

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

AGB v1.0 – Stand 07.08.2025

für die Nutzung des Cloud-Dienstes „Company GPT“ sowie begleitende Implementierungs- und Customizing-Leistungen

Alle in USD ausgewiesenen (Durchreich-)Preise werden zum EZB-Referenzkurs des Rechnungsdatums in EUR umgerechnet.

0. Vertragsstruktur

Nr.	Dokument	Inhalt
1	Master Service Agreement (MSA)	Allgemeine Klauseln (Anbieter, Haftung, Gerichtsstand ...)
2	Modul A – Cloud-Service-Bedingungen (Single-Tenant-SaaS)	Rechte & Pflichten bei Nutzung von Company GPT
3	Modul B – Professional-Services-Bedingungen	Implementierung, Schnittstellen-Customizing, Milestones
4	Anlage 1 – Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)	i. S. v. Art. 28 DSGVO
5	Anlage 2 – OSS-Notice File	Lizenzen eingesetzter Open-Source-Komponenten
6	Anlage 3 – Preis- & Ressourcenmatrix	Grundpreise, Inklusiv-Limits, Mehrverbrauchstarife
7	Statement of Work (SoW)	Projektgrundlagen, Leistungsumfang, Deliverables

Die Module 2–3 und Anlagen 1–3 sind Bestandteil des MSA.

1. MASTER SERVICE AGREEMENT (MSA)

§ 1 Anbieter & Vertragsparteien

(1) Anbieter: **Synclaro**, Synclaro Team, Marco Heer & Johannes Jägers, Ringstraße 1, 92318 Neumarkt i.d.OPf., Deutschland.

(2) Kunde: **Unternehmen i. S. d. § 14 BGB** (nachfolgend „Kunde“). Verbraucher sind ausgeschlossen.

§ 2 Vertragsschluss & Laufzeit

(1) Vertragsschluss durch elektronische Annahme oder Bereitstellung des Dienstes.

(2) Mindestlaufzeit **12 Monate**; automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate; Kündigungsfrist **1 Monat** zum Laufzeitende.

§ 3 Leistungsgegenstand

Die detaillierte Leistungsbeschreibung ergibt sich aus **Modul A** (Cloud-Service) und ggf. **Modul B** (Professional Services).

§ 4 Preise & Zahlung

Siehe Anlage 3. Zahlbar monatlich, **14 Tage netto**. Preisanpassung einmal jährlich entsprechend dem prozentualen Veränderungsfaktor des Verbraucherpreisindex Gesamtindex (Destatis, Basis 2020 = 100). Übersteigt die kumulierte Veränderung seit der letzten Anpassung 5 %, darf der Anbieter die Entgelte um diesen Prozentsatz erhöhen. Erhöhungsmitteilung mindestens 30 Tage vor Wirksamkeit; dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht binnen 4 Wochen zu.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. **Zugangsverwaltung** – Der Kunde erstellt/verwaltet Benutzerkonten, schützt Passwörter und sperrt unbefugte Zugriffe unverzüglich.
2. **Datenrechtmäßigkeit** – Er stellt sicher, dass alle hochgeladenen Daten keine Rechte Dritter verletzen, keine rechtswidrigen Inhalte enthalten und für die vereinbarte Nutzung geeignet sind.
3. **Technische Umgebung** – Er hält einen funktionsfähigen Internetzugang sowie aktuelle Browserversionen bereit.
4. **Kooperation** – Für Customizing stellt er Ansprechpartner, Testdaten und Systemschnittstellen

bereit, nimmt Milestones fristgerecht ab (§ 10 Modul B) und meldet Fehler innerhalb von 24 h nach Feststellung.

