

Allgemeine Vertragsbedingungen für Checkmk-Software

Stand: April 2024

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen einschließlich ihrer Appendizes („**AVB**“) regeln die Bedingungen für die Überlassung von Checkmk-Softwareprodukten zur eigenen Installation („**Checkmk-Software**“) und die Erbringung von Supportleistungen auf der Grundlage eines Subskriptionsvertrags mit der Checkmk GmbH („**Provider**“).
- 1.2 Für die Nutzung von Checkmk-Software ohne Subskription (Trial) gelten ausschließlich die Bestimmungen des Appendix B.
- 1.3 Subskriptionen werden ausschließlich Unternehmen angeboten, d.h. natürlichen oder juristischen Personen des Privatrechts und des öffentlichen Rechts oder rechtsfähigen Personengesellschaften, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Die Unternehmereigenschaft des Kunden ist bei Vertragsschluss nachzuweisen, z.B. durch Angabe der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder durch sonstige geeignete Nachweise. Die dafür erforderlichen Daten sind vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben.
- 1.4 Bei Erwerb einer Subskription von einem Checkmk Partner oder einem Checkmk Reseller gelten für die Subskription ausschließlich die mit dem Partner oder Reseller vereinbarten Vertragsbedingungen.

2 Definitionen

- 2.1 „**Checkmk-Edition**“ bezeichnet die Produktlinien Checkmk Raw, Checkmk Enterprise, Checkmk Cloud (self-hosted) und Checkmk MSP sowie eventuelle zukünftige Produktlinien.
- 2.2 „**Checkmk-Handbuch**“ bezeichnet die Produktdokumentation, die unter <https://docs.checkmk.com> abrufbar ist.
- 2.3 „**Checkmk-Instanz**“ bezeichnet eine lauffähige Installation der Checkmk-Software auf einem physischen oder virtuellen System (auch ‚Site‘ genannt).
- 2.4 „**EULA**“ bedeutet die Checkmk Endnutzer-Lizenzvereinbarung, Version 2.
- 2.5 „**Kunde**“ ist die natürliche oder juristische Person, öffentliche Stelle oder Behörde, die im Subskriptionsvertrag als Kunde aufgeführt ist.
- 2.6 „**Lizenzierte Services**“ bezeichnet die im Subskriptionsvertrag definierte Anzahl an Services, die mit Checkmk-Software überwacht werden darf. Ein „**Service**“ entspricht einem überwachten Datenpunkt, z.B. der CPU-Auslastung eines bestimmten Geräts. Ein überwachtes Gerät kann daher viele überwachte Services in der Checkmk-Software erzeugen.

- 2.7 **„Lizenzierte Synthetic Tests“** bezeichnet die im Subskriptionsvertrag definierte Anzahl an Synthetic Tests, für die das Add-On Checkmk Synthetic Monitoring genutzt werden darf. Ein **„Synthetic Test“** ist ein Test zur Überwachung der Verfügbarkeit, Performance oder Funktionalität einer Applikation aus Endanwendersicht.
- 2.8 **„Subskription“** ist eine kostenpflichtige Kombination aus Softwarelizenz und Supportleistungen mit einer definierten Laufzeit.
- 2.9 **„Subskriptionsvertrag“** ist der Vertrag zwischen dem Provider und dem Kunden über eine Subskription.
- 2.10 **„Supportkontakte“** sind diejenigen vom Kunden benannten Personen, die für den Kunden Supportanfragen stellen können.
- 2.11 **„Supportleistungen“** bezeichnet die in Ziffer 4 beschriebenen Leistungen.
- 2.12 **„Verbundenes Unternehmen“** bezeichnet jedes Unternehmen, das eine Partei beherrscht, das von einer Partei beherrscht wird oder das unter gemeinsamer Beherrschung mit einer Partei steht. Beherrschung im Sinne dieser Definition bedeutet Besitz von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile an einem Unternehmen oder die Befugnis, die Geschäftsführung und die Strategie eines Unternehmens zu bestimmen.
- 2.13 **„Vertragsperiode“** bezeichnet einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab dem im Subskriptionsvertrag bezeichneten Startdatum oder einen im Subskriptionsvertrag vereinbarten längeren Zeitraum.

3 Checkmk Subskription

- 3.1 Mit einer Checkmk Subskription erwirbt der Kunde das Recht, die im Subskriptionsvertrag aufgeführte Checkmk-Software während der Laufzeit der Subskription nach Maßgabe der EULA zu nutzen und die im Subskriptionsvertrag aufgeführten Supportleistungen in Anspruch zu nehmen. Die Checkmk-Software besteht aus einer Checkmk-Edition und ggf. Add-Ons.
- 3.2 Die Checkmk-Software ist im Checkmk-Handbuch beschrieben. Es werden verschiedene Checkmk-Editionen angeboten, welche sich im Hinblick auf Funktionsumfang und Lizenzumfang unterscheiden:
- Checkmk Enterprise
 - Checkmk Cloud (self-hosted)
 - Checkmk MSP

Die Editionen Checkmk Cloud (self-hosted) und Checkmk MSP beinhalten ein Nutzungsrecht zugunsten von Verbundenen Unternehmen (Konzernlizenz) sowie das Recht zur Nutzung für Geschäftszwecke Dritter (Managed-Services-Nutzung). Für Checkmk Enterprise sind die Konzernlizenz und die Managed-Services-Nutzung eine kostenpflichtige Option (Lizenzoption ‚Konzern- und Managed Services Nutzung‘). Ohne Auswahl der Lizenzoption ‚Konzern- und Managed Services Nutzung‘ im Subskriptionsvertrag gelten die Beschränkungen für eine Single-Entity-Lizenz gemäß Ziffer 2.3 der EULA.

