Allgemeine Geschäftsbedingungen & Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich
2. Leistungen des Anbieters
3. Leistungsänderungen
4. Vertragsschluss
5. Einräumung von Nutzungsrechten durch den Anbieter
6. Einräumung von Nutzungsrechten durch den Kunden
7. Pflichten des Kunden
8. Vergütung und Zahlungsbedingungen
9. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung
10. Anbieterwechsel
11. Mängelhaftung
12. Haftung
13. Haftungsfreistellung
14. Geheimhaltung
15. Änderung der AGB
16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

B. Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

1. Geltungsbereich
2. Begriffsbestimmungen
3. Vorvertragliche Informationen
4. Wechsel- und Ausstiegsplan
5. Einleitung des Wechselprozesses
6. Übergangsfrist
7. Pflichten des Anbieters während des Wechselprozesses
8. Obliegenheiten des Kunden
9. Wiederherstellung und Löschung von Daten
10. Vergütung für den Wechselprozess und Ausstiegsentgelte
11. Beendigung des Wechselprozesses
12. Vertragsbeendigung

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1) Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") der Sterneder Kraus GbR (nachfolgend "Anbieter"), gelten für alle Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Software-as-a-Service (nachfolgend "SaaS"), die ein Unternehmer (nachfolgend "Kunde“) mit dem Anbieter hinsichtlich der vom Anbieter auf seiner Website beschriebenen Leistungen abschließt. Vertragsgegenstand ist dabei die entgeltliche, zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzte Bereitstellung von Software (nachfolgend "Software“) in digitaler Form über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern des Anbieters. Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.

1.2 Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

2) Leistungen des Anbieters

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer der vereinbarten Vertragslaufzeit Software in digitaler Form über das Internet bereit. Hierzu ermöglicht er dem Kunden den Zugang zu der Software, die auf dem Server des Anbieters verbleibt. Der Funktionsumfang und die technischen Spezifikationen der Software werden in der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters näher beschrieben. Der Anbieter schuldet lediglich die Bereitstellung der Software mit den in der Leistungsbeschreibung näher definierten Funktionalitäten. Der Anbieter schuldet insbesondere nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem Server des Anbieters.

2.2 Die Software wird vom Anbieter in unregelmäßigen Abständen aktualisiert. Der Kunde erhält dementsprechend nur ein Nutzungsrecht an der Software in der jeweils aktuellen Fassung. Der Kunde hat dagegen keinen Anspruch auf Herbeiführung eines bestimmten Zustandes der Software.

2.3 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Nutzung der Software einen begrenzten Speicherplatz auf seinen Servern bereit. Der Umfang des Speicherplatzes wird in der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters näher beschrieben.

2.4 Die Leistungen des Anbieters werden unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit angeboten. Eine Verfügbarkeit zu 100 Prozent ist technisch nicht zu realisieren und kann deshalb dem Kunden vom Anbieter nicht gewährleistet werden. Der Anbieter bemüht sich jedoch, den Dienst möglichst konstant verfügbar zu halten. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich des Anbieters stehen (Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle etc.), können zu Störungen oder zur vorübergehenden Stilllegung des Dienstes führen.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

2.5 Der Anbieter trifft dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zur Datensicherung. Eine Verwahrungs- oder Obhutspflicht trifft den Anbieter jedoch nicht. Der Kunde ist für eine ausreichende Datensicherung selbst verantwortlich.

2.6 Der Anbieter stellt dem Kunden eine Bedienungsanleitung in elektronischer Form zur Verfügung.

2.7 Der Anbieter bietet zusätzliche Support-Leistungen an. Inhalt und Umfang der Support-Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters.

3) Leistungsänderungen

3.1 Der Anbieter behält sich vor, die angebotenen Leistungen zu ändern oder abweichende Leistungen anzubieten, es sei denn, dies ist für den Kunden nicht zumutbar.

3.2 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, die angebotenen Leistungen zu ändern oder abweichende Leistungen anzubieten,

- soweit er hierzu aufgrund einer Änderung der Rechtslage verpflichtet ist;
- soweit er damit einem gegen sich gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt;
- soweit die jeweilige Änderung notwendig ist, um bestehende Sicherheitslücken zu schließen;
- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist; oder
- wenn die Änderung rein technischer oder prozessualer Natur ohne wesentliche Auswirkungen für den Kunden ist.

