

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Drakos-Software

(STAND: Juli 2026)

1. ALLGEMEINES

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen und Nutzungsbedingungen ("AGB") gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Rechtsbeziehungen zwischen der Drakos GmbH, Hessen-Homburg-Platz 4, 63452 Hanau, Deutschland ("Drakos") und dem Kunden ("Kunde"). Sie gelten bei zukünftigen Bestellungen und Dienstleistungen auch dann, wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- 1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn ihnen Drakos nicht noch einmal ausdrücklich widerspricht oder mit der Erbringung von Leistungen trotz ihrer Kenntnis beginnt.
- 1.3 Abweichungen von diesen AGB sind für Drakos nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.
- 1.4 Bei Abweichungen zwischen den im Auftrag getroffenen Regelungen und den Bestimmungen dieser AGB gehen die Regelungen im Auftrag vor. Der Auftrag ist das von Drakos gem. Ziffer 2.3 bestätigte Vertragsangebot des Kunden.

2. VERTRAGSSCHLUSS

- 2.1 Alle Angaben in Dokumenten, wie z.B. Katalogen, Preislisten, Beschaffenheitsangaben, Bildern, Zeichnungen und Maßangaben sind unverbindlich und gelten nur annähernd, es sei denn, sie sind ausdrücklich als verbindlich bezeichnet. Sämtliche Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform durch Drakos. Dies gilt auch für Ergänzungen, Änderungen oder Nebenvereinbarungen.
- 2.2 Die Annahme eines Angebotes von Drakos durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot des Kunden. Sofern sich aus dem Angebot von Drakos nichts anderes ergibt, ist Drakos berechtigt, das Vertragsangebot des Kunden innerhalb von 2 Wochen nach seinem Zugang bei Drakos anzunehmen.
- 2.3 Die Annahme kann entweder in Textform (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch Bereitstellung eines Accounts bzw. Ermöglichung der Nutzung der Drakos-Software erklärt werden. Geht die Auftragsbestätigung von Drakos verspätet beim Kunden ein, wird der Kunde Drakos unverzüglich darüber informieren, ob er das Geschäft dennoch ausführen will.

3. **ÄNDERUNGEN**

Drakos ist berechtigt, die AGB oder die von Drakos zu erbringenden Leistungen einseitig zu ändern, um geänderten gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen zu genügen oder wenn dies sonst aus triftigem Grund erforderlich ist. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde durch die Änderung objektiv nicht oder nur unwesentlich schlechter gestellt wird. In solchen Fällen benachrichtigt Drakos den Kunden rechtzeitig, in der Regel mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden der Änderung, in Textform und legt dem Kunden dabei die Änderungen dar. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb dieser 30 Tage und nutzt die von Drakos angebotenen Leistungen nach diesem Zeitpunkt weiter, gilt dies als Anerkennung der geänderten AGB. Auf diese Folge wird Drakos den Kunden zusammen mit der Mitteilung der geänderten AGB hinweisen. Im Falle eines fristgerechten Widerspruchs durch den Kunden gegen die geänderte AGB kann Drakos dem Kunden die Nutzung von Drakos-Software kündigen.

4. **ANWENDUNGSBEREICH**

4.1 **Unterschied Cloud (SaaS) oder ON-Premises-Lizenz**

4.1.1 **Cloud (SaaS)**

Drakos ist Inhaberin umfangreicher Nutzungsrechte an der Softwareanwendung Drakos-Software, womit die operative Nutzung einer webbasierten Softwarelösung für digitalisierte Prozesse im Rahmen der Durchführung von Zutrittsmanagement und Zeiterfassung ermöglicht wird. Drakos ist bereit, dem Kunden die Nutzung dieser von Drakos betriebenen Softwareanwendungen im Wege eines Software-as-a-Service-Providing Modells ("SaaS-Modell") zu ermöglichen und ihm in diesem Rahmen nicht ausschließliche, zeitlich beschränkte Nutzungsrechte an diesen Softwareanwendungen gegen Zahlung einer Vergütung einzuräumen.

4.1.2 **ON-Premises-Lizenz**

Die Software kann nach Maßgabe der Beauftragung auch als On-Premises-Lizenz bereitgestellt werden. In diesem Fall erfolgt die Installation und der Betrieb der Software auf Systemen des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten. Soweit für On-Premises-Lizenzen keine besonderen Regelungen getroffen werden, gelten diese AGB entsprechend.

- 4.2 Diese AGB gelten für sämtliche Upgrades, Updates, Änderungen und Aktualisierungen der Drakos-Software ("Updates") sowie für alle durch die Nutzung der Drakos-Software verfügbaren Dienste und Informationen, sofern für diese keine gesonderten Regelungen getroffen werden, die dann vorrangig sind.

Bei **On-Premises-Lizenzen** werden Updates ausschließlich Kunden mit aktivem Wartungsvertrag bereitgestellt.

- 4.3 Wird die Drakos-Software durch Unternehmen oder andere juristische Personen genutzt, wird das jeweilige Unternehmen oder die juristische Person durch den Nutzer vertreten und muss sich dessen Handeln und Wissen zurechnen lassen.

5. VERTRAGSGEGENSTAND

- 5.1 Gegenstand dieser AGB ist die auf die Laufzeit befristete Gewährung von Zugriffs- und Nutzungsrechten über das Medium Internet für den Kunden und Einräumung von Speicherplatz auf den Servern von Drakos in Bezug auf die von Drakos bereitgestellten und betriebenen, in der auf unserer Webseite im einzelnen spezifizierten Softwareprodukte [[Sichere Lösungen für sensible Bereiche | Drakos GmbH](#)] ("Software").

Ergänzung – ON-Premises-Lizenz

Sofern im Auftrag ausdrücklich vereinbart, kann Drakos dem Kunden statt eines SaaS-Zugangs eine zeitlich unbefristete oder befristete Softwarelizenz zur Installation auf kundeneigenen Systemen bereitstellen.

