

BetriebPlus - Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 13. August 2026 · Version: 3.1

Diese Fassung ersetzt für neue Vertragsschlüsse bzw. die öffentliche Bereitstellung die Fassung vom 11.08.2026.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern und sonstigen Organisationen im geschäftlichen Bereich. Verträge mit Verbrauchern sind nicht vorgesehen.

1. Geltungsbereich und Kundenkreis

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") gelten für die Bereitstellung und Nutzung der webbasierten Organisationssoftware BetriebPlus sowie für damit zusammenhängende Leistungen, insbesondere Einrichtung, Pilotbetrieb, Support, Datenexport, Anbieterwechsel, Rückgabe und Löschung von Daten.

1.2 BetriebPlus richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliche Sondervermögen, rechtsfähige Personengesellschaften und sonstige Organisationen, die bei Vertragsschluss in Ausübung ihrer gewerblichen, selbstständigen beruflichen oder dienstlichen Tätigkeit handeln. Verträge mit Verbrauchern werden nicht geschlossen.

1.3 Eine natürliche Person, die für einen Kunden ein Angebot annimmt, eine Freischaltung veranlasst oder sonst eine Vertragserklärung abgibt, muss hierzu für den Kunden berechtigt sein. BetriebPlus darf bei begründeten Zweifeln einen geeigneten Nachweis verlangen.

1.4 Nutzer, insbesondere Beschäftigte des Kunden, werden durch die Nutzung eines persönlichen Kontos nicht selbst Vertragspartner von BetriebPlus.

1.5 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn BetriebPlus ihrer Einbeziehung ausdrücklich zugestimmt hat.

2. Vertragsunterlagen und Rangfolge

2.1 Der Vertrag kann aus mehreren Unterlagen bestehen. Bei Widersprüchen gilt für den jeweils geregelten Gegenstand folgende Rangfolge:

1. eine echte individuelle Vereinbarung, die den betreffenden Punkt ausdrücklich regelt; für Gegenstände der Auftragsverarbeitung gilt eine Abweichung vom AVV nur, wenn sie ausdrücklich als Änderung oder Ergänzung des AVV vereinbart ist;
2. für Gegenstände der Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO der Vertrag zur Auftragsverarbeitung ("AVV");
3. Angebot oder Auftragsbestätigung;
4. besondere Pilot-, Tarif- oder Zusatzbedingungen;
5. die bei Vertragsschluss bereitgestellte und wirksam einbezogene Fassung "BetriebPlus - Datenexport & Anbieterwechsel";
6. die wirksam einbezogene Leistungsbeschreibung;
7. diese AGB.

2.2 Individuelle Vertragsabreden haben nach § 305b BGB Vorrang vor vorformulierten Regelungen. Eine Individualabrede zu einem Gegenstand der Auftragsverarbeitung ändert oder ergänzt den AVV nur, wenn dies aus der Abrede ausdrücklich hervorgeht. Im Übrigen geht der AVV für Gegenstände der Auftragsverarbeitung allen anderen Vertragsunterlagen vor.

2.3 Maßgeblich ist jeweils die dem Kunden vor Vertragsschluss in speicher- und reproduzierbarer Form bereitgestellte Fassung. Spätere Aktualisierungen der Information "BetriebPlus - Datenexport & Anbieterwechsel" werden für einen bestehenden Vertrag nur insoweit Vertragsbestandteil, als sie den vereinbarten Export- und Wechselumfang nicht verringern oder zwingendes Recht umsetzen; sonst ist eine Zustimmung des Kunden erforderlich.

2.4 Die Datenschutzerklärung dient gesetzlichen Informationspflichten und begründet für sich allein keine zusätzlichen vertraglichen Leistungszusagen.

3. Begriffe

3.1 "BetriebPlus" bezeichnet die vereinbarte Web-App einschließlich der zur Leistungserbringung erforderlichen technischen Infrastruktur und Nebenleistungen.

3.2 "Kunde" oder "Kundenbetrieb" ist die Organisation, die den Vertrag mit BetriebPlus schließt.

3.3 "Nutzer" ist eine vom Kunden berechnigte natürliche Person mit persönlichem Zugang.

3.4 "Admin", "Manager" und "Mitarbeiter" bezeichnen die vorgesehenen Rollen mit unterschiedlichem Berechnigungsumfang. "Bereich" oder "Department" bezeichnet eine organisatorische Einheit des Kunden.