3.3 Änderungen mit lediglich unwesentlichem Einfluss auf die Leistungen des Anbieters stellen keine Leistungsänderungen im Sinne dieser Ziffer dar. Dies gilt insbesondere für Änderungen rein graphischer Art und die bloße Änderung der Anordnung von Funktionen.

4) Vertragsschluss

Der Kunde kann per Telefon, Fax, E-Mail, Brief oder über das auf der Website des Anbieters vorgehaltene Online-Kontaktformular eine unverbindliche Anfrage auf Abgabe eines Angebots an den Anbieter richten. Der Anbieter lässt dem Kunden auf dessen Anfrage hin per E-Mail, Fax oder Brief, ein verbindliches Angebot zur Erbringung der vom Kunden zuvor ausgewählten Dienstleistung zukommen. Dieses Angebot kann der Kunde durch eine gegenüber dem Anbieter abzugebende Annahmeerklärung per Fax, E-Mail oder Brief oder durch Zahlung der vom Anbieter angebotenen Vergütung innerhalb von 7 (sieben) Tagen ab Zugang des Angebots annehmen, wobei für die Berechnung der Frist der Tag des Angebotszugangs nicht mitgerechnet wird. Für die Annahme durch Zahlung ist der Tag des Zahlungseingangs beim Anbieter maßgeblich. Fällt der letzte Tag der Frist zur Annahme des Angebots auf einen Samstag, Sonntag, oder einen am

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Sitz des Kunden staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag. Nimmt der Kunde das Angebot des Anbieters innerhalb der vorgenannten Frist nicht an, so ist der Anbieter nicht mehr an sein Angebot gebunden. Hierauf wird der Anbieter den Kunden in seinem Angebot nochmals besonders hinweisen.

5) Einräumung von Nutzungsrechten durch den Anbieter

Der Anbieter ist Inhaber sämtlicher Nutzungsrechte, die zur Bereitstellung der Software erforderlich sind. Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website des Anbieters nichts anderes ergibt, räumt der Anbieter dem Kunden an der Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte Recht ein, die Software zu geschäftlichen Zwecken im Rahmen dieser AGB zu nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung der Software ist nicht gestattet.

6) Einräumung von Nutzungsrechten durch den Kunden

Der Anbieter ist berechtigt, Inhalte und Informationen, die ihm im Rahmen seiner vertraglichen Pflichten vom Kunden für den Dienst zur Verfügung gestellt werden und deren Verarbeitung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist, zu nutzen. Der Kunde räumt dem Anbieter unentgeltlich, nicht ausschließlich und auf die Dauer des Vertrages beschränkt die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte, insbesondere das Recht zur dauerhaften Vorhaltung und Speicherung, das Recht zur Vervielfältigung sowie das Bearbeitungsrecht ein und sichert zu, zu dieser Nutzungsrechtseinräumung berechtigt zu sein.

7) Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die von ihm eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entspricht.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten nach dem Stand der Technik vor dem Zugriff Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde stellt sicher, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang erfolgt. Unbefugte Zugriffe Dritter sind dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

7.3 Der Kunde darf auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten ablegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Auflagen bzw. Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

7.4 Die vom Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

7.5 Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Datensicherungen vorzunehmen.

7.6 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z. B. Virenschutzprogramme) einzusetzen.

7.7 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegten Daten nicht gefährden.

7.8 Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierte Programme, Skripte o.ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegter Daten, so kann der Anbieter diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Anbieter auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

8) Vergütung und Zahlungsbedingungen

8.1 Sofern sich aus der Leistungsbeschreibung des Anbieters nichts anderes ergibt, handelt es sich bei den angegebenen Preisen um Gesamtpreise. Umsatzsteuer fällt nicht an, da der Anbieter als Kleinunternehmer umsatzsteuerbefreit ist.