- 3.3 Die jeweilige Checkmk-Edition wird lizenziert für die im Subskriptionsvertrag festgelegte Anzahl an Lizenzierten Services.
- 3.4 Für die im Subskriptionsvertrag aufgeführten Add-Ons gelten folgende Bestimmungen:
- a) **Synthetic Monitoring.** Synthetic Monitoring ermöglicht die Überwachung von Applikationen aus Endanwendersicht. Das Add-On wird nach Maßgabe der EULA lizenziert für die im Subskriptionsvertrag festgelegte Anzahl an Lizenzierten Synthetic Tests.
 - b) **virt1.** Das Add-On virt1 ist eine separate Software, die die GUI-geführte Installation einer Checkmk-Edition in einer virtuellen Umgebung ermöglicht und unter anderem Funktionen für den Betrieb als Monitoring-Cluster bereitstellt. Das Add-On wird lizenziert für die im Subskriptionsvertrag definierte Anzahl an Lizenzierten Services.
 - c) **ntop Integration.** Die ntop Integration ermöglicht die Nutzung von Checkmk-Software in Verbindung mit der kommerziellen Variante der Software ntopng, welche separat von Drittanbietern zu lizenzieren ist. Für die ntop Integration gilt ein Festpreis, der im Subskriptionsvertrag ausgewiesen ist.
- 3.5 Checkmk-Software wird ausschließlich elektronisch zum Download zur Verfügung gestellt und ist vom Kunden zu installieren. Um den lizenzierten Funktionsumfang der Software nutzen zu können, kann eine technische Aktivierung durch Eingabe der Lizenzierungs-Anmeldedaten erforderlich sein, welche dem Kunden nach Abschluss des Subskriptionsvertrags übermittelt werden. Die Aktivierung kann pro Instanz notwendig sein.
- 3.6 Der Kunde erhält Zugang zu neuen Versionen der Checkmk-Software, die Funktionalitätserweiterungen oder Bug- und Security-Fixes beinhalten können. Ab dem ersten Release-Datum einer Vollversion (z.B. Version 2.3.0) werden Bug- und Security-Fixes für einen Zeitraum von mindestens vierundzwanzig (24) Monaten zur Verfügung gestellt. Die Produktzyklen sind im Checkmk-Handbuch aufgeführt.
- 3.7 Die Checkmk-Software enthält über 2000 Check Plug-ins, mit denen Datenpunkte aus unterschiedlichen Geräten und Applikationen überwacht werden können. Die Hersteller dieser Geräte und Applikationen ändern regelmäßig ihre Software und Schnittstellen. Solche Änderungen an den überwachten Systemen können sich auf die Funktionsfähigkeit des Monitorings auswirken. Eine Anpassung der Checkmk-Software an solche Änderungen erfolgt nach Maßgabe der Checkmk Produkt-Roadmap, die der Provider in seinem freien Ermessen festlegt. Der Provider ist nicht verpflichtet, bestimmte Anpassungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder überhaupt vorzunehmen.
- 3.8 Jegliche Abtretung und jegliche Veräußerung, Schenkung, Leihe, Vermietung oder Leasing der Rechte aus der Subskription ist dem Kunden untersagt. Eine Weiterveräußerung ist nur auf der Grundlage eines separaten Vertrags mit dem Provider gestattet.

4 Checkmk Support

- 4.1 **Supportleistungen.** Der Provider leistet Support bei der Behandlung von Softwarefehlern oder Problemen, die bei ordnungsgemäßer Nutzung der Checkmk-Software auftreten. Die

Behandlung von Softwarefehlern umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind. Die Behandlung von Problemen kann durch eine verbesserte Konfiguration, einen Patch, einen Workaround, eine Anleitung zur Lösung des Problems, oder die Bereitstellung einer neuen Version der Checkmk-Software erfolgen. Um das Problem zu beheben, kann es notwendig sein, dass der Kunde auf eine neue Version der Checkmk-Software aktualisiert. Der Provider setzt zur Leistungserbringung sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. Ein bestimmter Erfolg oder eine bestimmte Lösungszeit werden nicht geschuldet. Bestehende Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt. Supportleistungen werden ausschließlich über Fernkommunikationsmittel erbracht. Leistungen, die nicht vom Leistungsumfang der Supportleistungen abgedeckt sind, werden in der Leistungsbeschreibung Checkmk Support (Appendix A) näher spezifiziert. Der Provider bewertet eingehende Supportanfragen und teilt dem Kunden mit, falls eine Supportanfrage nicht vom Leistungsumfang der Supportleistungen abgedeckt ist.

- 4.2 **Supportpakete.** Das anwendbare Supportpaket wird im Subskriptionsvertrag festgelegt. Die Supportpakete unterscheiden sich in den geltenden Support- und Reaktionszeiten, in der Anzahl von Supportkontakten, sowie in der Möglichkeit, Consultingleistungen zu beauftragen. Einzelheiten sind in der Leistungsbeschreibung Checkmk Support (Appendix A) geregelt.
- 4.3 **Unterstützte Versionen.** Der Provider erbringt Supportleistungen nur für Versionen der Software, die sich gemäß dem Checkmk-Handbuch entweder in der aktiven oder in der passiven Wartung befinden. Für andere Versionen (z.B. ältere Versionen, Daily Builds und Beta-Versionen) entscheidet der Provider im eigenen Ermessen, ob ein Supportfall angenommen und bearbeitet wird.
- 4.4 **Leistungsempfänger.** Wenn die Subskription einen Konzernlizenz beinhaltet, können neben dem Kunden auch Verbundene Unternehmen, die Checkmk-Software selbst nutzen, Supportleistungen in Anspruch nehmen. Ein gesondertes Vertragsverhältnis zwischen dem Provider und solchen Verbundenen Unternehmen kommt hierdurch nicht zustande.
- 4.5 **Fair Use Policy.** Die Anzahl der Support-Tickets, die der Kunde über das Checkmk Support-Portal eröffnen kann, ist grundsätzlich nicht beschränkt. Das Fehlen einer solchen Beschränkung bedeutet jedoch nicht, dass jeder Kunde in exzessivem Umfang Support-Tickets eröffnen kann. Supportleistungen werden mit endlichen Ressourcen erbracht. Es ist daher im Sinne aller Kunden, dass Supportleistungen nicht übermäßig in Anspruch genommen werden. Wenn der Provider eine ungewöhnlich hohe Anzahl von Support-Tickets feststellt, wird der Provider den Kunden darüber informieren und sich um eine einvernehmliche Lösung bemühen. Um die Verfügbarkeit von Supportleistungen für andere Kunden sicherzustellen, behält der Provider sich das Recht vor, bei übermäßiger Nutzung die Anzahl von Support-Tickets für den fraglichen Kunden zu beschränken.