3.5 "Kundeninhalte" sind Daten und Inhalte, die der Kunde oder seine Nutzer in BetriebPlus eingeben, erzeugen, speichern oder verwalten, einschließlich Profil-, Schicht-, Aufgaben-, Antrags-, Abwesenheits-, Informations-, Kommunikations- und E-Rechnungsdaten.

3.6 "Exportierbare Daten" sind Daten und digitale Assets, die dem Kunden nach Vertrag oder zwingendem Recht zur Verfügung zu stellen sind. Interne Sicherheits-, Betriebs-, Telemetrie-, Quellcode-, Provider- und Systemdaten von BetriebPlus sind hiervon ausgenommen, soweit ihre Herausgabe nicht gesetzlich geschuldet ist und die Ausnahme den Anbieterwechsel nicht behindert.

3.7 "Arbeitstag" ist Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von BetriebPlus.

4. Vertragsschluss und Freischaltung

4.1 Ein Vertrag kommt insbesondere zustande durch Annahme eines Angebots von BetriebPlus, durch eine unterzeichnete Pilot- oder Zusatzvereinbarung oder durch eine ausdrückliche Freischaltungsbestätigung nach vorheriger wirksamer Einbeziehung der Vertragsunterlagen.

4.2 Eine Kontakthanfrage, Demonstration oder unverbindliche Testvorführung begründet noch keinen Vertrag.

4.3 BetriebPlus ist nicht verpflichtet, einen öffentlichen Self-Service-Checkout anzubieten. Der Vertragsschluss kann vollständig über Angebot, E-Mail und Freischaltung erfolgen.

4.4 BetriebPlus darf vor Freischaltung die B2B-Eigenschaft, die Vertretungsberechtigung und erforderliche Vertragsangaben prüfen.

5. Vertragsgegenstand

5.1 BetriebPlus ist eine online bereitgestellte B2B-Organisationssoftware für betriebliche Abläufe. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Tarif, Leistungsbeschreibung und freigeschalteter Produktkonfiguration.

5.2 Je nach vereinbartem Umfang unterstützt BetriebPlus insbesondere:

- Nutzer-, Rollen-, Bereichs- und Organisationsverwaltung;
- Schichtplanung;
- Aufgabenorganisation;
- Urlaubs- und sonstige organisatorische Anträge;
- neutrale Abwesenheitsmeldungen ohne Erfassung eines Abwesenheitsgrundes;
- interne Informationen und Meetinghinweise;
- einfache bereichsbezogene und direkte Textkommunikation;
- Import, technische Verarbeitung, strukturierte Darstellung und organisatorische Verwaltung eingehender E-Rechnungen, soweit freigeschaltet.

5.3 Als Beta, Vorschau oder Test bezeichnete Funktionen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich Vertragsbestandteil geworden sind.

6. Produktgrenzen

6.1 BetriebPlus ist insbesondere kein vollständiges Arbeitszeiterfassungssystem, keine Lohnabrechnung, keine Steuerberatung, keine elektronische Personalakte, kein medizinisches System, kein revisionssicheres Rechnungsarchiv, kein vollwertiges Dokumentenmanagementsystem, kein Notfall- oder Alarmierungssystem und kein automatischer Compliance-Garant.

6.2 Schichtdaten sind Planungsdaten. Sie belegen nicht automatisch die tatsächlich geleistete Arbeitszeit und ersetzen kein vom Kunden erforderliches Arbeitszeiterfassungsverfahren.

6.3 Der E-Rechnungsimport dient der organisatorischen Verarbeitung eingehender Rechnungen. BetriebPlus garantiert weder die steuerliche oder inhaltliche Richtigkeit einer Rechnung noch eine GoBD-oder sonstige revisionssichere Langzeitarchivierung. Der Kunde muss gesetzlich aufzubewahrende Belege in einem hierfür geeigneten System aufbewahren oder rechtzeitig exportieren.

6.4 Chats und Benachrichtigungen sind nicht als garantierter Echtzeit-Messenger, Ende-zu-Ende-verschlüsselter vertraulicher Personal-oder Gesundheitschat oder als sicherheitskritischer Alarmkanal geschuldet.

6.5 BetriebPlus prüft nicht verbindlich, ob eine konkrete arbeits-, steuer-, datenschutz-, handels-oder sonstige rechtliche Pflicht des Kunden erfüllt ist.