5. **Datensicherung** – Der Kunde bleibt für regelmäßige Exporte verantwortlich, sofern er Daten historisch länger als die vom Anbieter bereitgestellten **7-Tages-Back-ups** benötigt.
6. **Compliance** – Bei Verarbeitung personenbezogener Daten sind eigene Informationspflichten, Einwilligungserklärungen und Verarbeitungsgrundlagen sicherzustellen; der Kunde unterschreibt die AVV (Anlage 1) vor Produktivbetrieb.
7. **Freistellung** – Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der rechtswidrigen Nutzung des Dienstes resultieren.

§ 6 Open-Source-Software

Der Dienst enthält OSS-Komponenten; Lizenzen siehe Anlage 2. Der Kunde nimmt diese zur Kenntnis und hält sie ein. Für Open-Source-Komponenten gilt die Haftungsbeschränkung nach § 8 entsprechend.

§ 7 Gewährleistung

Mängelansprüche verjähren in **12 Monaten**. Bei unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit ist Gewährleistung ausgeschlossen.

§ 8 Haftung (maximal zulässig nach deutschem Recht)

1. **Unbeschränkte Haftung** besteht nur
 - a) bei Vorsatz des Anbieters,
 - b) für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
 - c) nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Bei **grob fahrlässiger** Pflichtverletzung haftet der Anbieter maximal bis zur Höhe **einer einfachen Jahresvergütung**.
3. Bei **leichter Fahrlässigkeit** haftet der Anbieter nur, wenn eine **wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht)** verletzt wurde; die Haftung ist auch hier auf maximal **eine einfache Jahresvergütung** begrenzt.
4. **Ausgeschlossen** ist in allen Fällen die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, reine Vermögensschäden sowie Datenverlust, soweit dieser durch angemessene Datensicherung (tägliche Back-ups gem. Modul A) vermeidbar gewesen wäre.
5. Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung des Dienstes durch den Kunden resultieren.

§ 9 Vertraulichkeit

Vertrags- & Geschäftsgeheimnisse beider Parteien sind mindestens 5 Jahre nach Vertragsende vertraulich zu behandeln.

§ 10 Änderungen der AGB

Änderungen werden per E-Mail mitgeteilt. Die Änderungsmitteilung weist ausdrücklich darauf hin, *dass das Schweigen des Kunden innerhalb von 30 Tagen als Zustimmung gilt*. Erfolgt kein Widerspruch binnen dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen.

§ 11 Gerichtsstand & Recht

Ausschließlicher Gerichtsstand ist **Neumarkt i.d.OPf.**; es gilt deutsches Recht, UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen unberührt.

2. MODUL A – Cloud-Service-Bedingungen „Company GPT“

§ 1 Leistungsumfang

1. Dedizierte „Single-Tenant“-Instanz in der AWS-Region **EU (Frankfurt)** inkl.
 - Dokument- & E-Mail-Ablage mit OCR
 - Chat-Suche über alle gespeicherten Daten
 - Rollen- & Rechteverwaltung
 - Mobile-App zum Upload von Dokumenten
2. **Updates / Bugfixes** in unregelmäßigen Abständen ohne Funktions-garantie für spezifische Kundenschnittstellen.

§ 2 Ressourcen & Limits

Ressource	Inklusiv	Mehrverbrauch
Disk-Volumen	8 GB	0,125 USD / GB
File-Storage	100 GB	0,021 USD / GB
Bandbreite	250 GB / Monat	0,09 USD / GB
Compute	AWS Lightsail Bundle 12 USD (2 GB RAM, 2 vCPU, 60 GB SSD) – höheres Bundle auf Wunsch, Aufpreis lt. Anlage 3	([Amazon Web Services, Inc.]
Back-ups	Täglich, 7-tägige Historie	
Log-Retention	7 Tage	

§ 3 Verfügbarkeit & Wartung

Verfügbarkeitsziel **99,5 %/Monat**. Geplante Wartung max. 1×/Monat, **00:00–03:00 CET**, Ankündigung ≥ 48 h.