8.2 Die Zahlungsmöglichkeiten und die Zahlungsmodalitäten werden dem Kunden auf der Website des Anbieters mitgeteilt.

8.3 Die Vergütung wird vom Anbieter für den vereinbarten Leistungszeitraum im Voraus abgerechnet und kann vom Kunden per Banküberweisung auf das vom Anbieter angegebene Bankkonto gezahlt werden. Sofern sich aus dem Inhalt der Rechnung nichts anderes ergibt, ist der Rechnungsbetrag sofort zur Zahlung fällig.

8.4 Die Vergütung wird vom Anbieter in den vereinbarten Intervallen abgerechnet und kann vom Kunden per Banküberweisung auf das vom Anbieter angegebene Bankkonto gezahlt werden. Sofern sich aus dem Inhalt der Rechnung nichts anderes ergibt, ist der Rechnungsbetrag jeweils sofort zur Zahlung fällig.

8.5 Die Vergütung wird vom Anbieter in den vereinbarten Intervallen abgerechnet und per Bankeinzug (Lastschrift) vom Bankkonto des Kunden abgebucht. Der Kunde erteilt dem Anbieter hierzu ein jederzeit widerrufliches Lastschriftmandat (SEPA). Wird die Lastschrift mangels ausreichender Kontodeckung oder aufgrund der Angabe einer falschen Bankverbindung nicht eingelöst oder widerspricht der Kunde der Abbuchung, obwohl er hierzu nicht berechtigt ist, hat der Kunde die durch die Rückbuchung des jeweiligen Kreditinstituts entstehenden Gebühren zu tragen, wenn er dies zu vertreten hat.

8.6 Bei Auswahl einer über den Zahlungsdienst „Stripe“ angebotenen Zahlungsart erfolgt die Zahlungsabwicklung über den Zahlungsdienstleister Stripe Payments Europe

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Irland (nachfolgend "Stripe"). Die einzelnen über Stripe angebotenen Zahlungsarten werden dem Kunden auf der Website des Anbieters mitgeteilt. Zur Abwicklung von Zahlungen kann sich Stripe weiterer Zahlungsdienste bedienen, für die ggf. besondere Zahlungsbedingungen gelten, auf die der Kunde ggf. gesondert hingewiesen wird. Weitere Informationen zu Stripe sind im Internet unter https://stripe.com/de abrufbar.

9) Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

9.1 Der Vertrag wird unbefristet geschlossen und kann von beiden Parteien zum Ende eines jeden Monats gekündigt werden.

9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

9.3 Kündigungen haben schriftlich oder in Textform (z. B. per E-Mail) zu erfolgen.

9.4 Mit der Vertragsbeendigung verliert der Kunde den Zugriff auf sein Nutzerkonto. Ferner erlischt mit der Vertragsbeendigung auch die Pflicht des Anbieters zur Speicherung von eingestellten Daten des Kunden.

10) Anbieterwechsel

Wünscht der Kunde den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder zu einer IKT-Infrastruktur in seinen eigenen Räumlichkeiten, so gelten hierfür die Regelungen im Annex zum Anbieterwechsel, welche diesen AGB als Anhang beigefügt sind.

11.0) Mängelhaftung

11.0.1 Der Kunde hat dem Anbieter auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen.

11.0.2 Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen.

11.0.3 Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

11.0.4 Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Anbieter ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Anbieter verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

12) Haftung

Der Anbieter haftet dem Kunden aus allen vertraglichen, vertragsähnlichen und gesetzlichen, auch deliktischen Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz wie folgt:

12.1 Der Anbieter haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- aufgrund eines Garantieversprechens, soweit diesbezüglich nichts anderes geregelt ist,
- aufgrund zwingender Haftung wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.

12.2 Verletzt der Anbieter fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist seine Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern er nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag dem Anbieter nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung des Anbieters ausgeschlossen, sofern er nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet.

12.3 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung des Anbieters für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

13) Haftungsfreistellung

Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen frei, die andere Kunden oder sonstige Dritte dem Anbieter gegenüber wegen Verletzung ihrer Rechte aufgrund vom Kunden eingestellter Inhalte oder wegen dessen sonstiger Nutzung geltend machen. Der Kunde übernimmt hierbei auch die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung einschließlich aller Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Dies gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung vom Kunden nicht zu vertreten ist. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

14) Geheimhaltung

Der Anbieter verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen, von denen er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung Kenntnis erlangt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen. Vertrauliche Informationen sind solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit der Anbieter gesetzlich oder

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist.