7. Tarife und Nutzergrenzen

7.1 Soweit im Angebot nichts anderes vereinbart ist, gelten folgende Standardgrenzen aktiver Nutzer:

Tarif	Aktive Nutzer
Kompakt	bis 5
Plus	bis 15
Team	bis 30
Betrieb	bis 50
Individuell	ab 51, nach Vereinbarung

7.2 Aktiv ist ein freigeschaltetes, nicht deaktiviertes Nutzerkonto. Nicht angenommene Einladungen und deaktivierte Konten zählen nicht als aktive Nutzer.

7.3 Überschreitungen werden dem Kunden angezeigt oder mitgeteilt. BetriebPlus kann eine angemessene Anpassung des Tarifs oder der Nutzerzahl verlangen. Eine rückwirkende Mehrberechnung erfolgt nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist oder eine nachweislich missbräuchliche Umgehung vorliegt.

8. Pilotbetrieb

8.1 BetriebPlus kann einen geschlossenen Pilotbetrieb anbieten. Besondere Pilotbedingungen gehen diesen AGB nach Maßgabe von Ziffer 2 vor.

8.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, dauert ein unentgeltlicher Pilot einen Monat ab Freischaltung, ist auf einen Kundenbetrieb und höchstens 50 aktive Nutzer begrenzt und endet automatisch ohne kostenpflichtige Verlängerung.

8.3 Ein entgeltlicher Anschlussvertrag entsteht nur durch eine neue ausdrückliche Vereinbarung.

8.4 Ein Pilot dient der realistischen Erprobung. Manuelle Einrichtungs-, Support-, Export-oder Löschschritte sind zulässig, sofern sie den vereinbarten Funktionszweck nicht vereiteln. Ein Service Level oder eine bestimmte Verfügbarkeitsquote wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

8.5 Personenbezogene Echtdateen dürfen erst verarbeitet werden, wenn die hierfür erforderlichen datenschutzrechtlichen Vereinbarungen und organisatorischen Voraussetzungen vorliegen.

8.6 Minderjährige Beschäftigte oder Auszubildende können durch einen Kundenbetrieb organisatorisch eingebunden werden. Der Kunde ist für die arbeits-, datenschutz-und jugendschutzrechtlichen Voraussetzungen verantwortlich und holt Informationen oder Einwilligungen nur ein, soweit sie im konkreten Fall erforderlich sind.

9. Nutzerkonten, Rollen und Berechtigungen

9.1 Geschützte Bereiche setzen persönliche Nutzerkonten voraus. Zugangsdaten dürfen nicht geteilt oder in allgemeinen Freitextfeldern gespeichert werden.

9.2 Der Kunde ist für die sachgerechte Vergabe und regelmäßige Überprüfung von Rollen, Bereichen und Berechtigungen verantwortlich. Bei Ausscheiden oder Rollenwechsel sind Rechte unverzüglich anzupassen.

9.3 Fachliche Zugriffe werden serverseitig anhand von Mandant, Rolle, Bereich, Objekt und gegebenenfalls Mitgliedschaft geprüft. Datenbankseitige RLS-und Berechtigungskontrollen bilden eine zusätzliche Schutzschicht.

9.4 Ein Admin-oder Managerstatus vermittelt nicht allein wegen der Rolle Zugriff auf private Direktchats anderer Nutzer. Der Zugriff richtet sich nach der jeweiligen Mitgliedschaft und den vorgesehenen Berechtigungen.

9.5 Der letzte aktive Admin kann bis zur Übertragung der Administrationsfunktion vor einer Entfernung geschützt werden.

10. Pflichten des Kunden

10.1 Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für:

- richtige und aktuelle Betriebs-, Kontakt-, Abrechnungs-und Nutzerdaten;
- rechtmäßige Einrichtung von Nutzerkonten und Berechtigungen;
- Information seiner Nutzer und Beschäftigten;
- erforderliche Mitbestimmungs-und Beteiligungsverfahren;
- fachliche Aufbewahrungs-und Löschregeln;
- geeignete Arbeitszeiterfassung außerhalb von BetriebPlus, soweit erforderlich;
- gesetzlich erforderliche Rechnungs-und Belegaufbewahrung in einem geeigneten Archiv-oder Buchführungssystem;
- Schutz eigener Endgeräte und Zugangsdaten.

10.2 Unzulässig sind insbesondere unbefugte Zugriffe, Umgehung technischer Schutzmaßnahmen, Schadsoftware, nicht freigegebene Sicherheitstests, rechtswidrige Überwachung, Weiterverkauf von Zugängen sowie Inhalte oder Nutzungen, die Rechte Dritter verletzen.