§ 4 Support & SLA

Priorität	Beispiel	Reaktionszeit	Lösungszeit
S1 „Nichtfunktion“	System total down	4 h	48 h
S2 „Beeinträchtigung“	Teilfunktion down	8 h	5 Werktage
S3 „Frage“	Wie-To / Feature-Request	24 h	best effort

Support: **Mo–Sa 09:00–18:00 CET**, Telefon / E-Mail (Paketabhängig).

§ 5 Datenlöschung nach Vertragsende

Die Instanz wird **sofort** gelöscht; vorhandene Back-ups werden im Rahmen des 7-tägigen Backup-Zyklus automatisch überschrieben. Ein längerer Datenhalt ist nicht geschuldet.

3. MODUL B – Professional-Services-

Bedingungen

§ 1 Leistungen & Projektart

1. Der Anbieter erbringt **Implementierungs-, Migrations-, Schnittstellen- und Customizing-Leistungen** einmalig zu einem **Festpreis von «... €» zzgl. USt.**; dieser Preis ist bereits Bestandteil der bei Bestellung akzeptierten Auftragsbestätigung („Fixpreis-SoW“).
2. Der Festpreis umfasst sämtliche Personenstunden, Material- und Toolkosten, die zur Herstellung der vertraglich geschuldeten Funktionalität erforderlich sind.
3. **Fälligkeit:** Der Festpreis wird zu **100 % mit Auftragsannahme** in Rechnung gestellt und ist **14 Tage netto** zahlbar, sofern die Parteien im SoW keine abweichende Milestone-Zahlungsstaffel vereinbaren.

§ 2 Abnahme

Nach Bereitstellung eines Milestones/Einer Integration meldet der Kunde binnen **5 Werktagen** schriftlich Mängel. Erfolgt keine Meldung, gilt der Milestone als abgenommen (Abnahmefiktion).

§ 3 Change-Request-Verfahren

1. Änderungs- oder Erweiterungswünsche, die **nicht** vom Festpreis-SoW gedeckt sind, werden als **Change Requests (CR)** erfasst.
2. CR-Leistungen werden – nach schriftlicher Beauftragung durch den Kunden – zum **Stundensatz von 150 €** (zzgl. USt.) abgerechnet.
3. Termine und Kostenfolgen eines CR verlängern bzw. erhöhen die im SoW vereinbarten Eckwerte entsprechend.

§ 4 Update-Kompatibilität

Der Anbieter nimmt **Anpassungen an kundenspezifischen Schnittstellen ausschließlich dann kostenfrei vor**, wenn sie durch reguläre Updates, Bugfixes oder Releasewechsel **der vom Anbieter betriebenen Plattform „Company GPT“** erforderlich werden.

- Umfang der Gratisanpassungen: **maximal 4 Personenstunden pro Vertragsjahr**.
- **Nicht enthalten** sind Anpassungen, die durch Änderungen, Releasewechsel oder sonstige Eingriffe **in Systemen des Kunden oder dessen Drittanbieter** verursacht werden; solcher Mehraufwand wird nach **Stundensatz 150 €** gemäß § 1 vergütet.

§ 5 Reisekosten

Spesen & Reisen werden nach Bundesreisekostengesetz in Rechnung gestellt, sofern Vor-Ort-Termine erforderlich sind.

4. ANLAGE 1 – Auftragsverarbeitungsvereinbarung

gemäß Art. 28 DSGVO – Anlage 1 zu den AGB v1.0

1 Parteien

Rolle	Bezeichnung	Kontakt
Auftraggeber	«» «»	Datenschutzkontakt: «»
Auftragnehmer	Synclaro – Marco Heer & Johannes Jägers Ringstraße 1, 92318 Neumarkt i.d.OPf., Deutschland	DSB: Johannes Jägers, johannesjaegers@synclaro.de

2 Gegenstand und Dauer

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich zur Bereitstellung und zum Betrieb der **Cloud-Plattform „Company GPT“** (Single-Tenant) für die Laufzeit des Hauptvertrags. Der AVV endet automatisch mit dessen Beendigung.