5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Für die vertragliche Kommunikation und zur Übermittlung von Zugangsdaten oder Lizenzierungs-Anmeldedaten benennt der Kunde einen sogenannten ‚Super User‘. Während der Laufzeit der Subskription wird der Kunde die Kontaktdaten des Super Users aktuell halten und den Provider bei Änderungen unverzüglich informieren. Für Supportanfragen benennt der Kunde Supportkontakte bis zur maximalen Anzahl, die seinem Support-Paket entspricht.
- 5.2 Zugangsdaten oder Lizenzschlüssel, die Zugriff auf Checkmk-Software oder auf Funktionen der Checkmk-Software ermöglichen, dürfen keinesfalls an Dritte weitergegeben werden. Falls solche Zugangsdaten oder Lizenzschlüssel unbeabsichtigt kompromittiert wurden, ist dies unverzüglich beim Provider anzuzeigen. Soweit möglich, ist das Passwort der Zugangsdaten zu ändern.
- 5.3 Supportleistungen können einen Zugriff auf den Bildschirm eines Nutzers durch Screen Sharing erfordern. Sollte ein Screen Sharing nicht möglich sein, obwohl dies für die Problembehandlung erforderlich wäre, schuldet der Provider keine Supportleistungen. Die Problembehandlung kann ggf. als Consultingleistung beauftragt werden, die gesondert zu vergüten ist.
- 5.4 Voraussetzung für die erfolgreiche Bearbeitung von Supportanfragen ist eine angemessene Unterstützung durch den Kunden. Insbesondere muss der Kunde eine detaillierte und nachvollziehbare Problembeschreibung und Informationen über das zu wartende System beibringen. Der Kunde hat dem Provider darüber hinaus auf Anforderung die Dokumentation des zu wartenden Systems zur Verfügung zu stellen. Ergänzende Fragen des Providers hat der Kunde unverzüglich zu beantworten.

6 Laufzeit und Vertragsbeendigung

- 6.1 Die Subskription beginnt mit dem im Subskriptionsvertrag bezeichneten Startdatum und läuft für die Dauer der Vertragsperiode. Upgrades und Add-Ons während einer laufenden Vertragsperiode haben dieselbe Laufzeit wie die zugrundeliegende Subskription.
- 6.2 Wenn die Subskription nicht von einer der Parteien mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende der laufenden Vertragsperiode ordentlich gekündigt wird, verlängert sie sich in der zuletzt bestehenden Subskriptionsgröße (einschließlich Upgrades und Add-Ons) automatisch um jeweils eine weitere Vertragsperiode. Eine Reduzierung der Subskriptionsgröße oder eine Teilkündigung von Add-Ons sind nur unter Einhaltung der 3-monatigen Kündigungsfrist mit Wirkung für die nächste Vertragsperiode möglich. Ausdrücklich eingeräumte vertragliche Kündigungsrechte sowie Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 6.3 Alle Kündigungen bedürfen der Textform (z.B. Brief, E-Mail oder Fax).
- 6.4 Mit Beendigung der Subskription enden die durch die Subskription eingeräumten Nutzungsrechte.

7 Vergütung und Rechnungsstellung

- 7.1 Der Kunde zahlt an den Provider den im Subskriptionsvertrag ausgewiesenen Subskriptionspreis in der angegebenen Währung. Der Provider wird den Subskriptionspreis jeweils zu Beginn einer Vertragsperiode im Voraus in Rechnung stellen. Rechnungen sind nach Erhalt sofort fällig und mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zu begleichen.
- 7.2 Subskriptionen werden angeboten in verschiedenen Größen mit einer bestimmten Anzahl von Lizenzierten Services. Der Kunde muss diejenige Subskriptionsgröße wählen, welche die unter der Subskription überwachte Anzahl an Services während der Vertragsperiode voraussichtlich abdeckt. Dasselbe gilt für Synthetic Tests.
- 7.3 Wenn der Kunde die Subskriptionsgröße während einer laufenden Vertragsperiode erhöhen möchte bzw. die lizenzierte Subskriptionsgröße überschreitet, teilt er dies dem Provider mit. Der Subskriptionsvertrag wird in diesem Fall rückwirkend zum Beginn der laufenden Vertragsperiode geändert und der Differenzbetrag des Subskriptionspreises in Rechnung gestellt.
- 7.4 Der Provider behält sich vor, den Subskriptionspreis mit Beginn jeder neuen Vertragsperiode anzupassen. Der Provider wird dem Kunden die Preisanpassung mindestens zwölf (12) Wochen im Voraus ankündigen. Stimmt der Kunde der Preisanpassung nicht zu, so hat er das Recht, den Subskriptionsvertrag außerordentlich zum Ende der laufenden Vertragsperiode zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, gilt ab dem Beginn der jeweiligen Verlängerung die geänderte Vergütung.
- 7.5 Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweils geltenden Höhe.
- 7.6 Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, ist der Provider berechtigt, für die Dauer des Zahlungsverzugs die Nutzung der Checkmk-Software technisch einzuschränken.
- 7.7 Der Kunde wird dem Provider auf Anforderung jederzeit Auskunft über die Anzahl an überwachten Services und Synthetic Tests erteilen und dazu die von der Checkmk-Software vorgesehene Lizenzprüfung durchführen. Wenn eine Unterlizenzierung festgestellt wird, wird der Subskriptionsvertrag gemäß Ziffer 7.3 angepasst.

8 Nutzungsrechte

Soweit der Provider im Rahmen von Supportleistungen Software oder sonstige urheberrechtlich schutzfähige Werke zur Nutzung überlässt, gelten für die Nutzungsrechte hieran die Bestimmungen der EULA. Im Übrigen bleibt der Provider Inhaber sämtlicher Nutzungs- und Verwertungsrechte.