10.3 Der Kunde wirkt bei Support-, Sicherheits-, Export-, Anbieterwechsel-und Löschprozessen angemessen mit und benennt erreichbare Ansprechpartner.

11. Abwesenheit und sensible Inhalte

11.1 BetriebPlus bildet Abwesenheit neutral ab. Die vorgesehene Funktion erfasst die betroffene Person, Beginn, optional Ende oder "Ende noch unbekannt" sowie erforderliche Workflow-und Statusinformationen. Ein Krankheitsstatus oder Abwesenheitsgrund wird nicht als Funktionsbestandteil angefordert.

11.2 BetriebPlus ist nicht für die Eingabe oder systematische Verarbeitung von Gesundheitsdaten oder anderen besonderen Kategorien personenbezogener Daten bestimmt. Insbesondere Diagnosen, Symptome, Atteste, Arztberichte, medizinische Unterlagen und vertrauliche Personalakten gehören nicht in Chat, Aufgabenbeschreibungen, Notizen, Support oder sonstige allgemeine Freitextfelder.

11.3 Allgemeine Freitextfunktionen können technisch nicht vollständig verhindern, dass Nutzer entgegen der bestimmungsgemäßen Nutzung sensible Inhalte eingeben. Der Kunde weist seine Nutzer zu einer zweckentsprechenden, datensparsamen Nutzung an.

11.4 Wird BetriebPlus ein zweckwidrig eingebrachter sensibler Inhalt bekannt und ist eine Bearbeitung erforderlich, darf BetriebPlus ihn nach dokumentierter Weisung oder zur Abwehr eines konkreten Sicherheits-oder Datenschutzrisikos einschränken, sichern oder löschen. Eine permanente inhaltliche Überwachung privater Chats ist damit nicht verbunden und wird nicht geschuldet.

12. Kundeninhalte und Vertraulichkeit

12.1 Der Kunde behält seine Rechte an Kundeninhalten und gewährleistet, dass er zu deren Eingabe und Nutzung berechtigt ist.

12.2 Der Kunde räumt BetriebPlus für die Vertragsdauer die zur Vertragserfüllung erforderlichen einfachen Nutzungsrechte an Kundeninhalten ein, insbesondere zum Speichern, technischen Verarbeiten, Anzeigen, Übertragen, Sichern, Exportieren, Wiederherstellen und Löschen.

12.3 BetriebPlus verkauft Kundeninhalte nicht und verwendet sie nicht zu sachfremden Werbezwecken. Personenbezogene Kundendaten werden nicht zum Training eigener oder fremder KI-Modelle verwendet. Eine hiervon abweichende Nutzung ist nicht Bestandteil dieses Vertrags und bedarf einer gesonderten ausdrücklichen Vereinbarung sowie einer eigenständigen Rechtsgrundlage; soweit Auftragsdaten betroffen sind, zusätzlich einer ausdrücklichen Änderung oder Ergänzung des AVV.

12.4 Beide Parteien behandeln nicht öffentliche geschäftliche, technische und organisatorische Informationen vertraulich. Die Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht; Geschäftsgeheimnisse bleiben nach Maßgabe des Gesetzes geschützt.

13. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

13.1 Soweit der Kunde mit BetriebPlus personenbezogene Daten seiner Beschäftigten oder sonstiger Personen verarbeitet und über Zweck und Mittel entscheidet, ist der Kunde Verantwortlicher und BetriebPlus Auftragsverarbeiter. Hierfür gilt der AVV. Der AVV muss vor der ersten Verarbeitung personenbezogener Echtdaten wirksam abgeschlossen sein; ohne wirksamen AVV erfolgt keine Freischaltung oder Nutzung für eine solche Auftragsverarbeitung.

13.2 Für eigene Vertrags-, Rechnungs-, Kontakt-, Sicherheits-, Support- und Rechtsverteidigungsdaten kann BetriebPlus selbst Verantwortlicher sein. Einzelheiten enthält die Datenschutzerklärung.

13.3 Bei Widersprüchen zu Gegenständen der Auftragsverarbeitung geht der AVV nach Ziffer 2 vor.

14. Sicherheit und Sicherheitsmaßnahmen

14.1 BetriebPlus trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach dem risikobasierten Schutzbedarf. Dazu gehören insbesondere persönliche Konten, rollen- und bereichsbezogene Zugriffskontrollen, serverseitige Autorisierung, Mandantentrennung, RLS als zusätzliche Datenbankschutzschicht, Least Privilege, Schutz von Secrets, Transportverschlüsselung, Protokollierungs- und Incident-Prozesse sowie Backup- und Wiederherstellungsmaßnahmen.