- 5.2 Soweit dies mit Drakos im Rahmen der Beauftragung vereinbart wurde, erbringt Drakos auch weitere mit der Nutzung der Software im Zusammenhang stehende Leistungen (z.B. Service, Support, Beratungsleistungen, Projektmanagement etc.) auf Basis dieser AGB. Die diesbezügliche Leistungspflicht ergibt sich aus der entsprechenden Beauftragung.
- 5.3 Drakos ist es gestattet, Nachunternehmer einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet Drakos nicht von ihrer alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden. Drakos wird mit eingesetzten Nachunternehmern Vereinbarungen schließen, die die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Der Kunden kann dem Einsatz oder Austausch von bestimmten Nachunternehmern aus berechtigten Gründen widersprechen. Berechtigte Gründe gegen den Einsatz von Nachunternehmern liegen dann vor, wenn eine auf objektiven Tatsachen gegründete Vermutung darauf schließen lässt, dass der Nachunternehmer anwendbares Recht nicht einhält. Im Falle eines berechtigten Widerspruchs durch den Kunden gegen den Einsatz oder Austausch von Nachunternehmer kann Drakos dem Kunden die Nutzung von Drakos-Software kündigen.
- 5.4 In diesen AGB oder dem Auftrag nicht ausdrücklich beschriebene Leistungen sind nur dann Gegenstand der vertraglichen Beziehung mit Drakos, wenn sie gesondert schriftlich vereinbart werden.

6. BEREITSTELLUNG UND BETRIEB DER SOFTWARE

- 6.1 Drakos betreibt die Software in Rechenzentren ihrer hierauf spezialisierten Dienstleister und räumt dem Kunden die Möglichkeit ein, auf die Software zuzugreifen und sie bestimmungsgemäß zu nutzen. Die Funktionalitäten und die sonstige Beschaffenheit der Software ergeben sich aus der Beschreibung gem. Ziffer 5.1 sowie aus ggf. weiterer Dokumentation.
- 6.2 Das Nutzungsrecht des Kunden ist nicht-ausschließlich, zeitlich auf die Laufzeit der Beauftragung beschränkt, nicht übertragbar und auf die eigenen Geschäftszwecke des Kunden beschränkt. Der Kunde darf die Software nicht direkt oder indirekt für Geschäftszwecke Dritter nutzen oder Dritten die Nutzung gestatten, soweit dies nicht Leistungsbestandteil der Software ist. Der Kunde hat keinen Zugriff auf den Source Code der Software.
- 6.3 Die Bereitstellung der Software erfolgt am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist die Schnittstelle zwischen dem Rechenzentrum von Drakos und dem Netzwerk, über das der Kunde auf die Software zugreift, also z.B. dem Internet oder einer VPN-Leitung.

6.4 Drakos gewährleistet die in Annex 1 dargestellte Verfügbarkeit der Software, soweit nicht im Rahmen der Beauftragung abweichende Service-Level ausdrücklich vereinbart wurden.

6.5 Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn die Nutzung der Anwendung ohne gravierende betriebsbeeinträchtigende Störungen möglich ist.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden folgende Unterbrechungszeiten (d.h. Zeiten, in denen die Software nicht verfügbar ist) nicht berücksichtigt:

- Unterbrechungszeiten zu Wartungszwecken (Wartungsfenster, Releasewechsel, Offline-Sicherungen, o.ä.),
- Unterbrechungszeiten, die durch höhere Gewalt verursacht wurden,
- Unterbrechungszeiten, die durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden.

6.6 Drakos gewährt dem Kunden Zugriff auf weitere unterstützende Dokumentation für die Software in digitaler Form (z.B. Help-Desk Artikel ([DRAKOS Manuals](#))).

6.7 **Ergänzung zu ON-Premises**

Bei On-Premises-Lizenzen liegt die Verantwortung für Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken, Datensicherung, Verfügbarkeit, Netzwerkbetrieb und IT-Sicherheit beim Kunden.

6.8 **Software-Lifecycle**

Drakos entwickelt und pflegt die Software entsprechend ihrem vorgesehenen Lebenszyklus. Die Dauer der Bereitstellung von Wartungsleistungen, Sicherheitsupdates und funktionalen Weiterentwicklungen ergibt sich aus dem jeweiligen Auftrag oder Wartungsvertrag.

7. **WARTUNG, SUPPORT UND SLA**

7.1 **Unterschied Cloud (SaaS) oder ON-Premises-Lizenz**

7.1.1 Cloud (SaaS)

Drakos wird die Software regelmäßig warten und aktualisieren, so dass sie geänderten zwingenden technischen und/oder rechtlichen Anforderungen entspricht. Drakos kann nach eigenem Ermessen auch sonstige Optimierungen, Verbesserungen oder Erweiterungen der Anwendungen vornehmen.

7.1.2 ON-Premises-Lizenzmodell

Bei einer On-Premises-Lizenz sind Updates, Upgrades, Hotfixes, Patches, Fehlerkorrekturen sowie technische Wartungsleistungen nicht Bestandteil der Lizenzgewährung. Diese Leistungen werden ausschließlich im Rahmen eines gesonderten Wartungs- und Supportvertrages erbracht.

Besteht kein gültiger Wartungsvertrag, hat der Kunde keinen Anspruch auf Bereitstellung von Updates, Upgrades, Hotfixes, Patches, Fehlerkorrekturen, neuen Versionen oder technischem Support.

7.1.3 IT-Sicherheit und gesetzliche Sicherheitsanforderungen

Drakos wird die Software unter Berücksichtigung des jeweils anerkannten Stands der Technik weiterentwickeln und angemessene Maßnahmen treffen, um die Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Software während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten.