15) Änderung der AGB

15.1 Der Anbieter behält sich vor, diese AGB jederzeit ohne Angabe von Gründen zu ändern, es sei denn, dies ist für den Kunden nicht zumutbar. Der Anbieter wird den Kunden über Änderungen der AGB rechtzeitig in Textform benachrichtigen. Widerspricht der Kunde der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach der Benachrichtigung, gelten die geänderten AGB als vom Kunden angenommen. Der Anbieter wird den Kunden in der Benachrichtigung auf sein Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist hinweisen.

15.2 Der Anbieter behält sich darüber hinaus vor, diese AGB zu ändern,

- soweit er hierzu aufgrund einer Änderung der Rechtslage verpflichtet ist;
- soweit er damit einem gegen sich gerichteten Gerichtsurteil oder einer Behördenentscheidung nachkommt;
- soweit er zusätzliche, gänzlich neue Dienstleistungen, Dienste oder Dienstelemente einführt, die einer Leistungsbeschreibung in den AGB bedürfen, es sei denn, das bisherige Nutzungsverhältnis wird dadurch nachteilig verändert;
- wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für den Kunden ist; oder
- wenn die Änderung rein technisch oder prozessual bedingt ist, es sei denn, sie hat wesentliche Auswirkungen für den Kunden.

15.3 Das Kündigungsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

16) Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

B. Annex: Regelungen zum Anbieterwechsel

1) Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für den Fall, dass der Kunde zu einem anderen Anbieter oder zu einer IKT-Infrastruktur in seinen eigenen Räumlichkeiten wechseln möchte.

2) Begriffsbestimmungen

2.1 „Datenverarbeitungsdienst“ im Sinne dieser AGB ist eine digitale Dienstleistung, die dem Kunden bereitgestellt wird und einen flächendeckenden und auf Abruf verfügbaren Netzzugang zu einem gemeinsam genutzten Pool konfigurierbarer, skalierbarer und elastischer Rechenressourcen zentralisierter, verteilter oder hochgradig verteilter Art ermöglicht, die mit minimalem Verwaltungsaufwand oder minimaler Interaktion des Anbieters rasch bereitgestellt und freigegeben werden können.

2.2 „Digitale Vermögenswerte“ im Sinne dieser AGB sind Elemente in digitaler Form – einschließlich Anwendungen –, für die der Kunde ein Nutzungsrecht hat, unabhängig von der vertraglichen Beziehung mit dem Datenverarbeitungsdienst, den er wechseln möchte.

2.3 „IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten“ im Sinne dieser AGB sind IKT-Infrastruktur und Rechenressourcen, die im Eigentum des Kunden stehen oder vom Kunden gemietet oder geleast werden und die sich im Rechenzentrum des Kunden befinden und von ihm oder einem Dritten betrieben wird bzw. werden.

2.4 „Wechsel“ im Sinne dieser AGB ist ein Prozess, an dem der Anbieter, der Kunde und gegebenenfalls ein übernehmender Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten beteiligt sind und bei dem der Kunde von der Nutzung des Datenverarbeitungsdienstes des Anbieters zur Nutzung eines anderen Datenverarbeitungsdienstes der gleichen Dienstart oder eines anderen Dienstes, der von einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten angeboten wird oder der einem einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten angeboten wird, auch durch Extraktion, Umwandlung und Hochladen der Daten, wechselt.

2.5 „Exportierbare Daten“ im Sinne dieser AGB sind Eingabe- und Ausgabedaten einschließlich Metadaten, die unmittelbar oder mittelbar durch die Nutzung des Datenverarbeitungsdienstes durch den Kunden oder gemeinsam generiert werden, mit Ausnahme der Vermögenswerte oder Daten des Anbieters oder Dritter, die durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt sind oder ein Geschäftsgeheimnis darstellen.

