherung sind insbesondere:

- Daten außerhalb der bereitgestellten Systemumgebung
- lokale Datenbestände des Kunden
- Daten aus Schnittstellen zu Drittsystemen, sofern diese nicht dauerhaft im System gespeichert werden

(3) Klingelberg führt Datensicherungen nach folgendem Schema durch:

- Tägliche inkrementelle Backups mit einer Aufbewahrungszeit von 7 Kalendertagen
- Wöchentliche Vollbackups mit einer Aufbewahrungszeit von 4 Wochen

Ältere Backups werden automatisiert überschrieben.

(4) Die Wiederherstellung erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten von Klingelberg.

(5) Klingelberg ist berechtigt, Wiederherstellungen auf einen konsistenten Systemzustand (Snapshot) durchzuführen. Einzelne Datensätze oder Transaktionen können ggf. nicht isoliert wiederhergestellt werden.

(6) Die folgenden Fälle sind von der Backup-Verpflichtung ausgenommen:

- Datenverluste durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen (insbesondere Fehlbedienungen) des Kunden oder aufgrund höherer Gewalt,
- Daten, die vor Ablauf der Backup-Erstellung gelöscht wurden oder außerhalb der definierten Aufbewahrungszeiträume liegen.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, für ihn kritische Daten zusätzlich eigenständig zu sichern, sofern er ein höheres Schutzniveau für erforderlich hält. Er hat Datenverluste, sofern möglich, unverzüglich zu melden.

(8) Der Kunde hat vor umfangreichen Änderungen oder Massenoperationen eigenverantwortlich, sofern möglich, eine Datensicherung zu prüfen.

(9) Die Datensicherung ist eine unterstützende Maßnahme zur Risikominimierung, jedoch keine verschuldensunabhängige Garantie für Datenverlustfreiheit.

(10) Ein Anspruch auf Wiederherstellung bestimmter Datenstände oder einzelner Datensätze besteht nicht. Die Datensicherung stellt keine Archivierungsleistung dar.

(11) Nach Vertragsende kann der Kunde innerhalb von 30 Tagen die Herausgabe seiner exportierbaren Daten in einem marktüblichen Format verlangen.

§ 4 Inhalte, Nutzung, Sperrung, Freistellung

(1) Der Lizenznehmer ist allein verantwortlich für sämtliche Inhalte, Daten und Materialien, die er über die Webanwendung hochlädt, speichert oder verbreitet. Der Lizenznehmer stellt sicher, dass diese Inhalte nicht gegen geltendes Recht (insbesondere Straf-, Urheber-, Marken- oder Datenschutzrecht) oder Rechte Dritter verstoßen.

(2) Der Lizenzgeber ist berechtigt, rechtswidrige Inhalte unverzüglich zu sperren oder zu löschen.

(3) Der Lizenznehmer stellt den Lizenzgeber von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Rechtsverletzung durch vom Lizenznehmer eingestellte Inhalte entstanden sind, und erstattet dem Lizenzgeber die zur Rechtsverteidigung erforderlichen Kosten.

(4) Der Kunde hat Zugangsdaten sicher aufzubewahren und bei Kompromittierung unverzüglich zu ändern und den Lizenzgeber hiervon zu informieren.

(5) Der Lizenznehmer darf die Webanwendung ausschließlich im Rahmen des vertraglich vereinbarten Zwecks und Umfang nutzen. Unzulässig sind insbesondere automatisierte Massenabfragen, das systematische Auslesen von Inhalten (Scraping), der Einsatz von Bots sowie jede Nutzung, die zu einer übermäßigen Belastung der Infrastruktur führt. Bei Verstößen ist der Lizenzgeber berechtigt, den Zugang des Lizenznehmers vorübergehend zu drosseln oder zu sperren; bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen ist eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund möglich.

§ 5 Änderung der Vertragssoftware

(1) Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Leistungsbeschreibung einseitig im Zuge von Aktualisierungen der Vertragssoftware verbindlich zu ändern, vorausgesetzt, dies führt nicht zu einem

Verlust wesentlicher, bei Vertragsschluss bestehender Funktionalitäten. Es besteht kein Anspruch auf den Fortbestand einzelner Funktionen oder Eigenschaften der Vertragssoftware, die deren bestimmungsmäßigen Gebrauch nicht wesentlich beeinträchtigen.

(2) Die vorstehenden Rechte des Lizenzgebers gelten im Einzelfall nicht, soweit die Änderung der Leistungsbeschreibung oder fehlende Fortbestand der Funktionen oder Eigenschaften auch unter Berücksichtigung der Interessen des Lizenzgebers für den Lizenznehmer unzumutbar ist.

(3) Die Nutzung einzelner neuer Funktionen oder Funktionsgruppen („Module“), welche gegebenenfalls mit Softwareupdates an den Lizenznehmer ausgeliefert werden, kann nach Ermessen des Lizenzgebers an die Zahlung einer weiteren Vergütung durch den Lizenznehmer geknüpft werden. Die Vergütung für die Nutzung der neuen Funktionen und Module wird dann einzelvertraglich durch einen Nachtrag zu dem Software-Lizenzvertrag geregelt; ein automatisches Nutzungsrecht entsteht nicht. Eine Verpflichtung zur Inanspruchnahme von neuen Funktionen oder Modulen durch den Lizenznehmer besteht nicht.

§ 6 Nutzungsrechte des Lizenznehmers

(1) Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer ein einfaches, im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung begrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Nutzung der Vertragssoftware ein, und zwar in Abweichung von den Software-AGB nur zur Benutzung über das Internet ohne Erhalt einer Kopie der Software. Das Nutzungsrecht ist zeitlich auf die Dauer des zugrunde liegenden Vertrages beschränkt. Das Recht zur Nutzung ist auf die vertraglich vereinbarten Lizenzparameter und Mengenangaben beschränkt. Eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende Nutzung der Vertragssoftware ist unzulässig.

(2) Der Lizenznehmer darf die Vertragssoftware nur für eigene geschäftliche Zwecke und zugunsten der unter einheitlicher Leitung stehenden Konzernunternehmen des Lizenznehmers einsetzen. Das Nutzungsrecht wird ausschließlich für das Land eingeräumt, in dem der Lizenznehmer seinen Geschäftssitz hat. Das Nutzungsrecht darf nur auf dem Netzwerk, für das die Lizenz erworben wurde, verwendet werden.

§ 7 Vertragsdauer und Beendigung

Die Vertragsdauer und Beendigung des Hostings richten sich nach der Dauer der vereinbarten Subskription i.S.d. Software-AGB. Mit der Beendigung der Subskriptions-Lizenz, gleich aus welchem Rechtsgrund, enden auch sämtliche Nutzungsbefugnisse des Lizenznehmers an der Vertragssoftware hinsichtlich des Hostings.

§ 8 Datenschutz

Sofern Klingelberg personenbezogene Daten für den Lizenznehmer verarbeitet, die der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) unterliegen, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO auf Basis eines Musters von Klingelberg.