Hierzu gehören insbesondere die Analyse und Behebung von Sicherheitslücken sowie die Bereitstellung erforderlicher Sicherheitsupdates, soweit dies nach geltendem Recht oder nach dem Stand der Technik erforderlich ist.

7.1.4 Sicherheitsupdates bei On-Premises-Lizenzen

Bei On-Premises-Lizenzen setzt die Bereitstellung von Sicherheitsupdates, Patches, Hotfixes oder sonstigen sicherheitsrelevanten Softwareaktualisierungen grundsätzlich einen gültigen Wartungs- und Supportvertrag voraus, soweit keine zwingenden gesetzlichen Verpflichtungen entgegenstehen.

- 7.2 Für Drittanwendungen beschränkt sich die Pflicht von Drakos zur Wartung auf die Umsetzung der vom Hersteller der Anwendungen zur Verfügung gestellten Maßnahmen und Empfehlungen (z.B. das Einspielen von Service Packs oder Patches). Drakos wird derartige Maßnahmen innerhalb angemessener Zeit nach Bereitstellung/Empfehlung des Herstellers umsetzen und insbesondere dafür sorgen, dass der jeweilige Releasestand der SAP ERP-Plattform der 'Mainstream Maintenance' der SAP entspricht.
- 7.3 Soweit SAP eine die 'Mainstream Maintenance' ablösende Wartungsform einführt, gilt Ziffer 7.2 entsprechend für die übliche, bei SAP den Regelfall darstellende Form der Wartung. Der Kunde benachrichtigt Drakos in Textform (E-Mail) spätestens 8 Wochen vor Nutzung eines neuen SAP ERP-Releasestandes, damit Drakos die benötigten Anpassungen an der Software vornehmen kann.
- 7.4 Weitere Supportleistungen erbringt Drakos nur, soweit diese im Rahmen der Beauftragung ausdrücklich vereinbart wurden. Der Leistungsumfang der einzelnen Supportleistungen ergibt sich abschließend aus der Beauftragung und der Leistungsbeschreibung von Drakos.
- 7.5 Drakos gewährleistet für gemäß 7.4 vereinbarte Supportleistungen die in Annex 1 dargestellten Service-Level, soweit nicht im Rahmen der Beauftragung abweichende Service-Level ausdrücklich vereinbart wurden.

7.6 Service Level Agreement (SLA) für Cloud-Dienste

Die nachfolgenden SLA-Regelungen gelten ausschließlich für von Drakos betriebene Cloud-Umgebungen. Für On-Premises-Installationen finden diese Regelungen keine Anwendung.

7.6.1 Verfügbarkeit

Drakos gewährleistet für die produktive Cloud-Umgebung der Software eine monatliche Verfügbarkeit von **99,5 % im Jahresmittel**, gemessen am Übergabepunkt gemäß Ziffer 6.3.

Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = (\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit} \times 100$$

Nicht als Ausfallzeit gelten insbesondere:

- geplante Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 7.6.2,
- Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von Drakos,
- Ausfälle von Internetverbindungen oder Telekommunikationsdiensten des Kunden,
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt gemäß Ziffer 12,
- Ausfälle aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder durch den Kunden beauftragter Dritter.

7.6.2 Wartungsfenster

Drakos ist berechtigt, geplante Wartungsarbeiten durchzuführen.

Regelmäßige Wartungsfenster finden vorzugsweise außerhalb der üblichen Geschäftszeiten statt.

Geplante Wartungen werden dem Kunden, soweit technisch und organisatorisch möglich, mindestens **72 Stunden im Voraus** per E-Mail oder über die Software angekündigt.

Wartungszeiten von insgesamt bis zu **8 Stunden pro Kalendermonat** gelten nicht als Ausfallzeit im Sinne der Verfügbarkeitsberechnung.

Bei sicherheitskritischen Maßnahmen oder zur Abwehr akuter Gefahren kann Drakos Wartungsarbeiten auch ohne Vorankündigung durchführen.

7.6.3 Supportzeiten

Soweit keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden, stehen Supportleistungen zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag bis Freitag: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ)

ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von Drakos in Hessen, Deutschland.

Supportanfragen können per E-Mail oder über das von Drakos bereitgestellte Ticketsystem eingereicht werden.

7.6.4 Prioritätsklassen und Reaktionszeiten

Gemeldete Störungen werden nach ihrer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb klassifiziert.

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
P1 - Kritisch	Gesamtausfall der produktiven Software oder wesentliche Kernfunktion nicht nutzbar	2 Stunden
P2 – Hoch	Wesentliche Funktion eingeschränkt, Workaround nicht verfügbar	4 Stunden
P3 – Mittel	Funktion eingeschränkt, Workaround vorhanden	2 Arbeitstage
P4 - Niedrig	Allgemeine Fragen, kosmetische Fehler oder Verbesserungsvorschläge	5 Arbeitstage

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung während der Supportzeiten und der ersten qualifizierten Rückmeldung durch Drakos. Die Reaktionszeit stellt keine Behebungszeit dar.

7.6.5 Datensicherung

Drakos führt regelmäßige Datensicherungen der produktiven Systeme durch.

- Tägliche Sicherungen werden mindestens 30 Tage aufbewahrt.
- Wöchentliche Sicherungen werden mindestens 12 Wochen aufbewahrt.
- Monatliche Sicherungen werden mindestens 12 Monate aufbewahrt.

Die Wiederherstellung einzelner Datensätze oder Datenstände erfolgt nach technischer Machbarkeit und kann gesondert vergütungspflichtig sein.