3) Vorvertragliche Informationen

3.1 Vor der Bestellung der Datenverarbeitungsdienste stellt der Anbieter dem Kunden klare Informationen zu folgenden Punkten zur Verfügung:

- seine Standardvergütung und gegebenenfalls Strafen für vorzeitige Kündigung;

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

- die Wechselgebühren;
- Dienste, die einen hochkomplexen oder kostspieligen Wechsel erfordern oder bei denen ein Wechsel ohne erhebliche Beeinträchtigung der Daten, digitalen Assets oder Dienstarchitektur nicht möglich ist, sofern relevant;
- spezifische Dienste, für die die Verpflichtungen zur Umstellung und Kündigung nicht gelten, sofern zutreffend;
- eine vollständige Auflistung der Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerte, die übertragen werden können, einschließlich mindestens aller exportierbaren Daten;
- eine vollständige Auflistung der Kategorien von Daten, die für das interne Funktionieren des Datenverarbeitungsdienstes des Anbieters spezifisch sind und von der Verpflichtung zum Datenexport ausgenommen sind, wenn die Gefahr einer Verletzung der Geschäftsgeheimnisse des Anbieters besteht;
- klare Informationen über bekannte Risiken für die Kontinuität der Bereitstellung der Funktionen oder Dienste des Anbieters.

3.2 Das Online-Register des Anbieters mit Datenstrukturen und -formaten, relevanten Standards und offenen Interoperabilitätsspezifikationen für Daten ist auf der Website des Anbieters verfügbar.

4) Wechsel- und Ausstiegsplan

4.1 Die Parteien vereinbaren einen Wechsel- und Ausstiegsplan (nachfolgend "Plan"), der insbesondere Folgendes enthält:

- Einzelheiten zur Wechsel- und Ausstiegshilfe, einschließlich der Portierungsmethoden und -formate sowie der für die Durchführung des Wechselprozesses erforderlichen Schritte;
- die vom Kunden bzw. vom Anbieter zur Durchführung des Plans benannten Ansprechpartner;
- eine Schätzung der Zeit, die für den Export und die Übertragung der Daten und digitalen Vermögenswerte aus der Umgebung des ursprünglichen Anbieters benötigt wird;
- Einschränkungen und technische Beschränkungen, einschließlich solcher, die sich aus der Speicherung von Daten außerhalb der EU ergeben;
- eine Beschreibung der vom Anbieter vorgeschlagenen Abfolge von Vorgängen;
- eine Beschreibung der vom Anbieter vorgeschlagenen Testmethode, falls Tests durchgeführt werden.

4.2 Auf Wunsch des Kunden muss der Anbieter dem vom Kunden benannten Personal (oder anderen vom Kunden autorisierten Dritten) Informationen zur Erläuterung der relevanten Verfahren zur Verfügung stellen.

4.3 Auf Wunsch des Kunden verpflichtet sich der Anbieter, entweder einen Test zu organisieren oder den Kunden bei seinen Tests zu unterstützen, um zu überprüfen, ob der Plan in der Praxis für exportierbare Daten und digitale Assets funktioniert. Wenn

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

während des Tests Probleme auftreten, werden die Parteien die Ursachen in gutem Glauben analysieren und auf Lösungen hinwirken.

4.4 Der Anbieter und der Kunde verpflichten sich, den Plan bei Bedarf zu aktualisieren und zumindest auf Wunsch des Kunden zu prüfen, ob Änderungen erforderlich sind.

5) Einleitung des Wechselprozesses

5.1 Der Kunde muss dem Anbieter unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten eine Wechselmitteilung zukommen lassen, aus der hervorgeht, dass er den Wechsel einleitet. Wenn der Kunde nur bestimmte Dienste, Daten oder digitale Vermögenswerte übertragen möchte, muss er dies in der Mitteilung angeben.

5.2 In der Wechselmitteilung hat der Kunde mitzuteilen, ob er beabsichtigt:

- zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten zu wechseln. In diesem Fall sollte der Kunde die erforderlichen Angaben zum Zielanbieter machen;
- zu einer lokalen IKT-Infrastruktur des Kunden zu wechseln; oder
- nicht zu wechseln, sondern nur seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu löschen.