14.2 Eine absolute Sicherheit oder Fehlerfreiheit wird nicht geschuldet. BetriebPlus darf Schutzmaßnahmen an den Stand der Technik, Risiken und Systemänderungen anpassen, sofern das vereinbarte Schutzniveau nicht wesentlich verschlechtert wird.

15. Verfügbarkeit, Wartung und Änderungen

15.1 BetriebPlus wird mit angemessener Sorgfalt für den vereinbarten Zweck bereitgestellt. Eine unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Verfügbarkeit oder eine bestimmte Verfügbarkeitsquote wird nicht geschuldet, sofern kein gesondertes SLA vereinbart ist.

15.2 Einschränkungen können insbesondere durch Wartung, Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Internet- oder Endgeräteprobleme, Störungen von Hosting-, Datenbank-, E-Mail- oder Netzdienstleistern, Angriffe oder höhere Gewalt entstehen.

15.3 Planbare erhebliche Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit angekündigt. Dringende Sicherheitsmaßnahmen dürfen ohne Vorankündigung durchgeführt werden.

15.4 BetriebPlus darf Funktionen aus sachlichem Grund ändern, erweitern, ersetzen oder einstellen, wenn der vereinbarte Kernnutzen nicht unangemessen beeinträchtigt wird. Wesentliche nachteilige Änderungen werden angemessen angekündigt. Ist die Fortsetzung für den Kunden unzumutbar, kann er zum Änderungszeitpunkt außerordentlich kündigen.

16. Support und Sicherheitsmeldungen

16.1 Support erfolgt grundsätzlich per E-Mail an support@betriebplus.com oder über einen bereitgestellten Kontaktweg. Telefonischer Support wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

16.2 Ein internes Reaktionsziel begründet ohne ausdrückliche Vereinbarung kein Service Level.

16.3 Supportanfragen sollen keine Passwörter, medizinischen Unterlagen, ungeschwärzten sensiblen Screenshots oder sonstigen vertraulichen Personalunterlagen enthalten.

16.4 Vermutete Kontoübernahmen, unbefugte Zugriffe und Sicherheitsvorfälle sind unverzüglich an support@betriebplus.com zu melden.

17. Preise, Rechnungen und Zahlung

17.1 Preise und Abrechnungszeiträume ergeben sich aus Angebot, Auftragsbestätigung oder Tarifbeschreibung.

17.2 Umsatzsteuer wird nur berechnet und ausgewiesen, soweit dies nach dem für BetriebPlus geltenden Steuerrecht geschuldet ist. Maßgeblich ist die konkrete Rechnung.

17.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden entgeltliche Standardtarife monatlich im Voraus abgerechnet. Rechnungen werden elektronisch übermittelt und sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug fällig.

17.4 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Rechte. BetriebPlus darf nach Mahnung und angemessener Nachfrist den Zugang verhältnismäßig einschränken oder sperren.

17.5 Preisänderungen für bereits verbindlich vereinbarte Vertragszeiträume erfolgen nicht einseitig. Geänderte Preise für einen Folgezeitraum bedürfen einer vertraglichen Grundlage oder ausdrücklichen Vereinbarung; Schweigen gilt nicht als Zustimmung.

18. Laufzeit und Kündigung

18.1 Die Laufzeit ergibt sich aus den vorrangigen Vertragsunterlagen. Soweit für einen entgeltlichen Standardtarif nichts anderes vereinbart ist, läuft der Vertrag zunächst einen Monat und verlängert sich jeweils um einen weiteren Monat, wenn er nicht mit einer Frist von 14 Kalendertagen zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums gekündigt wird.

18.2 Befristete Pilot- und Testvereinbarungen enden mit Ablauf der vereinbarten Dauer.

18.3 Kündigungen können in Textform, insbesondere per E-Mail an info@betriebplus.com oder support@betriebplus.com, erklärt werden. BetriebPlus darf eine angemessene Authentifizierung verlangen.

18.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Bei behebbaren Pflichtverletzungen ist grundsätzlich vorher eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen, soweit dies gesetzlich nicht entbehrlich ist.