7.6.6 Sicherheitsmaßnahmen

Drakos betreibt die Cloud-Infrastruktur nach dem Stand der Technik und setzt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Daten ein. Hierzu gehören insbesondere:

- verschlüsselte Datenübertragung mittels aktueller TLS-Verfahren,
- rollenbasierte Zugriffskonzepte,
- Firewall- und Netzwerkschutzmechanismen,
- regelmäßige Sicherheitsupdates und Patches,
- Überwachung der produktiven Systeme.

Ein absoluter Schutz gegen alle Sicherheitsvorfälle kann jedoch nicht gewährleistet werden.

7.6.7 Service Credits

Werden die vereinbarten Verfügbarkeitswerte in einem Kalendermonat unterschritten, kann der Kunde nach schriftlicher Anzeige innerhalb von 30 Tagen folgende Service-Gutschriften verlangen:

Tatsächliche Verfügbarkeit	Gutschrift
unter 99,5 % bis 99,0 %	5 % der monatlichen SaaS-Gebühr
unter 99,0 % bis 98,0 %	10 % der monatlichen SaaS-Gebühr
unter 98,0 %	15 % der monatlichen SaaS-Gebühr

Die Gutschrift erfolgt ausschließlich als Verrechnung mit zukünftigen Entgeltforderungen und stellt das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden hinsichtlich der Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit dar.

7.7 Wartungsvertrag für On-Premises-Lizenzen

7.7.1 Für On-Premises-Lizenzen wird der Abschluss eines Wartungsvertrages empfohlen. Ein Anspruch auf Updates, Upgrades, Hotfixes, Fehlerkorrekturen, Sicherheitsupdates oder technischen Support besteht ausschließlich während der Laufzeit eines aktiven Wartungsvertrages.

7.7.2 Nach Beendigung des Wartungsvertrages bleibt das Nutzungsrecht an der zuletzt bereitgestellten Version der Software bestehen.

7.7.3 Nach Beendigung des Wartungsvertrages besteht kein Anspruch auf:

- neue Softwareversionen,
- Updates,
- Upgrades,
- Hotfixes,
- Sicherheitsupdates,
- Fehlerkorrekturen,
- technischen Support,
- Kompatibilitätsanpassungen für Drittprodukte oder Betriebssysteme.

7.7.4 Drakos ist nicht verpflichtet, Fehler in Softwareständen zu beheben, die nicht mehr durch einen aktiven Wartungsvertrag abgedeckt sind.

8. **PFLICHTEN DES KUNDEN**

- 8.1 Drakos ist bei der Erbringung der Leistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Falls der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht vertragsgemäß erbringt, ist Drakos von ihren Leistungspflichten befreit, soweit diese von den Mitwirkungspflichten abhängen. Weitere Rechte von Drakos bleiben unberührt.
- 8.2 Der Kunde stellt sicher, dass während der Laufzeit die nachstehend aufgeführten Voraussetzungen für die bestimmungsgemäße Nutzung der Software erfüllt sind. Dies beinhaltet insbesondere folgende Voraussetzungen
- entsprechend Hersteller- und Anbieterempfehlungen aktualisierter Browser;
 - aktuelles und entsprechend Hersteller- und Anbieterempfehlungen aktualisiertes Betriebssystem;
 - stabile und funktionsfähige Breitband-Internetanbindung;
 - funktionsfähige E-Mail-Adresse für alle Nutzer;
 -
- 8.3 Der Kunde verpflichtet sich, diejenigen seiner Mitarbeiter, die die Software nutzen sollen, umfassend im Gebrauch der Software zu schulen bzw. schulen zu lassen und sicherzustellen, dass die entsprechenden Mitarbeiter die notwendigen Voraussetzungen zu Nutzung der Software erfüllen.
- 8.4 Der Kunde wird Drakos einen Ansprechpartner benennen, der für die notwendige Kommunikation mit Drakos verfügbar ist und die Befugnis hat, um alle erforderlichen Entscheidungen im Rahmen der Beziehung mit Drakos zu treffen.
- 8.5 Der Kunde ist verpflichtet, seinen Zugang und ihm eventuell zugeordnete Benutzerkennungen und Passwörter durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern.
- 8.6 Der Kunde erlaubt für den Support durch Drakos eine Remote Zugriffsmöglichkeit (mit Zustimmung des Endnutzers).
- 8.7 Der Kunde stellt die Netzwerk- und Telefonieverbindungen zum Übergabepunkt und trägt die dafür anfallenden Kosten.
- 8.8 Der Kunde hat festgestellte Fehler der Software in reproduzierbarer Form zu dokumentieren und Drakos unverzüglich in Textform mitzuteilen. Der Kunde wird Drakos zudem unverzüglich alle von Drakos benötigten Informationen und Materialien zur Untersuchung und Korrektur der gemeldeten Fehler zukommen lassen, insbesondere eine Auflistung der Ausgabe- und aller sonstigen Daten, einschließlich Datenbanken und Datensicherungssystemen.
- 8.9 Der Kunde gewährleistet ein geltenden Sorgfalts- und Industriestandards entsprechendes Systemmanagement der Systemumgebung in deren Umfeld er die Software nutzt. Der Kunde wird seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten und insbesondere aktuellen und anspruchsvollen Industriestandards entsprechende Sicherheitsvorkehrungen treffen (Firewall, Anti-Virus, DMZ etc.).

- 8.10 Der Kunde ist verpflichtet, die von Drakos bereitgestellten Sicherheitsupdates, Hotfixes und Patches innerhalb angemessener Zeit zu installieren sowie die von Drakos veröffentlichten Sicherheitshinweise und Betriebsempfehlungen zu beachten.

Unterlässt der Kunde dies, haftet Drakos nicht für Sicherheitsvorfälle oder Schäden, soweit diese auf die unterlassene Installation oder Umsetzung der bereitgestellten Maßnahmen zurückzuführen sind.