5.3 Der Anbieter wird dem Kunden den Erhalt der Wechselmitteilung spätestens innerhalb von 3 Werktagen auf dem gleichen Kommunikationsweg bestätigen, den der Kunde verwendet hat.

6) Übergangsfrist

6.1 Die Übergangsfrist beträgt 30 Kalendertage und beginnt mit dem Ablauf der Kündigungsfrist zur Einleitung des Wechselprozesses.

6.2 Wenn der Anbieter die vereinbarte Übergangsfrist aus technischen Gründen nicht einhalten kann, verpflichtet er sich:

- den Kunden innerhalb von 14 Werktagen nach Erhalt der Kündigung schriftlich oder in Textform zu benachrichtigen;
- eine alternative Übergangsfrist anzugeben, die sieben (7) Monate ab dem Datum der Kündigungsmitteilung des Kunden nicht überschreiten darf; und
- eine angemessene Begründung für die technische Unmöglichkeit anzugeben.

Der Kunde hat den Erhalt dieser Verlängerungsmitteilung innerhalb von 3 Werktagen schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

6.3 Der Kunde kann die Übergangsfrist einmalig um einen Zeitraum verlängern, den er für seine Zwecke als angemessener erachtet, jedoch nicht länger als 3 Monate. Bei komplexen Migrationen können die Parteien einvernehmlich eine längere Frist vereinbaren, höchstens jedoch 12 Monate. Der Kunde muss den Anbieter bis zum Ende der ursprünglichen Übergangsfrist schriftlich oder in Textform über seine Absicht

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

informieren und die alternative Übergangsfrist angeben. Der Anbieter wird den Erhalt einer solchen Verlängerungsmitteilung innerhalb von 3 Werktagen schriftlich oder in Textform bestätigen.

7) Pflichten des Anbieters während des Wechselprozesses

Der Anbieter verpflichtet sich, den Kunden und vom Kunden beauftragte Dritte ab Beginn und während der gesamten Dauer des Wechselprozesses in angemessener Weise zu unterstützen, damit der Kunde innerhalb der vereinbarten Übergangsfrist wechseln kann. Zu diesem Zweck muss der Anbieter insbesondere:

- Fähigkeiten, angemessene Informationen (einschließlich der für die Durchführung des Wechsels erforderlichen Unterlagen) und technische Unterstützung zur Verfügung stellen. Wenn Probleme festgestellt werden, werden der Anbieter und der Kunde nach Treu und Glauben die Ursachen analysieren und auf Lösungen hinwirken;
- mit der gebotenen Sorgfalt vorgehen, um die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten und die vertragsgemäßen Funktionen oder Dienstleistungen weiterhin zu erbringen;
- während des gesamten Wechselprozesses ein hohes Sicherheitsniveau aufrechterhalten, insbesondere für die Sicherheit der Daten während ihrer Übertragung.

8) Obliegenheiten des Kunden

8.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um einen effektiven Wechsel zu erreichen. Der Kunde trägt die Verantwortung für den Import und die Implementierung von Daten und digitalen Vermögensgütern in seine eigenen Systeme oder in die Systeme des Zielanbieters.

8.2 Der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte, einschließlich des Zielanbieters, verpflichten sich, die geistigen Eigentumsrechte und Geschäftsgeheimnisse an den vom Anbieter im Wechselprozess bereitgestellten Materialien zu achten. Der Kunde verpflichtet sich ferner, Dritten oder dem Zielanbieter nur insoweit Zugang zu diesen Materialien zu gewähren und gegebenenfalls Unterlizenzen für deren Nutzung zu erteilen, als dies für die Durchführung des Wechselprozesses bis zum Ende der vereinbarten Übergangsfrist, einschließlich der alternativen Übergangsfrist, erforderlich ist, und dabei die Vertraulichkeitsverpflichtungen sowie die vom Anbieter gewährten Rechte am geistigen Eigentum zu achten.

9) Wiederherstellung und Löschung von Daten

9.1 Der Kunde kann seine Daten während der vereinbarten Frist für den Datenabruf abrufen oder löschen. Die Frist für den Datenabruf beträgt 30 Kalendertage und beginnt nach dem Ablauf der vereinbarten Übergangsfrist. Die Parteien können eine längere Frist vereinbaren, wenn dies unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen geboten ist.