18.5 Soweit der Kunde wegen eines von BetriebPlus zu vertretenden wichtigen Grundes wirksam außerordentlich kündigt, werden im Voraus gezahlte Entgelte für Zeiträume nach Vertragsende anteilig abgerechnet und gegebenenfalls erstattet.

19. Sperrung und Einschränkung

19.1 BetriebPlus darf Zugänge oder einzelne Funktionen verhältnismäßig sperren oder einschränken, wenn dies zur Abwehr konkreter Sicherheitsgefahren, zur Beendigung erheblicher Vertragsverstöße, zur Durchsetzung fälliger Zahlungsansprüche nach angemessener Vorwarnung oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

19.2 Soweit möglich, wird der Kunde vorab informiert und erhält Gelegenheit zur Abhilfe. Notfallmaßnahmen bleiben vorbehalten.

20. Datenexport, Anbieterwechsel und Löschung

20.1 BetriebPlus unterstützt Export und Anbieterwechsel im gesetzlichen und vertraglich vereinbarten Umfang. Die Seite "BetriebPlus - Datenexport & Anbieterwechsel" unter betriebplus.com/datenexport-anbieterwechsel enthält das für die jeweilige Fassung abschließende Register der portierbaren Datenkategorien und digitalen Assets, die abschließend ausgenommenen dienstinternen Datenkategorien, Datenstrukturen und -formate, bekannte Beschränkungen und Kontaktwege sowie die Informationen zu internationalen Zugriffsmechanismen. Maßgeblich ist die dem Kunden bei Vertragsschluss bereitgestellte Fassung; für spätere Aktualisierungen gilt Ziffer 2.3.

20.2 Der Kunde kann den Wechsel zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst, die Portierung auf eine IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten oder die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Assets in Textform über support@betriebplus.com einleiten. Das Wechselverlangen setzt keine gesonderte Kündigung nach Ziffer 18 voraus. Spätestens zum Ablauf der maßgeblichen Ankündigungsfrist teilt der Kunde mit, ob er zu einem anderen Anbieter wechseln - unter Angabe der hierfür erforderlichen Informationen zum Zielanbieter -, auf eigene IKT-Infrastruktur wechseln oder die Löschung verlangen möchte. Die vertragliche Ankündigungsfrist überschreitet zwei Monate nicht; soweit nach Ziffer 18 oder einer vorrangigen Vereinbarung eine kürzere Frist gilt, ist die kürzere Frist maßgeblich.

20.3 Nach Einleitung des Wechsels leistet BetriebPlus dem Kunden und von ihm autorisierten Dritten angemessene Unterstützung, unterstützt die auf die vereinbarten Dienste bezogene Exit-Strategie des Kunden durch Bereitstellung aller hierfür relevanten verfügbaren Informationen, wirkt mit der gebotenen Sorgfalt an der Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität mit und setzt die vertraglich geschuldeten Funktionen und Dienste während des Übergangs fort. BetriebPlus informiert über bekannte, BetriebPlus zuzurechnende Risiken für die unterbrechungsfreie Leistungserbringung und gewährleistet während des gesamten Wechselprozesses einschließlich Übertragung und Abrufzeitraum ein dem Schutzbedarf entsprechendes hohes Sicherheitsniveau. Der verbindliche Übergangszeitraum beträgt grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage nach Ablauf der maßgeblichen Ankündigungsfrist. Ist dies technisch nicht durchführbar, informiert BetriebPlus den Kunden innerhalb von 14 Arbeitstagen nach dem Wechselantrag über die begründete technische Undurchführbarkeit und

nennt einen alternativen Übergangszeitraum, der sieben Monate nicht überschreitet; die Dienstkontinuität wird auch während dieses alternativen Übergangszeitraums nach Maßgabe des Vertrags aufrechterhalten.

20.4 Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal um einen Zeitraum verlängern, den er für seine Zwecke für angemessener hält.