9 Vertraulichkeit

- 9.1 Sämtliche von einer Partei im Zusammenhang mit dem Subskriptionsvertrag, seiner Anbahnung und/oder seiner Durchführung erlangten Informationen der anderen Partei gelten als vertraulich, soweit sie nicht ausdrücklich als nicht vertraulich gekennzeichnet sind oder soweit sie ihrer Art nach nicht vertraulich sind, wie z.B.:

- a) Informationen, die dem Empfänger nachweislich bereits vor der ersten Offenlegung durch die weitergebende Partei ohne Bestehen einer Vertraulichkeitspflicht rechtmäßig bekannt waren,
- b) Informationen, die zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich waren oder die nachfolgend ohne Verstoß gegen für den Empfänger geltende Vertraulichkeitspflichten allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich werden,
- c) Informationen, die eine Partei in gutem Glauben von einem Dritten erhalten hat, der seinerseits die Informationen rechtmäßig erlangt hat und keiner Vertraulichkeitspflicht in Bezug auf diese Informationen unterliegt, oder
- d) Informationen, die vom Empfänger eigenständig ohne Nutzung vertraulicher Informationen der weitergebenden Partei gewonnen werden.

Vertraulich sind insbesondere die Bestandteile der Checkmk-Software, die nicht auch unter einer Open-Source-Lizenz lizenziert sind, Zugangsdaten oder Lizenzschlüssel und individuell mit dem Kunden vereinbarte Preise und Vertragsbedingungen. Die Vertraulichkeitspflicht erstreckt sich auf Informationen, die eine Partei gegenüber einem Verbundenen Unternehmen der jeweils anderen Partei offenbart.

- 9.2 Sofern eine Information gemäß Ziffer 9.1 nicht den gesetzlichen Anforderungen an ein Geschäftsgeheimnis genügt, unterliegt diese Information dennoch den Vertraulichkeitsverpflichtungen nach dieser Ziffer 9.
- 9.3 Die Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur für die Zwecke des Vertrags zu verwenden. Die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte bedarf, soweit sie nicht zur Vertragserfüllung erforderlich ist, der vorherigen schriftlichen Einwilligung der betreffenden Partei. Der Dritte ist vor Weitergabe schriftlich zur Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen dieser Ziffer 9 zu verpflichten.
- 9.4 Die Parteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern, mindestens jedoch mit der Sorgfalt, die sie zum Schutz der eigenen vertraulichen Informationen aufwenden.
- 9.5 Die Parteien verpflichten auch ihre Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Vertraulichkeitspflichten. Innerhalb des eigenen Unternehmens dürfen vertrauliche Informationen der anderen Partei nur solchen Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht oder zugänglich gemacht werden, die auf die vertraulichen Informationen zur Vertragserfüllung angewiesen sind. Die Nutzer der Checkmk-Software sind über die Inhalte der EULA zu belehren.
- 9.6 Die Vertraulichkeitspflichten gelten während der Vertragslaufzeit sowie für weitere fünf (5) Jahre über die Vertragslaufzeit hinaus.

10 Datenschutz und Datenrechte

- 10.1 Der Provider verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden und von Mitarbeitern des Kunden nur in dem für die Durchführung des Vertrags erforderlichen Umfang. Für die Erbringung von Supportleistungen benötigt der Provider über Kontaktinformationen der Supportkontakte hinaus keine personenbezogenen Daten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei der Bereitstellung von Informationen zur Bearbeitung von Supportanfragen keine personenbezogenen Daten an den Provider übermittelt werden.
- 10.2 Während und nach der Laufzeit des Subskriptionsvertrags und zum Zweck der Performance-Analyse, der Entwicklung und der Verbesserung der Checkmk-Software und anderer Angebote darf der Provider Service-generierte Daten sammeln, aggregieren, wiedergeben, ausführen, davon abgeleitete Werke erstellen, sie verarbeiten, nutzen und analysieren. „**Service-generierte Daten**“ sind Telemetriedaten und Informationen über den Betrieb, die Auslieferung, die Nutzung oder die Leistung der Checkmk-Software, die von der Checkmk-Software automatisch generiert oder abgeleitet und von Zeit zu Zeit von der Software über das Internet an den Provider übermittelt werden. Solche Service-generierten Daten enthalten keine personenbezogenen Daten, und der Kunde kann der Übermittlung von Service-generierten Daten an den Anbieter jederzeit widersprechen. Übermittelt der Kunde dem Provider aktiv im Rahmen von Supportleistungen oder anderweitig Service-generierte Daten, z.B. Agent Dumps oder Crash Dumps, so dürfen diese Service-generierte Daten ebenfalls wie oben beschrieben genutzt werden, es sei denn, der Kunde erteilt dem Anbieter bei der Übermittlung solcher Service-generierte Daten abweichende Anweisungen.

11 Ansprüche bei Mängeln der Checkmk-Software

- 11.1 Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Software in erheblicher Weise zum Nachteil des Kunden von der Produktbeschreibung im Checkmk-Handbuch abweicht oder sich nicht zu der vertraglich vereinbarten Verwendung eignet. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt. Die Software ist frei von Rechtsmängeln, wenn Dritte in Bezug auf die Softwareprodukte keine Rechte geltend machen können, welche die Nutzung der Software durch den Kunden gemäß der EULA verhindern oder ausschließen. Die Rechtsmängelgewährleistung gilt nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem die Software verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewähr für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.
- 11.2 Der Kunde ist verpflichtet, Mängel der Software nach deren Entdeckung unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln erfolgt dies unter Beschreibung der Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände.
- 11.3 Der Provider behebt Mängel der Software nach eigener Wahl durch die Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder die Lieferung eines mangelfreien Ersatzes (Ersatzlieferung). Zum Zwecke der Mängelprüfung und -beseitigung ermöglicht der Kunde den Zugriff auf die Software mittels Screen Sharing. Die hierfür erforderlichen Verbindungen stellt der Kunde nach Anweisung des Providers her. Zur Mängelbeseitigung

kann es erforderlich sein, dass der Kunde eine neue Version der Software bzw. ein Update oder ein Patch installiert. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, neue Versionen, Updates oder Patches zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt.