- 8.11 Die Software bietet die Möglichkeit, mittels der Software erstellte Dokumente und Informationen für die Vertragslaufzeit zu speichern. Da die Software zur Steuerung des Zutrittsmanagements und der Zeiterfassung sowie der Betriebsdatenerfassung dient, ist die Software nicht zur Archivierung von wichtigen Informationen oder Dokumenten geeignet und insbesondere nicht zur kaufmännischen Buchführung.
- 8.12 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, alle benötigten Dokumente und Informationen, die mittels der Software erstellt wurden, auf seinen eigenen Systemen zu speichern und seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig sichern.
- 8.13 Der Kunde erteilt Drakos für die Inhalte und Daten, die in Verbindung mit den Leistungen genutzt werden, eine einfache, gebührenfreie, weltweit gültige und kostenfreie Lizenz zur Nutzung und Erteilung von Unterlizenzen, soweit dies zur Erbringung der Leistungen oder Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Drakos ist berechtigt, Sicherheitskopien der genutzten Daten und Inhalte für einen angemessenen Zeitraum zu speichern, soweit dies zur Erfüllung von gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist.
- 8.14 Der Kunde ist verpflichtet, von Drakos bereitgestellte sicherheitsrelevante Informationen, Warnhinweise und Handlungsempfehlungen im Zusammenhang mit der Software angemessen zu berücksichtigen und erforderliche Maßnahmen innerhalb angemessener Frist umzusetzen.

9. **MÄNGELANSPRÜCHE**

- 9.1 Der Kunde wird Drakos Mängel an der Software unverzüglich nach Erkennen schriftlich anzeigen. Die Mitteilung muss eine hinreichend konkrete Beschreibung des Mangels enthalten. Die Beseitigung setzt voraus, dass der Mangel reproduziert oder nachvollzogen werden kann.
- 9.2 Drakos leistet Gewähr für die Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Software während der Vertragslaufzeit sowie dafür, dass einer vertragsgemäßen Nutzung der Software keine Rechte Dritter entgegenstehen. Drakos wird auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Software innerhalb angemessener Zeit beseitigen.
- 9.3 Die Mängelbeseitigung kann auch durch einen Workaround erfolgen. Beeinträchtigt ein Mangel die Funktionalität der Software nicht oder nur unerheblich, so ist Drakos unter Ausschluss weiterer Mängelansprüche berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen ihrer normalen Versions-, Update- und Upgrade-Planung zu beheben.

Bei On-Premises-Lizenzen erfolgt die Bereitstellung neuer Versionen oder Updates ausschließlich im Rahmen eines gültigen Wartungsvertrages.

- 9.4 Drakos ist nicht dafür verantwortlich, dass die Software zusammen mit vom Kunden eingesetzten Drittanwendungen lauffähig ist und übernimmt keinerlei Gewährleistungen oder Garantien dafür, dass die Software (i) mit der Hardware oder Software des Kunden kompatibel ist; (ii) jederzeit oder zu bestimmten Zeiten uneingeschränkt zur Verfügung steht; (iii) die Anforderungen des Kunden oder sonstige spezielle Leistungs- oder Funktionsanforderungen, die in diesen AGB nicht vereinbart sind, erfüllt; (iv) keine Datenverluste verursacht; (v) frei von Viren, Schadprogrammen, Störungen oder anderen sicherheitsgefährdenden Bestandteilen ist.
- 9.5 Rechte wegen Mängeln bestehen für den Kunde nicht, soweit dieser an der Software nicht durch Drakos genehmigte Änderungen oder Bearbeitungen vorgenommen oder sie nicht in Übereinstimmung mit den Anwendungsvorgaben oder den von Drakos veröffentlichten Anweisungen eingesetzt hat, es sei denn, der Mangel ist nicht auf diesen Umstand zurückzuführen.
- 9.6 Eine etwaige verschuldensunabhängige Haftung von Drakos für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen.
- 9.7 Garantien im Sinne einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne der §§ 443, 444 und 639 BGB oder eines selbständigen Garantieversprechens gibt Drakos in diesen AGB nicht ab.
- 9.8 Andere als die in diesen AGB genannten Mängelansprüche bestehen zugunsten des Kunden nicht. Das Recht des Kunden, wegen Mängeln Schadensersatz in den Grenzen der Ziffer 9.9 zu verlangen, wenn Drakos den Schaden zu vertreten hat, bleibt unberührt.
- 9.9 Sicherheitsupdates, Hotfixes oder Patches dienen der Aufrechterhaltung der IT-Sicherheit der Software und stellen grundsätzlich keine Mängelbeseitigung im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung dar.
10. **HAFTUNG**
- 10.1 Drakos haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für grobe Fahrlässigkeit, Vorsatz und – soweit anwendbar – nach dem Produkthaftungsgesetz. Im Übrigen ist die Haftung von Drakos nach Maßgabe von Ziffern 10.2 bis 10.5 beschränkt.
- 10.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Drakos nur bis zur Höhe des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens. Eine wesentliche Vertragsverletzung liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und auch vertrauen durfte.
- 10.3 Eine weitergehende Haftung von Drakos besteht nicht. Insbesondere besteht keine Haftung von Drakos für anfängliche Mängel, soweit nicht die Voraussetzungen der Ziffer 10.1 und 10.2 vorliegen.
- 10.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von Darkos. Drakos haftet nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.

- 10.5 Die Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer 9.9 gelten rechtsgrundunabhängig für alle Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche im Zusammenhang mit diesen AGB.
- 10.6 Sämtliche Haftungsansprüche des Kunden gegen Drakos verjähren – sofern in diesen AGB nicht abweichend geregelt – binnen 12 Monaten, nachdem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Anspruch gegen Drakos begründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.
- 10.7 Drakos haftet nicht für Sicherheitsvorfälle, Datenverluste oder sonstige Schäden, soweit diese auf
- eine nicht vom Kunden installierte Sicherheitsaktualisierung,
 - Änderungen der Software durch den Kunden oder Dritte,
 - den Betrieb auf nicht unterstützten Systemumgebungen,
 - den Einsatz veralteter Softwareversionen oder
 - Verstöße gegen die veröffentlichten Systemvoraussetzungen oder Sicherheitsempfehlungen
- zurückzuführen sind.