20.5 Der Vertrag über den betroffenen Datenverarbeitungsdienst gilt als beendet und BetriebPlus unterrichtet den Kunden hierüber, sobald der Wechsel erfolgreich vollzogen ist, oder mit Ablauf der Ankündigungsfrist, wenn der Kunde statt eines Wechsels die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Assets wählt. Nach Ende des vereinbarten Übergangszeitraums steht dem Kunden im Wechsel-Fall für die exportierbaren Daten und digitalen Assets ein Abrufzeitraum von mindestens 30 Kalendertagen zur Verfügung. Nach Ablauf dieses Abrufzeitraums oder eines ausdrücklich vereinbarten späteren Löschozeitpunkts löscht BetriebPlus nach erfolgreichem Wechsel alle vom Kunden direkt erzeugten oder unmittelbar kundenbezogenen exportierbaren Daten und digitalen Assets vollständig. Wählt der Kunde statt eines Wechsels die Löschung, werden die hiervon erfassten exportierbaren Daten und digitalen Assets nach Vertragsende vollständig gelöscht. Zwingende gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder sonstige zwingende gesetzliche Gründe bleiben unberührt; betroffene Daten werden für die Dauer einer solchen Pflicht auf das gesetzlich erforderliche Maß beschränkt und anschließend gelöscht. Für personenbezogene Auftragsdaten gilt ergänzend das Wahl- und Weisungsrecht des Verantwortlichen nach dem AVV; die Wahl der Löschung nach dieser Ziffer gilt zugleich als entsprechende dokumentierte Weisung, soweit sie Auftragsdaten erfasst.

20.6 Daten in Sicherungskopien werden nach den dokumentierten technischen Rotations- und Löschozyklen überschrieben oder gelöscht und nicht für den normalen Produktivbetrieb wiederhergestellt, außer wenn eine Wiederherstellung erforderlich ist; wiederhergestellte Daten unterliegen erneut den geltenden Löscho- und Zugriffsvorgaben.

20.7 Bis zum 11. Januar 2027 erhebt BetriebPlus für einen Standardanbieterwechsel keine gesonderten Wechselentgelte, sofern nicht vor Vertragsschluss ausdrücklich etwas anderes im gesetzlich zulässigen Umfang vereinbart wurde. Ab dem 12. Januar 2027 werden keine Wechselentgelte für den gesetzlich geschuldeten Wechselprozess erhoben. Zusatzleistungen, die über gesetzliche Wechselpflichten hinausgehen und vom Kunden gesondert beauftragt werden, können nach vorheriger Preisvereinbarung vergütet werden.

21. Mängelrechte

21.1 BetriebPlus behebt reproduzierbare Mängel im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten innerhalb angemessener Frist. Der Kunde beschreibt Mängel so konkret wie möglich und wirkt bei der Fehleranalyse mit.

21.2 Zwingende gesetzliche Mängelrechte bleiben unberührt. Eine bestimmte Eigenschaft, Verfügbarkeit oder Eignung gilt nur als zugesichert oder garantiert, wenn BetriebPlus dies ausdrücklich als Garantie oder verbindliche Beschaffenheitsvereinbarung erklärt hat.

21.3 Soweit auf die zeitweise Überlassung von BetriebPlus Mietrecht anzuwenden ist, ist die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss bereits vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ausgeschlossen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Mängelrechte unberührt.

22. Haftung

22.1 BetriebPlus haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei ausdrücklich übernommener Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz. Sonstige zwingende Haftung, insbesondere zwingende Ansprüche nach Datenschutzrecht einschließlich Art. 82 DSGVO, bleibt unberührt.

22.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet BetriebPlus nur auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

22.3 Die Haftung nach Ziffer 22.2 ist je Vertragsjahr insgesamt auf den höheren Betrag aus 5.000 Euro und der vom Kunden in den letzten zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis gezahlten Nettovergütung begrenzt. Bei einem unentgeltlichen Pilot- oder Testvertrag beträgt die Höchstsumme 5.000 Euro. Der jeweilige Höchstbetrag gilt nur, soweit er den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden nicht unterschreitet; andernfalls gilt dieser höhere vorhersehbare, vertragstypische Schaden als Haftungshöchstbetrag. Die Begrenzung gilt nicht für die Fälle der Ziffer 22.1.

22.4 Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Mittelbare Schäden und entgangener Gewinn werden bei leichter Fahrlässigkeit nur ersetzt, soweit sie vertragstypische und vorhersehbare Folge der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht sind.

22.5 Bei Datenverlust ist die Haftung im Rahmen der vorstehenden Regelungen auf den typischen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, soweit der Kunde tatsächlich verfügbare und zumutbare Export- oder Sicherungsmöglichkeiten nicht genutzt hat. Die Begrenzung gilt nicht, soweit BetriebPlus eine solche Nutzung verhindert hat oder die Ursache allein dem Verantwortungsbereich von BetriebPlus zuzurechnen ist.