3 Art der Verarbeitung und Zwecke

- Speicherung, Anzeige und Volltextdurchsuchung von Dokumenten und E-Mails
- Rollen-/Rechteverwaltung, Chat-Interface, Supportprotokollierung

4 Kategorien betroffener Personen & Datenarten

Betroffene: Mitarbeiter, Bewerber, Kunden, Lieferanten, Partner

Datenarten: Stamm- und Kontaktdaten, Vertrags- und Abrechnungsdaten, Inhalts- und Anhangsdaten sämtlicher geschäftlicher Dokumente, Protokolldaten

5 Unterauftragsverarbeiter

UAV	Sitz / Region	Leistung
AWS (Amazon Web Services)	Frankfurt (eu-central-1)	Hosting/laaS
Supabase EU Ltd.	Frankfurt	Datenbank-Betrieb
Mistral AI	Paris	OCR/Embedding
OpenAI Ireland	Dublin	LLM-Inference
Anthropic UK	London	LLM-Inference

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber vor jeder Änderung dieser Liste. Schweigt der Auftraggeber 14 Tage, gilt die Änderung als genehmigt.

6 Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOM)

Der Auftragnehmer gewährleistet ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau durch:

- Zugriff nur für autorisierte Personen (2FA, RBAC)

- Verschlüsselung **AES-256 at rest**, TLS 1.2/1.3 in transit
- Netz-Firewalls und Security Groups
- Tägliche Back-ups, 7-Tage-Retention

Details stellt der Auftragnehmer auf Anfrage in Form eines Kurzberichts zur Verfügung.

7 Rechte und Pflichten der Parteien

- **Weisungen**: ausschließlich schriftlich oder in Textform.
- **Betroffenenrechte & Auskunft**: Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber, soweit gesetzlich erforderlich; entstehender Aufwand wird gem. Hauptvertrag vergütet.
- **Audits**: Dokumenten- oder Remote-Auditberichte; Vor-Ort-Audits nur, wenn gesetzlich zwingend.
- **Datenschutzverletzungen**: Meldung an den Auftraggeber innerhalb von **48 Stunden** nach Kenntnis.

8 Löschung und Rückgabe

Nach Vertragsende: sofortige Löschung der Instanz; Back-ups werden nach 7 Tagen automatisiert überschrieben. Weitere Export- oder Rückgabeleistungen nur auf gesonderte Beauftragung.

9 Haftung und Gerichtsstand

Haftung, Gerichtsstand und anwendbares Recht richten sich nach dem Hauptvertrag (AGB).

10 Schlussbestimmungen

Änderungen dieses AVV bedürfen der Schriftform.

Signaturblock

Die Parteien bestätigen, diesen Auftragsverarbeitungsvertrag gelesen zu haben und ihm zuzustimmen.

Ort, Datum

Für den Auftraggeber

Name, Funktion
(Unterschrift)

Für den Auftragnehmer

Marco Heer / Johannes Jägers
(Unterschrift)

5. ANLAGE 2 – OSS-Notice File (Auszug)

Komponente	Lizenz	Link
Kern-Framework		
FastAPI	MIT	https://github.com/tiangolo/fastapi/blob/master/LICENSE
Uvicorn	BSD-3-Clause	https://github.com/encode/uvicorn/blob/master/LICENSE.md
Pydantic	MIT	https://github.com/pydantic/pydantic/blob/main/LICENSE

Komponente	Lizenz	Link
Authentifizierung		
Authlib	BSD-3-Clause	https://github.com/lepture/authlib/blob/master/LICENSE

Die vollständige Notice-Datei liegt auf der Homepage, es gilt OSS-Notice-v1.0 <https://www.synclaro.de/oss>.