- 11.4 Der Provider haftet nicht, wenn der Mangel in einer neueren Version der Software nicht vorliegt.
- 11.5 Eine Kündigung durch den Kunden wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Provider hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie vom Provider verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Für die Beurteilung der Angemessenheit der Frist zur Mängelbehebung ist die jeweilige Situation zu berücksichtigen, insbesondere die Ursache, die Schwere und die Auswirkungen des Mangels.
- 11.6 Der Kunde darf eine Minderung der Vergütung nicht durch Abzug von dem vereinbarten Subskriptionspreis durchsetzen, es sei denn, die Minderungsforderung ist unstreitig oder rechtskräftig festgestellt. Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 11.7 Beeinträchtigt der Mangel die Funktionalität der Software nicht oder nur unerheblich, so ist der Provider unter Ausschluss weiterer Mängelansprüche berechtigt, den Mangel durch Lieferung einer neuen Version oder eines Updates im Rahmen seiner Releaseplanung zu beheben.
- 11.8 Soweit Schutzrechte Dritter verletzt sind, kann der Provider nach seiner Wahl die Nacherfüllung dadurch vornehmen, dass er:
- a) von dem über das verletzte Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten des Kunden ein für die Zwecke der bestehenden Vereinbarung ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
 - b) die schutzrechtsverletzende Software ohne oder nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf die Funktionalität ändert, oder
 - c) die schutzrechtsverletzende Software ohne oder nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf die Funktionalität gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder
 - d) eine neue Version liefert, bei deren vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.
- 11.9 Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegenüber dem Kunden wegen Nutzung der Software geltend, wird der Kunde den Provider darüber unverzüglich informieren und dem Provider soweit wie möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde dem Provider jede zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde dem Provider sämtliche erforderlichen Informationen über

den Einsatz und die eventuelle Bearbeitung der Software durch ihn möglichst schriftlich übermitteln und vorhandene Unterlagen dazu überlassen.

- 11.10 Ist ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht vom Provider zu verantworten oder liegt gar kein Mangel vor, so kann der Provider die im Zusammenhang mit der Mangelmeldung angefallenen Analyse- und Behebungsarbeiten dem Kunden zu den jeweils aktuellen Sätzen in Rechnung stellen, sofern der Kunde das Nichtvorliegen des Mangels mindestens fahrlässig verkannt hat.
- 11.11 Der Provider haftet nicht, soweit die Nutzung der Software aufgrund unsachgemäßer Installation, Bedienung oder Wartung beeinträchtigt ist.
- 11.12 Der Provider haftet nicht, soweit der Kunde oder ein Dritter im Auftrag des Kunden Änderungen an der Software vornehmen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen für den Provider keine unzumutbaren Auswirkungen auf die Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften berechtigt war, Änderungen zur Mängelbeseitigung vorzunehmen, und die Änderungen fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- 11.13 Der Provider übernimmt keine Gewährleistung für Vorversionen (z.B. Daily Builds und Beta-Versionen) und für Funktionen und Funktionalitäten von Checkmk-Software (einschließlich Sprachfassungen), die als „nicht unterstützt“ oder „not supported“ gekennzeichnet sind. Solche Versionen, Funktionen und Funktionalitäten werden ausschließlich zu Test- und Evaluierungszwecken zur Verfügung gestellt. Der Provider haftet für solche Versionen, Funktionen und Funktionalitäten nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- 11.14 Angaben zur Beschaffenheit bzw. zu den Einsatzmöglichkeiten der Software stellen keine Garantien oder zugesicherte Eigenschaften im Rechtssinne dar, es sei denn, sie werden ausdrücklich als solche bezeichnet.

12 Ansprüche bei Mängeln von Supportleistungen

Wenn der Provider Supportleistungen nicht vertragsgemäß erbringt, ist der Provider berechtigt, diese, soweit nachholbar und dem Kunden zumutbar, kostenlos zu wiederholen. Der Kunde setzt dem Provider hierfür eine angemessene Frist. Bleibt die Frist erfolglos oder lehnt der Provider die Leistungswiederholung ab, hat der Kunde das Recht, den Subskriptionsvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Etwaige Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche sind gemäß Ziffer 13 beschränkt.

13 Haftungsbeschränkung

- 13.1 Der Provider haftet für leicht fahrlässig verursachte Schäden nur dann, wenn diese auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht.

- 13.2 In den von Ziffer 13.1 erfassten Fällen ist die Haftung des Providers auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 13.3 Für die von Ziffer 13.1 erfassten Fälle ist die Haftung des Providers der Höhe nach jedenfalls auf folgende Beträge begrenzt:
- a) für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag von höchstens fünfundzwanzig Prozent (25%) des in der fraglichen Vertragsperiode an den Provider gezahlten Netto-Subskriptionspreises und
 - b) für alle in einer Vertragsperiode verursachten Schadensfälle auf einen Betrag von höchstens fünfzig Prozent (50%) des in der fraglichen Vertragsperiode an den Provider gezahlten Netto-Subskriptionspreises.
- Bei einer mehrjährigen Vertragsperiode gilt die Haftungsbeschränkung für den jeweils laufenden 12-Monats-Zeitraum seit Vertragsbeginn. Der Haftungshöchstbetrag wird zeitanteilig für diesen 12-Monats-Zeitraum berechnet.
- 13.4 Eine Haftung für entgangenen Gewinn ist in den von Ziffer 13.1 erfassten Fällen ausgeschlossen.
- 13.5 Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 13.6 Der Provider haftet für den Verlust von Daten und Programmen und für Betriebsausfälle nur insoweit, als (i) der Schaden auch bei angemessener Vorsorge gegen Datenverlust (insbesondere eine mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien aller Programme und Daten) und bei angemessener Vorsorge gegen Betriebsausfälle nach dem Stand der Technik (insbesondere das Testen von Updates in einer Testumgebung vor dem Einsatz im Produktivsystem und die Aufstellung eines Disaster-Recovery-Plans) nicht vermeidbar gewesen wäre oder (ii) der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich durch den Provider verursacht wurde. Jede Haftung wegen Datenverlusts unterliegt den übrigen Beschränkungen dieser Ziffer 13.
- 13.7 Außer in den Fällen der Übernahme einer Garantie, bei vorsätzlich verursachten Schäden oder arglistig verschwiegenen Fehlern oder bei Personenschäden gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen für alle Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche unabhängig von deren Rechtsgrund, einschließlich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung.
- 13.8 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche gegen Mitarbeiter oder Beauftragte des Providers.