22.6 BetriebPlus haftet nicht für Schäden, die ausschließlich auf vom Kunden zu vertretender rechtswidriger Nutzung, falscher Rollenvergabe, Weitergabe von Zugangsdaten, verweigerter Mitwirkung oder zweckwidriger Eingabe sensibler Inhalte beruhen. Für eigene Pflichtverletzungen von BetriebPlus gilt diese Einschränkung nicht.

22.7 Die vorstehenden Haftungsregeln gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen von BetriebPlus.

23. Ansprüche Dritter und Freistellung

23.1 Verletzt der Kunde schuldhaft vertragliche oder gesetzliche Pflichten und werden deshalb berechnete Ansprüche Dritter gegen BetriebPlus erhoben, stellt der Kunde BetriebPlus von diesen Ansprüchen frei, soweit sie kausal auf dem vom Kunden zu vertretenden Pflichtverstoß beruhen.

23.2 Die Freistellung gilt nicht für den Verantwortungs- oder Verursachungsanteil von BetriebPlus und ändert zwingende gesetzliche Haftungsverteilungen nicht. Behördliche Geldbußen werden nicht pauschal von der Freistellung erfasst.

23.3 BetriebPlus informiert den Kunden über geltend gemachte Ansprüche, überlässt ihm soweit rechtlich und tatsächlich möglich die Mitwirkung an der Verteidigung und erkennt Ansprüche nicht ohne angemessene Abstimmung an. Der Kunde unterstützt BetriebPlus in zumutbarem Umfang.

24. Nutzungsrechte an BetriebPlus

24.1 BetriebPlus räumt dem Kunden für die Vertragsdauer ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Anwendung im vereinbarten Umfang für eigene betriebliche Zwecke durch berechnete Nutzer zu verwenden.

24.2 Eine Weitervermietung, Weiterveräußerung, gewerbliche Überlassung an fremde Betriebe oder Nutzung als Bestandteil eines konkurrierenden Dienstes ist ohne Zustimmung von BetriebPlus unzulässig.

24.3 Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

25. Feedback

25.1 Der Kunde kann freiwillig Feedback geben. BetriebPlus darf allgemeine Ideen und Verbesserungsvorschläge für die Produktentwicklung verwenden, soweit dadurch keine vertraulichen Kundeneinhalte oder personenbezogenen Daten offengelegt oder zweckwidrig verarbeitet werden.

25.2 Referenznennungen, Logos oder Testimonials des Kunden werden nur mit vorheriger Zustimmung veröffentlicht.

26. Dienstleister und Kommunikation

26.1 BetriebPlus darf zur Vertragserfüllung geeignete technische Dienstleister und Unterauftragsverarbeiter einsetzen. Datenschutzrechtlich relevante Anbieter richten sich nach dem AVV und der aktuellen Unterauftragsverarbeiterregelung.

26.2 Vertrags-, Sicherheits-, Abrechnungs-, Datenschutz- und Supportmitteilungen dürfen in Textform an die vom Kunden benannten Kontakte versendet werden. Der Kunde hält diese Daten aktuell.

27. Änderungen dieser AGB

27.1 Änderungen dieser AGB für bestehende Verträge bedürfen einer vertraglichen Grundlage. BetriebPlus kann Änderungen vorschlagen, wenn sie wegen Rechtsänderungen, Sicherheitsanforderungen oder sachlich erforderlicher Produktanpassungen notwendig sind.

27.2 Soweit eine Änderung nicht bereits durch eine vorrangige individuelle Vereinbarung gedeckt ist, wird sie nur mit Zustimmung des Kunden wirksam oder, wenn gesetzlich zulässig und ausdrücklich vereinbart, nach einem

transparenten Änderungsverfahren mit angemessener Kündigungsmöglichkeit. Schweigen allein gilt nicht als Zustimmung, sofern nicht zwingendes Recht oder eine wirksame individuelle Vereinbarung etwas anderes bestimmt.

28. Aufrechnung, Zurückbehaltung und Übertragung

28.1 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht.

28.2 Zurückbehaltungsrechte können nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend gemacht werden, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht.

28.3 Eine Übertragung des Vertrags durch den Kunden bedarf der vorherigen Zustimmung von BetriebPlus, die nicht unbillig verweigert werden darf. Gesetzliche Übertragungsrechte bleiben unberührt.

29. Schlussbestimmungen

29.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, soweit diese Rechtswahl zulässig ist.

29.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist für Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der gesetzlich zulässige Gerichtsstand am Sitz von BetriebPlus vereinbart. Zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.

29.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen tritt das dispositive Recht.