11. **SCHUTZRECHTE DRITTER**

- 11.1 Sollten Dritte gegen den Kunden aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software oder anderer von Drakos erbrachter Leistungen durch den Kunden Ansprüche wegen einer Urheber-, Patent- oder Markenrechtsverletzung durch die Software geltend machen ("**Drittansprüche**"), so gilt ausschließlich Folgendes:
- (a) Der Kunde hat Drakos unverzüglich von dem Drittanspruch zu unterrichten und nach Vorgaben von Drakos solchen Drittansprüchen außergerichtlich und gerichtlich entgegenzutreten. Drakos wird den Kunden bei der Abwehr von Drittansprüchen unterstützen.
- (b) Falls der Kunde durch die Vollziehung einer einstweiligen Verfügung oder durch Urteil zur Unterlassung der Nutzung der Software/Leistung verpflichtet ist, die Vollstreckung aus einem solchen Titel angedroht wird und der Kunde die erforderlichen Abwehrmaßnahmen im Einvernehmen mit Drakos ergriffen hat, oder falls Drakos dies aus sonstigen Gründen für zweckmäßig hält, wird Drakos dem Kunden ohne Zusatzkosten für den Kunden ein entsprechendes Nutzungsrecht vermitteln oder die Software/Leistung auf eigene Kosten binnen angemessener Frist durch eine im Wesentlichen gleichwertige Lösung ersetzen. Falls diese Alternativen in angemessener Zeit oder zu nach Ermessen von Drakos zumutbaren Bedingungen nicht realisiert werden können, ist Drakos berechtigt, diese AGB mit einer Frist von zwei Wochen zu kündigen.
- 11.2 Diese Ziffer 0 regelt in Verbindung mit Ziffer 9.9 die Rechte des Kunden im Zusammenhang mit Drittansprüchen abschließend. Darüber hinausgehende gesetzliche Rechte des Kunden sind ausgeschlossen. Verletzt der Kunde seine Pflichten aus Ziffer 11.1(a), ist eine Haftung von Drakos für die vom Dritten geltend gemachte Urheber-, Patent- oder Markenrechtsverletzung durch die Software/Leistung ausgeschlossen.

12. HÖHERE GEWALT

- 12.1 In den Fällen, in denen einer der beiden Parteien die Erfüllung von Vertragspflichten auf Grund höherer Gewalt nicht möglich oder zumutbar ist, bestehen insoweit keine Schadenersatz- oder sonstige Ansprüche oder Rechte (einschließlich Gestaltungsrechten, Einwendungen oder Einreden) der jeweils anderen Partei. Die von der Einwirkung der höheren Gewalt jeweils betroffene Partei wird jedoch alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt für die jeweils andere Partei und die ihr obliegenden Vertragspflichten so gering und so kurz wie möglich zu halten und gleichzeitig die eigene Leistungsfähigkeit so weit wie möglich aufrechtzuerhalten. Diejenige Partei, die auf Grund eines Ereignisses höherer Gewalt an der Erfüllung von Vertragspflichten gehindert ist, hat die jeweils andere Partei hiervon unverzüglich zu unterrichten. Die Partei hat ferner unverzüglich nach Wegfall der Einwirkung höherer Gewalt diejenigen Leistungen vertragsgemäß nachzuholen, an deren Erbringung sie durch und während der Einwirkung höherer Gewalt gehindert war.
- 12.2 Als höhere Gewalt gilt jedes nicht von der jeweils betroffenen Partei zu vertretende und auch nicht durch vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt abwendbare Ereignis, das die jeweils betroffene Partei an der vertragsgemäßen Erfüllung ihrer Vertragspflichten ganz oder teilweise hindert, insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terroranschläge, Fälle der Brandstiftung, objektive Unmöglichkeit der Beschaffung von Energie, Streiks oder rechtmäßige Aussperrungen.

13. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 13.1 Diese AGB treten in dem in Ziffer 2.2 beschriebenen Zeitpunkt in Kraft. Soweit die Parteien im Rahmen der Beauftragung keine ausdrücklich abweichende Vereinbarung getroffen haben, gilt Folgendes:
- Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sollte dieses nicht, unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden.
 - Die Parteien können das Vertragsverhältnis mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit ordentlich kündigen
- 13.2 Das Recht, dieses Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt in jedem Fall unberührt.
- 13.3 Ein wichtiger Grund, der Drakos zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
- (a) Wenn der Kunde die Rechte der Drakos an der Software dadurch verletzt, dass er die ihm eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet und diese Verletzung auf eine Abmahnung in Textform von Drakos hin nicht innerhalb der ihm in der Abmahnung gesetzten Frist abstellt;
 - (b) Wenn der Kunde eine oder mehrere seiner Verpflichtungen aus Ziffern 0, 15, 16 oder andere wesentliche Vertragspflichten verletzt und diese Verletzung – sofern heilbar – nicht innerhalb einer Frist von sieben Tagen nach Erhalt einer entsprechenden Abmahnung von Drakos heilt;
 - (c) Wenn der Kunde die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt oder über sein Vermögen das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird;

- (d) Ein wichtiger Grund, der den Kunden zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt nur vor, wenn Drakos eine wesentliche Vertragspflicht unter diesen AGB nachhaltig verletzt und diese Verletzung nicht innerhalb einer angemessenen, mindestens zweiwöchigen Frist ab Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung des Kunden heilt bzw. – sofern die Verletzung nicht heilbar ist – für entstandene Schäden im Rahmen der Ziffer 9.9 Ersatz leistet und nachvollziehbar darlegt, dass Drakos angemessene Maßnahmen zur Abwendung vergleichbarer Verletzungen in der Zukunft getroffen hat.