14 Exportkontrolle

- 14.1 Der Kunde hat beim Abruf sowie ggf. der Weitergabe der vom Provider bereitgestellten Software, Daten und Informationen („**Exportdaten**“) sämtliche einschlägige nationale, europäische und – sofern anwendbar – US-amerikanische Regelungen des Exportkontrollrechts einschließlich ihrer Sanktionen und Embargos in ihren jeweils gültigen Fassungen („**Exportkontrollbestimmungen**“) einzuhalten.

- 14.2 Der Kunde wird vor einem Abruf oder einer Weitergabe der Exportdaten oder sonstigen im Zusammenhang mit den vom Provider bereitgestellten Exportdaten stehenden Tätigkeiten („**Weitergabe der Exportdaten**“) insbesondere prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherstellen,
- a) dass durch die Weitergabe der Exportdaten nicht gegen die Regelungen eines EU- oder – sofern anwendbar – US-Embargos – auch unter Berücksichtigung dort festgelegter Beschränkungen für Inlandsgeschäfte und Umgehungsverbote – verstoßen wird;
 - b) dass die Exportdaten nicht für nukleare, massenvernichtungswaffenbezogene Zwecke oder für militärische Zwecke in einem Waffenembargoland („**sensitive Verwendungen**“) verwendet bzw. an Dritte weitergegeben werden, die sensitive Verwendungen beabsichtigen;
 - c) dass die Regelungen der EU- und – sofern anwendbar – US-Sanktionslisten (d.h. der US-Behörden BIS und OFAC) betreffend den Geschäftsverkehr mit den dort genannten Personen, Unternehmen und Organisationen eingehalten werden; und
 - d) dass die Exportdaten insbesondere nicht an Personen oder Unternehmen weitergegeben werden, die im Iran, auf der Krim, in Belarus, Kuba, Nordkorea, Russland, Sudan oder Syrien ansässig sind.
- 14.3 Der Vertragsschluss und die Vertragserfüllung durch den Provider stehen unter dem Vorbehalt, dass ihnen keine Hindernisse aufgrund der Exportkontrollbestimmungen (d.h. Verbote, Genehmigungspflichten) entgegenstehen.
- 14.4 Der Kunde hält den Provider von allen Klagen und Ansprüchen frei, die sich aus der Verletzung der Ziffern 14.1 und 14.2 ergeben. Der Kunde wird dem Provider alle Schäden, Verluste und Kosten ersetzen, die sie aufgrund der Verletzung der Ziffern 14.1 und 14.2 erleidet.

15 **Schlussbestimmungen**

- 15.1 Diese AVB und der Subskriptionsvertrag beinhalten sämtliche Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand und ersetzen eventuell bestehende frühere Vereinbarungen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Provider ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Provider in Kenntnis der AGB des Kunden Leistungen an den Kunden erbringt. Als ausdrückliche Zustimmung gilt nicht eine für die Durchführung der Vertragsbeziehung notwendige Registrierung des Providers bei einem Lieferantenportal des Kunden oder einer sonstigen Plattform, welche die Zustimmung zu Geschäftsbedingungen des Kunden erfordert. Derartige Bedingungen werden nicht Vertragsbestandteil.
- 15.2 Bei Widersprüchen zwischen verschiedenen Vertragsbestandteilen gilt die folgende Rangfolge: (1.) der Subskriptionsvertrag; (2.) diese AVB; und (3.) die anderen Appendizes und in Bezug genommenen Dokumente.

- 15.3 Änderungen und Ergänzungen sind nur wirksam, wenn die entsprechende Erklärung seitens des Providers mindestens in Textform erfolgt; dies gilt auch für eine Aufhebung des Textformerfordernisses.
- 15.4 Sollten einzelne Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 15.5 Die Weiterentwicklung des Leistungsangebotes des Providers kann während der Vertragslaufzeit eine Änderung dieser AVB erforderlich machen. Der Provider wird den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen in Textform über Änderungen informieren. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht innerhalb der Ankündigungsfrist in Textform angezeigt hat. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, die Subskription außerordentlich zu kündigen. Auf die Genehmigungswirkung wird der Provider den Kunden in seinem Angebot besonders hinweisen.
- 15.6 Der Provider darf den Namen und das Logo des Kunden auf der Website des Anbieters, in Kundenlisten und Marketingmaterialien verwenden, um darauf hinzuweisen, dass der Kunde ein Nutzer der Checkmk-Software ist.
- 15.7 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.
- 15.8 Es gilt deutsches Recht, mit Ausnahme von dessen Regelungen über das anzuwendende Recht, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Die Geltung des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 15.9 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesen AVB und den darunter geschlossenen Verträgen einschließlich ihrer Wirksamkeit ist München. Dem Provider bleibt vorbehalten, Klage am Erfüllungsort oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

Appendix A: Leistungsbeschreibung Checkmk Support

1 Inhalt der Support-Pakete

		Supportpakete	
		Pro	Advanced
Anzahl Supportkontakte		3	7
Interaktives Ticketsystem ¹⁾		ja	ja
Verfügbarkeit von Support ²⁾		8 Std. / 5 Tage	10 Std. / 5 Tage
Supportzeiten (Verträge mit der Checkmk GmbH)		9 - 17 Uhr (MEZ)	8 - 18 Uhr (MEZ)
Supportzeiten (Verträge mit der Checkmk, Inc.)		9 - 17 Uhr (ET)	8 - 18 Uhr (ET)
Reaktionszeiten ³⁾	Kritisch (L1)	-	4 Stunden
	Erheblich (L2)	-	8 Stunden
	Begrenzt (L3)	-	Nächster Werktag
	Gering (L4)	-	2 Werktage
Zugang zu Consultingleistungen		nein	ja

Erläuterungen

- 1) Supportanfragen können von den vom Kunden benannten Supportkontakten über das Checkmk Support-Portal gestellt werden.
- 2) Support ist verfügbar montags bis freitags mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage in Deutschland bzw. nationaler Feiertage in den USA.
- 3) Reaktionszeit bedeutet, dass der Provider nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehler- oder Problembeschreibung innerhalb des vereinbarten Zeitraums auf die Supportanfrage des Kunden telefonisch oder im Checkmk Support-Portal reagiert und mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnt. Die Reaktionszeiten sind nach Schweregrad gestaffelt. Sämtliche Fristen laufen nur innerhalb der Supportzeit. Außerhalb der Supportzeit ist der Ablauf der Reaktionszeit gehemmt.