9.2 Nach Ablauf der vereinbarten Frist für den Abruf und bei erfolgreichem Abschluss

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

des Wechselprozesses verpflichtet sich der Anbieter, alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte zu löschen, die vom Kunden generiert wurden oder die in direktem Zusammenhang mit dem Kunden stehen, und dem Kunden zu bestätigen, dass er dies getan hat. Dies gilt nicht für exportierbare Daten, die der Anbieter nach zwingendem EU-Recht oder dem Recht der EU-Mitgliedstaaten aufbewahren muss, sofern der Anbieter dem Kunden mitteilt, welche exportierbaren Daten er wie lange und aus welchen Gründen aufbewahrt.

10) Vergütung für den Wechselprozess und Ausstiegsentgelte

Der Anbieter berechnet keine zusätzliche Vergütung für den Wechselprozess.

11) Beendigung des Wechselprozesses

11.1 Sobald der Kunde dem Anbieter mitteilt, dass der Wechselprozess erfolgreich abgeschlossen ist, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich über die Beendigung des Vertrages informieren. Teilt der Kunde dem Anbieter den erfolgreichen Wechsel oder das Fehlen eines solchen nicht mit, obwohl der Anbieter berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass der Wechsel durch den Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde, kann der Anbieter vom Kunden eine Bestätigung darüber fordern, dass der Wechsel erfolgreich abgeschlossen wurde. Bestätigt der Kunde den erfolgreichen Wechsel nicht innerhalb von 30 Arbeitstagen nach dieser Aufforderung, wird davon ausgegangen, dass der Wechsel nicht erfolgreich war, und der Vertrag wird nicht gekündigt, sondern zu den bestehenden Bedingungen fortgesetzt.

11.2 Wenn der Kunde nicht wechseln, sondern seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte löschen möchte, verpflichtet sich der Anbieter, den Kunden am Ende der vereinbarten Kündigungsfrist über die Beendigung des Vertrags zu informieren.

12) Vertragsbeendigung

12.1 Der Vertrag gilt als zwischen den Parteien beendet, wenn eines der folgenden Ereignisse vollständig eingetreten ist:

- mit dem erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses;
- nach Ablauf der Kündigungsfrist, wenn der Kunde nicht wechseln möchte, sondern seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte bei Beendigung des Dienstes löschen möchte.

12.2 Wenn der Vertrag oder die AGB des Anbieters Klauseln über die Beendigung aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder damit zusammenhängender Fälle enthält/enthalten, wie z.B. die folgenden:

- eine Vertragspartei beantragt einen Zahlungsaufschub oder eine Zahlungseinstellung oder eine Vertragspartei wurde für insolvent erklärt;
- eine Vertragspartei ist immer noch nicht rechtzeitig einer wesentlichen oder sonstigen Verpflichtung aus dem Vertrag nachgekommen, die (entweder vertraglich oder

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

gesetzlich) zu einer Beendigung des Vertrages führt oder führen könnte;
- eine Partei hat von einer Änderung der Eigentumsverhältnisse oder der Verfügungsbefugnis erfahren, die vertraglich oder gesetzlich zu einer Beendigung der Vereinbarung führt oder führen könnte;
- die Vereinbarung wird aufgrund eines Verstoßes gegen oder einer Änderung des anwendbaren zwingenden Rechts für nichtig erklärt, oder;
- ähnliche oder identische Situationen oder andere Situationen, die vertraglich oder gesetzlich zu einer Beendigung der Vereinbarung führen oder führen könnten,

werden die Vereinbarung zusammen mit den vereinbarten Dienstleistungen und Funktionen nicht beendet oder laufen aus, bevor eines der Ereignisse gemäß vorstehender Ziffer eindeutig eingetreten ist. Dies hat keine Auswirkungen auf andere Rechte oder Rechtsmittel, die einer Partei gegen die andere Partei zustehen.

Der Kunde kann mit dem Anbieter Erfolgskriterien für den Wechsel sowie Meilensteine für den Wechsel vereinbaren und den Stand ihrer Erreichung während des Wechselprozesses melden. In jedem Fall muss der Kunde den Anbieter über den erfolgreichen Wechsel informieren.