13.4 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

13.5 Mit Wirksamwerden der Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software einzustellen und Drakos wird dem Kunden keinen weiteren Zugang zur Software mehr gewähren.

13.6 Preisanpassungen nach Ziffer 14.2 stellen keinen wichtigen Grund zur außerordentlichen Kündigung dar, soweit die Voraussetzungen der Ziffer 14.2 eingehalten werden.

14. **VERGÜTUNG**

14.1 Der Kunde zahlt an Drakos die im Auftrag vereinbarte Vergütung zuzüglich der jeweils anwendbaren gesetzlichen Umsatzsteuer, ohne Abzug.

Laufende Vergütungen werden entsprechend der im Auftrag vereinbarten Abrechnungsperiode (monatlich, quartalsweise oder jährlich) berechnet, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

14.2 **Preisanpassung**

Drakos ist berechtigt, die vereinbarten laufenden Entgelte für Cloud-, SaaS-, Hosting-, Wartungs-, Support- und Managed-Services höchstens einmal innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten anzupassen.

Grundlage einer Preisanpassung sind Veränderungen der für die Leistungserbringung maßgeblichen Kosten. Hierzu zählen insbesondere:

- Kosten für Rechenzentrumsleistungen und Cloud-Infrastruktur,
- Hosting- und Speicherkosten,
- Software- und Drittanbieterlizenzen,
- IT-Sicherheitsmaßnahmen,
- Energie- und Telekommunikationskosten,
- Personal- und Lohnkosten,
- gesetzliche oder regulatorische Anforderungen sowie
- sonstige betriebsnotwendige Kosten der Leistungserbringung.

Als Orientierung für die Angemessenheit einer Preisanpassung dient insbesondere die Entwicklung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI) für Deutschland.

Eine Preisanpassung erfolgt ausschließlich in dem Umfang, in dem sich die vorgenannten Kosten insgesamt verändert haben. Kostensenkungen werden bei der Ermittlung der neuen Vergütung angemessen berücksichtigt.

Drakos wird den Kunden mindestens 60 Tage vor Wirksamwerden der Preisanpassung in Textform informieren.

Erhöht sich die laufende Vergütung um mehr als 10 % gegenüber der zuletzt vereinbarten Vergütung, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung außerordentlich zu kündigen.

Diese Regelung gilt ausschließlich für laufende Vergütungen. Bereits beauftragte Einmalleistungen, Projekte oder Festpreisangebote bleiben hiervon unberührt.

14.3 **Zusätzliche Leistungen**

Leistungen, die nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind oder nachträglich vom Kunden beauftragt werden, werden nach der jeweils gültigen Preisliste oder nach Aufwand gemäß der individuellen Vereinbarung berechnet.

14.4 **Drittanbieterleistungen**

Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich elektronisch per E-Mail im Voraus zu den im Rahmen der Beauftragung vereinbarten Konditionen und zu dem im Auftrag genannten Zeitpunkten. Sofern im Auftrag keine andere Zahlungsfrist vereinbart ist, ist der Rechnungsbetrag vom Kunden unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang zu begleichen. Vor Zahlung der Vergütung ist Drakos nicht zur Leistungserbringung verpflichtet.

Erhöhen Drittanbieter, deren Leistungen Bestandteil der Vertragsdurchführung sind (z. B. Cloud-Infrastruktur, SMS-Dienste, Kartenmaterial, Softwarelizenzen oder Zertifikate), ihre Preise gegenüber Drakos, ist Drakos berechtigt, diese Kostensteigerungen nach vorheriger Mitteilung an den Kunden entsprechend weiterzugeben.

14.5 **Rechnungsstellung**

Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch in Textform übermittelt. Die Vergütung ist, sofern im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart wurde, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang ohne Abzug zur Zahlung fällig.

14.6 **Zahlungsverzug**

Gerät der Kunde mit einer fälligen Zahlung in Verzug, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Drakos ist berechtigt, Verzugszinsen sowie den gesetzlichen Anspruch auf Ersatz des Verzugsschadens geltend zu machen.

Befindet sich der Kunde trotz Mahnung weiterhin in Zahlungsverzug, ist Drakos berechtigt, nach vorheriger Ankündigung die Erbringung laufender Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen Forderungen auszusetzen, sofern überwiegende schutzwürdige Interessen des Kunden nicht entgegenstehen.

14.7 **14.7 Aussetzung von Cloud-Diensten**

Bei einem Zahlungsverzug von mehr als 30 Kalendertagen ist Drakos berechtigt, den Zugriff auf Cloud-Dienste nach vorheriger schriftlicher Ankündigung vorübergehend einzuschränken oder auszusetzen.

Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Vergütung bleibt hiervon unberührt.

14.8 **Wiederaufnahme der Leistungen**

Nach vollständigem Ausgleich sämtlicher fälliger Forderungen nimmt Drakos die ausgesetzten Leistungen innerhalb angemessener Zeit wieder auf.

15. **DATENSCHUTZ**

15.1 Die Parteien verpflichten sich, die anwendbaren Datenschutzgesetze einzuhalten. Insbesondere wird der Kunde alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen gegenüber seinen Kunden einhalten und diese entsprechend informieren.

15.2 Drakos verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten, auf die Drakos im Zusammenhang mit den Leistungen unter diesen AGB Zugriff hat, im Wege der weisungsgebundenen Auftragsverarbeitung (Artikel 28 der DSGVO) für den Kunden. Die Parteien werden hierzu die dem Kunden von Drakos zur Verfügung gestellte Auftragsverarbeitungsvereinbarung abschließen.