2 Ausschlüsse

Folgende Leistungen gehören nicht zu den Supportleistungen und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:

- a) Behandlung von Problemen, die durch Drittsysteme (z.B. Firewall- oder ESX-Konfigurationen) oder durch die Verwendung von kundenindividuellen Skripten (z.B. Skripte zur Anbindung von Drittsystemen) verursacht werden;
- b) Behandlung von Problemen bei der Anbindung von Plug-ins oder Erweiterungen, die nicht Teil einer ausgelieferten Checkmk-Edition sind (z.B. Nagios Plug-ins, selbstgeschriebene Plug-ins oder Pakete von der ‚Checkmk Exchange‘);
- c) Behandlung von Problemen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die Checkmk-Software nicht in einer geeigneten Umgebung installiert hat;
- d) Behandlung von Problemen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde es versäumt hat, vom Provider gelieferte Updates, Lösungen, Fehlerkorrekturen und Verbesserungen zu installieren;
- e) Behandlung von Problemen im Zusammenhang mit Funktionen und Funktionalitäten (einschließlich Sprachfassungen), die als „nicht unterstützt“ oder „not supported“ gekennzeichnet sind;
- f) Entwicklung, Anpassung oder Erweiterung von Features und Funktionalitäten (z.B. von Check Plug-ins oder von Robot Framework Tests im Kontext von Synthetic Monitoring);
- g) Entwicklung von Kunden-spezifischen Integrationen oder Skripten;
- h) Installation oder Konfiguration von Checkmk-Software und von Integrationen sowie Durchführung von Updates und Upgrades. Die Unterstützung bei einzelnen Fragestellungen oder einzelnen Problemen in diesem Zusammenhang ist von den Supportleistungen umfasst, jedoch werden keine detaillierten Schritt-für-Schritt-Anleitungen bereitgestellt;
- i) Optimierungen der Konfiguration oder Performance-Optimierungen.

3 Definition der Schweregrade

Der Schweregrad wird vom Provider auf der Grundlage der Problembeschreibung des Kunden gemäß der Definition der Schweregrade nach billigem Ermessen festgelegt.

Level 1: Kritische Auswirkungen auf das Geschäft

- Vollständiger Ausfall des Monitorings und kann nicht durch Neustart behoben werden.
- Es ist keine Problemumgehung kurzfristig implementierbar.
- Die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb müssen kritisch sein.
- Nur verfügbar für bestehende Produktionssysteme von Checkmk.

Level 2: Erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft

- Das Monitoring ist verwendbar, die Hauptfunktionen sind jedoch stark beeinträchtigt, und es ist keine akzeptable Umgehungslösung verfügbar.
- Das Problem ist für den Geschäftsbetrieb des Kunden von entscheidender Bedeutung:

- Komponente mit wichtiger Funktionalität gibt Fehler aus bzw. antwortet nicht, Checkmk bleibt aber insgesamt betriebsbereit.
- Deutliche Verschlechterung der Leistung/Performance von Checkmk, die zu erheblichen negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb führt.
- Dienstunterbrechungen, die vorübergehend behoben werden können, indem der Dienst neu gestartet oder eine akzeptable Umgehungslösung angewendet wird.
- Nur verfügbar für bestehende Produktionssysteme von Checkmk.

Level 3: Begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft

- Checkmk ist verwendbar, aber nicht-kritische Funktionen sind beeinträchtigt:
 - ein Problem, das zu einer langfristigen Produktivitätseinbuße, aber nicht zu einem sofortigen Arbeitsausfall führt.
 - eine nicht-kritische Komponente wirft Fehler aus bzw. reagiert nicht.
 - Verschlechterung der Leistung von Checkmk, die zu geringen Beeinträchtigungen auf den Geschäftsbetrieb führt, akzeptable Umgehungslösung existiert.
 - Probleme, die nur bei einem geringen Teil der Nutzergruppe des Kunden auftreten.
- Probleme jeder Art mit einem Plug-in oder lokalem Check.
- Verfügbar für alle Umgebungen (Produktion, Entwicklung, ...).

Level 4: Geringe Auswirkungen auf das Geschäft

- Das Problem hat keine wesentlichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb oder eine akzeptable Umgehungslösung wurde implementiert:
 - Allgemeine Informationsanfragen (z.B. "How-to").
 - Problem mit wenig oder keinem Einfluss auf Qualität, Leistung oder Funktionalität.
 - Probleme mit dem Checkmk-Handbuch oder nicht funktionsrelevante Probleme in der Benutzeroberfläche (wie z.B. Übersetzungsfehler oder redaktionelle Fehler).
 - Problem ist im Wesentlichen gelöst, bleibt aber zur Bestätigung durch den Kunden offen.
- Verfügbar für alle Umgebungen (Produktion, Entwicklung, ...).