12.3 Wenn der Wechselprozess nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, müssen die Parteien nach Treu und Glauben zusammenarbeiten, um den Wechselprozess zu verbessern und einen erfolgreichen Abschluss zu erreichen, eine rechtzeitige Datenübertragung zu ermöglichen und die Kontinuität der Dienste aufrechtzuerhalten. Dabei hat der Anbieter den Kunden auf dessen Wunsch bei der Ermittlung der Gründe für den erfolglosen Wechsel zu unterstützen und ihm mitzuteilen, wie die festgestellten Hindernisse beseitigt oder umgangen werden können.

- Der Kunde wird nach eigenem Ermessen den Zielanbieter in seinem Namen einschalten.
- Unbeschadet anderer Rechtsmittel, die nach geltendem Recht zur Verfügung stehen, wird die Vereinbarung nicht gekündigt oder erlischt vor dem erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses oder vor einer entsprechenden Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder eines von den Parteien gewählten und vereinbarten Forums.
- Bei Konflikten oder Unstimmigkeiten zwischen diesen Klauseln und anderen Vereinbarungen über die Beendigung des Vertrags zwischen den Parteien haben diese Klauseln Vorrang.

12.4 Der Wechselprozess gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn:

- die vereinbarte Kündigungsfrist abgelaufen ist,
- die Übergangsfrist nach Ablauf der Kündigungsfrist begonnen hat,
- die Datenabruffrist nach Ablauf der Übergangsfrist begonnen hat und
- die Datenlöschung nach Ablauf der Datenabruffrist oder nach Ablauf einer alternativ vereinbarten Frist nach erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses erfolgreich abgeschlossen wurde.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

12.5 Wenn der Kunde am Ende der Übergangsfrist beschließt, nicht alle seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte am Ende der vereinbarten Datenabruffrist zu löschen und sicherstellen möchte, dass sie für eine bestimmte zusätzliche Zeit mit eingeschränkter Funktionalität zur Verfügung stehen, oder wenn der Kunde und der Anbieter vereinbart haben, den Vertrag ohne die Erbringung bestimmter Dienste aufrechtzuerhalten, sofern der Kunde dies nicht ausdrücklich anordnet, kann dies erst erfolgen, nachdem:

- die vereinbarte Kündigungsfrist abgelaufen ist,
- die Übergangsfrist abgelaufen ist, und
- ein alternativer Zeitraum für den Datenabruf und andere Bedingungen für den Dienst mit eingeschränkter Funktionalität oder die Aufrechterhaltung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Anbieter vereinbart wurden (insbesondere die Erlaubnis für den Anbieter, die Daten nach dem alternativen Zeitraum für den Datenabruf zu löschen und/oder die Festlegung der Vergütung für diesen zusätzlichen Zeitraum).

Wenn die alternative Datenabruffrist und andere Bedingungen für den Dienst während dieser Zeit vom Anbieter vorgeschlagen werden, darf der Vertrag nicht beendet werden oder auslaufen, bevor der Kunde nach eigenem Ermessen die Löschung akzeptiert und eindeutig bestätigt hat, dass der Vertrag beendet ist.

12.6 Das Recht der Vertragsparteien, die Vertragsbeziehung bei einem unbefristeten Vertrag durch eine ordentliche Kündigung zu beenden, bleibt unberührt, sofern der Kündigungsgrund weder in einem Anbieterwechsel noch – aufseiten des Kunden – in einer Absicht zur Löschung von Daten liegt.

12.7 Wenn der Vertrag ausdrücklich für eine bestimmte Dauer abgeschlossen wurde und das Ablaufdatum erreicht wird, bevor der Wechselprozess abgeschlossen ist, und der Kunde nicht die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte beantragt hat,

- beginnt die Übergangsfrist mit dem Ablaufdatum des Vertrages und der Anbieter leistet angemessene Unterstützung beim Wechsel;
- gelten die vorstehenden Regelungen zu einem erfolgreichen bzw. nicht erfolgreichen Abschluss des Wechselprozesses entsprechend.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de