6. ANLAGE 3 – Preis- & Ressourcenmatrix

Position	Preis (monatlich)	Kommentar
Grundgebühr Company GPT-Instanz	«... €»	inkl. 1 Lightsail-Bundle, 8 GB Disk
Zusatz-Disk-Volumen	0,125 USD / GB	([Amazon Web Services, Inc.][2])
Zusatz-Bandbreite	0,09 USD / GB	
Zusatz-File-Storage	0,021 USD / GB	
Upgrade Lightsail-Bundle	nach AWS-Preisliste	Kunde entscheidet
Professional Services	1 200 € / Tag	T&M
Change Request	150 € / h	Modul B § 3
Reise- & Spesen	nach BRKG	nur bei Vor-Ort-Einsatz

ENDE DER AGB

7. Statement of Work (SoW) – Company GPT Implementation

(zugehörig zu den AGB v1.0 – Stand 07.08.2025)

1 Projektgrundlagen

Feld	Angabe
Projektname	«...Projektname...»
Kunde	«...Kundenfirma, Anschrift...»
Projekt-ID	«...»
Projektleiter Kunde	«...Name, E-Mail, Tel....»
Projektleiter Synclaro	Johannes Jägers

2 Leistungsumfang / Integrationen (Scope)

Bitte ankreuzen, welche Integrationen beauftragt sind:

- Microsoft 365 / SharePoint Online
- SAP ERP / S/4HANA
- Jira / Confluence
- Fileshare / SMB
- E-Mail-Archiv (IMAP/SMTP)
- Weitere: «...»

3 Deliverables

- Dedizierte Company-GPT-Instanz in AWS EU (Frankfurt) bereitgestellt
- Einrichtung Datenablage & OCR-Pipelines
- Umsetzung der oben angekreuzten Schnittstellen
- Datenmigration** bestehender Dokumente (bis zu «...»GB)
- Rollen- & Berechtigungskonzept** final konfiguriert
- Konfigurations- und Architekturdokumentation (PDF)
- Admin-Handbuch** (PDF) bereitgestellt
- Kurzschulung Admin-Team** (2 h Remote)
- Endnutzer-Schulung** (1 × 90 min Remote)

4 Meilensteine & Zeitplan

M-Nr.	Milestone	Zieltermin (KW/ Datum)	Abnahmezustand
1	Kick-off & Anforderungsworkshop	«...»	Kick-off-Protokoll
2	Entwicklung & Schnittstellen-Setup	«...»	Demo-Umgebung erreichbar
3	Systemtest / UAT	«...»	UAT-Protokoll signiert
4	Go-live & Projektabschluss	«...»	Abnahme gem. § 6

5 Preis & Zahlungsplan

Gesamtfestpreis: «... €» zzgl. USt.

Rechnung 100 % bei Auftragsannahme, zahlbar 14 Tage netto.

6 Akzeptanzkriterien

Ein Deliverable bzw. Milestone gilt als **abgenommen**, sofern der Kunde nicht innerhalb von

5Werktagen nach Lieferung schriftlich Mängel rügt (Abnahmefiktion).

7 Mitwirkungspflichten des Kunden

- Bereitstellung technischer Ansprechpartner und Zugangsdaten
- Versorgung mit Test- & Echtdaten (inkl. **Musterfragen**)
- Termingerechte Review der Deliverables

8 Projektlaufzeit

| Beginn | «...Datum/KW...» |

| Go-live | «...Datum/KW...» |

9 Betrieb & Support nach Go-live

Der Betrieb erfolgt gemäß **Modul A – Cloud-Service-Bedingungen**; es wird **kein separates SLA** vereinbart.

10 Optionale Leistungen

(keine – zusätzliche Leistungen werden per Change-Request gemäß Modul B §3 beauftragt)

11 Unterschriften

Die Parteien bestätigen mit ihrer Unterschrift, dass sie dieses SoW gelesen haben und ihm zustimmen.

Ort, Datum

Für den Anbieter

Name, Funktion
(Unterschrift)

Für den Kunden

Name, Funktion
(Unterschrift)