Appendix B: Bedingungen für die Nutzung von Checkmk-Software ohne Subskription

1 Nutzung von Checkmk Software ohne Subskription

- 1.1 Jeder Nutzer von Checkmk-Software, die als kostenloser Trial zum Download angeboten wird, hat während der ersten dreißig (30) Tage ab der erstmaligen Installation („**Testzeitraum**“) die Rechte aus der Checkmk Enterprise Lizenz gemäß der Checkmk Endnutzer-Lizenzvereinbarung, Version 2, für alle technisch nutzbaren Funktionen der Checkmk-Software ohne Beschränkung der Anzahl der überwachten Services und einschließlich Konzernlizenz und Managed-Services-Nutzung (Lizenzstatus 'Trial'). Die Bestimmungen der Checkmk Endnutzer-Lizenzvereinbarung, Version 2, gelten für Nutzer ohne Subskription entsprechend.
- 1.2 Nach Ablauf des Testzeitraums ist eine kostenlose Nutzung nur noch für den Betrieb einer Minimalinstallation mit höchstens einer (1) Checkmk-Instanz zur Überwachung einer beschränkten Zahl von Services gestattet (Lizenzstatus 'Free'). Der Zugriff auf die Schnittstellen der Checkmk-Software mit dem Ziel, überwachte Services von mehreren Checkmk-Instanzen in einer Ansicht darzustellen, ist nicht gestattet. Die Lizenz umfasst nicht die Nutzung von Add-Ons. Die Nutzung von bis zu drei (3) Synthetic Tests ist jedoch gestattet.
- 1.3 Das Angebot der Nutzung ohne Subskription kann jederzeit geändert oder beendet werden.
- 1.4 Der Vertragsschluss kommt mit dem Download der Checkmk-Software bzw. bei Bezug über einen Cloud Marketplace, mit der Bestellung oder Aktivierung von Checkmk unter Einbeziehung dieser AVB zustande. Vertragspartner des Providers ist der Nutzer der Software. Wenn die Nutzung für eine juristische Person, öffentliche Stelle oder Behörde erfolgt, so gilt diese als Nutzer. Die Person, die den Download bzw. die Bestellung oder Aktivierung ausführt, handelt in diesem Fall in Vertretung für diese juristische Person, öffentliche Stelle oder Behörde.
- 1.5 Ein Widerrufsrecht besteht nicht. Es steht dem Nutzer jederzeit frei, die von ihm erstellten Kopien der Software zu löschen und damit den Vertrag über die Nutzung zu beenden.
- 1.6 Der Provider, seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter haften bei Sachmängeln der Software für unmittelbare Mangelschäden, die dem Nutzer entstehen, weil diesem ein Fehler der Software arglistig verschwiegen wurde, und bei Mangelfolgeschäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Providers, seiner Erfüllungsgehilfen oder seiner gesetzlichen Vertreter beruhen. Eine weitergehende Haftung für Sachmängel ist ausgeschlossen.
- 1.7 Dem Provider sind keine Rechtsmängel an der Software bekannt. Der Provider, seine Erfüllungsgehilfen und seine gesetzlichen Vertreter haften bei Rechtsmängeln der Software nur für Schäden, die dem Nutzer entstehen, weil diesem ein solcher Rechtsmangel arglistig verschwiegen wurde. Eine weitergehende Haftung für Rechtsmängel ist ausgeschlossen.

- 1.8 Im Verhältnis zu den Rechteinhabern der Open-Source-Komponenten gelten die Gewährleistungsregelungen der jeweils anwendbaren Open Source-Lizenz, auf die ausdrücklich verwiesen wird.
- 1.9 Der Provider, seine Erfüllungsgehilfen und seine gesetzlichen Vertreter haften für sonstige Pflichtverletzungen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit; eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Die gesetzliche Produkthaftung bleibt unberührt.

2 Exportkontrolle

- 2.1 Der Nutzer hat beim Abruf sowie ggf. der Weitergabe der vom Provider bereitgestellten Software, Daten und Informationen ("**Exportdaten**") sämtliche einschlägige nationale, europäische und – sofern anwendbar – US-amerikanische Regelungen des Exportkontrollrechts einschließlich ihrer Sanktionen und Embargos in ihren jeweils gültigen Fassungen ("**Exportkontrollbestimmungen**") einzuhalten.
- 2.2 Der Nutzer wird vor einem Abruf oder einer Weitergabe der Exportdaten oder sonstigen im Zusammenhang mit den vom Provider bereitgestellten Exportdaten stehenden Tätigkeiten ("**Weitergabe der Exportdaten**") insbesondere prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherstellen,
- dass durch die Weitergabe der Exportdaten nicht gegen die Regelungen eines EU- oder – sofern anwendbar – US-Embargos – auch unter Berücksichtigung dort festgelegter Beschränkungen für Inlandsgeschäfte und Umgehungsverbote – verstoßen wird;
 - dass die Exportdaten nicht für nukleare, massenvernichtungswaffenbezogene Zwecke oder für militärische Zwecke in einem Waffenembargoland ("**sensitive Verwendungen**") verwendet bzw. an Dritte weitergegeben werden, die sensitive Verwendungen beabsichtigen;
 - dass die Regelungen der EU- und – sofern anwendbar – US-Sanktionslisten (d.h. der US-Behörden BIS und OFAC) betreffend den Geschäftsverkehr mit den dort genannten Personen, Unternehmen und Organisationen eingehalten werden; und
 - dass die Exportdaten insbesondere nicht an Personen oder Unternehmen weitergegeben werden, die im Iran, auf der Krim, in Belarus, Kuba, Nordkorea, Russland, Sudan oder Syrien ansässig sind.
- 2.3 Der Vertragsschluss und die Vertragserfüllung durch den Provider stehen unter dem Vorbehalt, dass ihnen keine Hindernisse aufgrund der Exportkontrollbestimmungen (d.h. Verbote, Genehmigungspflichten) entgegenstehen.
- 2.4 Der Nutzer hält den Provider von allen Klagen und Ansprüchen frei, die sich aus der Verletzung der Ziffern 2.1 und 2.2 ergeben. Der Nutzer wird dem Provider alle Schäden, Verluste und Kosten ersetzen, die sie aufgrund der Verletzung der Ziffern 2.1 und 2.2 erleidet.

3 Schlussbestimmungen

- 3.1 Sollten einzelne Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 3.2 Es gilt deutsches Recht, mit Ausnahme von dessen Regelungen über das anzuwendende Recht, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Wenn ein Nutzer ohne Subskription Verbraucher ist und seinen gewöhnlichen Aufenthalt nicht in der Bundesrepublik Deutschland hat, bleiben die gesetzlichen Regelungen zum Verbraucherschutz in dem Staat seines gewöhnlichen Aufenthalts unberührt, wenn und soweit von diesen Regelungen nach dem Recht des Staates seines gewöhnlichen Aufenthalts nicht abgewichen werden darf. Die Geltung des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 3.3 Ist der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, hat der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder verlegt er nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt aus dem Inland oder ist der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt des Nutzers im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesen Bedingungen, einschließlich der Wirksamkeit dieser Bedingungen der Geschäftssitz des Providers in München. Entsprechendes gilt, wenn der Nutzer Unternehmer im Sinne des Gesetzes ist. Dem Provider bleibt vorbehalten, Klage am Erfüllungsort oder am allgemeinen Gerichtsstand des Nutzers zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.
- 3.4 Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform bereit, die eine Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern ermöglicht. Die E-Mail-Adresse des Providers lautet info@checkmk.com. Der Provider ist zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen weder verpflichtet noch dazu bereit.