15.3 Soweit Drakos personenbezogene Daten von Kunden des Kunden auch für eigenen Zwecke verarbeitet, werden die Parteien alle hierfür erforderlichen Vereinbarungen abschließen, insbesondere eine entsprechende Datenübertragungsvereinbarung.

15.4 Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt die Drakos Datenschutzerklärung [[Datenschutzerklärung | Drakos GmbH](#)].

16. **VERTRAULICHKEIT**

16.1 Die Parteien verpflichten sich, die ihnen im Zusammenhang mit diesen AGB sowie deren Durchführung bekanntwerdenden Informationen ("**vertrauliche Informationen**") vertraulich zu behandeln, diese gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen und diese insbesondere nicht ohne Einwilligung der anderen Partei Dritten zu offenbaren. Dies gilt insbesondere für sämtliche Informationen zu und im Zusammenhang mit der Software. Die Parteien werden vertrauliche Informationen der anderen Partei ausschließlich für die Zwecke der Durchführung dieser AGB verwenden.

16.2 Eine Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte ist zulässig, soweit dies zur Durchführung dieser AGB erforderlich ist. Die andere Partei ist hierüber, sofern gesetzlich zulässig, möglichst frühzeitig und vorab zu informieren. Die Parteien tragen für die Einhaltung dieser Vertraulichkeitsverpflichtung auch durch die von ihnen jeweils im Zusammenhang mit diesen AGB eingeschalteten Dritten Sorge, insbesondere ihre Arbeitnehmer und Subunternehmer. Subunternehmer sind schriftlich und in einer dieser Ziffer 16 vergleichbaren Weise auf die Vertraulichkeit zu verpflichten.

16.3 Der Vertraulichkeitspflicht unterliegen nicht solche Informationen der anderen Partei, die

- (a) einer Partei vor Offenbarung durch die andere Partei bereits bekannt waren,
- (b) öffentlich bekannt sind oder ohne Verletzung der Ziffer 16.1 öffentlich bekannt werden,
- (c) unabhängig von diesen AGB selbständig und ohne Verwendung von vertraulichen Informationen der anderen Partei von einer Partei entwickelt wurden oder
- (d) einer Partei von einem Dritten ohne Verletzung einer gegenüber der anderen Partei bestehenden Vertraulichkeitsverpflichtung offenbart wurden.

16.4 Jede der Parteien verpflichtet sich, den jeweils anderen Teil im Falle einer unzulässigen Weitergabe vertraulicher Informationen unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

16.5 Die Vertraulichkeitspflichten gemäß dieser Ziffer 16 gelten über das Vertragsende hinaus ohne zeitliche Begrenzung.

16.6 Drakos ist berechtigt, den Kunden auf seiner Website und in seinen Marketingunterlagen als Referenzkunden zu benennen und das Logo des Kunden dafür zu verwenden.

17. **SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

17.1 Die Anlagen sind Bestandteil dieser AGB. Die Bestimmungen des Hauptteils dieser AGB (Ziffern 1 bis 17) gehen den Bestimmungen der Anlagen vor, sofern in den Anlagen nicht ausdrücklich und unter Bezugnahme auf die konkrete Bestimmung dieses Hauptteils, von der abgewichen werden soll, etwas anderes vereinbart wird oder in diesem Hauptteil ausdrücklich eine andere Regelung getroffen wird.

- 17.2 Drakos hat Kooperationsvereinbarungen mit Dritten, die Hard- und Softwareprodukte sowie Dienstleistungen herstellen und verkaufen. Teil dieser Kooperationsvereinbarungen kann die Berechtigung von Drakos sein, diese Produkte einzukaufen und an Kunden weiterzuverkaufen, Produkte zu vermitteln oder Produkte zu empfehlen, die objektiv für die Zwecke des jeweiligen Kundenprojektes geeignet sind. In diesem Zusammenhang kann Drakos finanzielle oder andere Vorteile für erbrachte Marketing-, technische oder sonstige Unterstützung erhalten. Der Kunde nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass diese Geschäftsbeziehungen für Drakos von Vorteil sein und dieser bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen unterstützen können und demzufolge die besagten Vorteile zum Verbleib bei Drakos bestimmt sind.
- 17.3 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sowie der Verzicht auf sich aus diesen AGB ergebende Rechte bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Schriftform kann nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit diese AGB nicht die Textform ausdrücklich für zulässig erklärt.
- 17.4 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesen AGB durch eine Partei auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung der anderen Partei. Die Abtretbarkeit von Geldforderungen bleibt unberührt (§ 354a HGB).
- 17.5 Diese AGB unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.
- 17.6 Alle Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesen AGB oder über ihre Gültigkeit ergeben ist ausschließlicher Gerichtsstand Frankfurt am Main.
- 17.7 Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eine später darin aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise nichtig sein oder werden oder sollte sich eine Lücke in diesen AGB herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der nichtigen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke gilt mit Rückwirkung diejenige wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die rechtlich und wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck dieser AGB gewollt hätten, wenn sie diesen Punkt beim Abschluss der AGB bedacht hätten.

Anhang 1

Verfügbarkeit Software

SLA Verfügbarkeit – siehe Punkt 7.6 oben	
Verfügbarkeit der Software	Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr

Verfügbarkeit Supportleistungen

Verfügbarkeit Supportleistungen	
Servicezeit	Montag bis Freitag, 08:00 Uhr – 17:00 Uhr, (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Standort von Drakos).
Verfügbarkeit/ Erreichbarkeit zur Aufnahme von Incident- Meldungen	99 % der Servicezeit in allen Eingangskanälen
Anrufberechtigung	Werden in einem gesonderten Dokument als Anhang hinzugefügt
Sprache	Deutsch / Englisch
Eingangskanal	Mail: support@drakos.de Tel.: +49 6181 299 7180