

Vertragsbedingungen der WAFIOS AG für die Software „Connectavo - Digitaler Assistent“ (Stand Dezember 2021)

I. Allgemeine Bedingungen

Diese Bedingungen gelten für alle die Software „Connectavo - Digitaler Assistent“ betreffende Angebote und Leistungen der WAFIOS AG („Anbieter“) an ein anderes Unternehmen („Kunden“). Der Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Vereinbarungen werden erst durch unsere Auftragsbestätigung oder durch unsere Leistung verbindlich. Für den Umfang der Leistung ist unsere Auftragsbestätigung oder, sofern diese nicht vorliegt, unser Angebot maßgebend.

Die Vertragsdurchführung, Wartung und Service erfolgen durch den Anbieter

1. Datenschutzinformation gemäß DS-GVO

- 1.1 Der Anbieter erhebt und verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden ausschließlich zur Anbahnung und Durchführung des gegenständlichen Vertragsverhältnisses. Die Datenverarbeitung erfolgt dabei auf der Rechtsgrundlage des Art. 6 Abs. (1) S. 1 lit. b) und f) DS-GVO. Weitere Informationen zum Datenschutz bei der Anbahnung und Durchführung von Vertragsverhältnissen erhalten Sie auf unserer Webseite www.wafios.de unter Datenschutz (Vertragsverhältnisse).
- 1.2 Der Anbieter wird mit dem Kunden datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen (z. B. Auftragsverarbeitung).

2. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

- 2.1 Die Vergütung wird je nach Vereinbarung pauschaliert oder nach Aufwand, zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Es gelten grundsätzlich Nettopreise zuzüglich der im Angebot ausgewiesenen gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer. Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.
- 2.2 Soweit nicht anderweitig vereinbart, sind alle Rechnungen spätestens 14 Kalendertage nach Zugang ohne Abzug zu zahlen.
- 2.3 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 5.2 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.
- 2.4 Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.
- 2.5 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 2.6 Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden.

3. Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen. Für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht, beispielsweise zur Herstellung eines Remotezugangs zur Störungsdiagnose. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort

beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

- 3.2 Soweit nichts anderweitig vereinbart, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware wie Endgeräte und Netzwerk-Infrastruktur, Software und Schnittstellen zu anderen Systemen) in seinem Verantwortungsbereich sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.
- 3.3 Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen und Subunternehmer, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderweitig vereinbart, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen. Eine etwaig abgeschlossene projektbezogene Geheimhaltungsvereinbarung geht dieser Regelung im Falle von Widersprüchen vor.
- 3.4 Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

4. Störungen bei der Leistungserbringung

- 4.1 Der Anbieter ist berechtigt, seine vertraglichen Pflichten insoweit einzustellen, wie diese Erfüllung durch höhere Gewalt unmöglich gemacht oder unangemessen erschwert werden; hierzu zählen insbesondere: Arbeitskonflikte und alle vom Parteiwillen unabhängige Umstände wie Brand, Krieg, allgemeine Mobilmachung, Aufstand, Requisition, Beschlagnahme, Embargo, Einschränkungen des Energieverbrauchs, Devisen- und Exportbeschränkungen, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen, extreme Naturereignisse, terroristische Akte sowie mangelhafte oder verzögerte Leistungen durch Subunternehmer aufgrund der in dieser Ziffer aufgeführten Umstände. Ein vor oder nach Vertragsschluss eintretender Umstand gemäß dieser Ziffer berechtigt nur insoweit zur Einstellung, als seine Auswirkungen auf die Erfüllung des Vertrages bei Vertragsschluss noch nicht vorhersehbar waren. Der Anbieter hat im Fall einer Berufung auf höhere Gewalt den Kunden unverzüglich und schriftlich vom Eintritt und dem voraussichtlichen Ende eines solchen Umstandes in Kenntnis zu setzen. Ungeachtet aller in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Auswirkungen hat der Kunde das Recht, von dem Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den Anbieter zurückzutreten, falls die Einstellung der Erfüllung des Vertrages länger als sechs Monate andauert.
- 4.2 Verzögert sich die Leistung durch einen in Ziffer 4.1 aufgeführten Umstand oder durch ein Handeln oder Unterlassen des Kunden, wozu auch die Einstellung der Leistung nach Ziffer 2.4 oder andere auf den Kunden zurückzuführende Umstände zählen, so ist der Anbieter berechtigt, den Leistungstermin unter Berücksichtigung aller im Einzelfall vorliegenden Umständen im erforderlichen Maße zu verlängern. Diese Bestimmung gilt unabhängig davon, ob der Grund für die Verzögerung vor oder nach dem vereinbarten Leistungstermin eintritt.
- 4.3 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung auf Seiten des Kunden, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 4.4 Wird die Leistung nicht zum Leistungstermin erbracht, so hat der Kunde ab dem Zeitpunkt Anspruch auf Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes, zu dem die Leistung hätte erfolgen müssen. Der pauschalierte Schadenersatz ist auf 0,5 % des Angebotspreises für jede vollendete Woche der Verzögerung festgesetzt. Der pauschalierte Schadenersatz kann 5 % des Angebotspreises nicht überschreiten. Verzögert sich nur ein Teil der Leistung, so wird der pauschalierte Schadenersatz aufgrund des Angebotspreises bestimmt, der dem Teil der Leistung entspricht, der durch die Verzögerung nicht wie von den Parteien vorgesehen genutzt werden kann. Der pauschalierte Schadenersatz wird mit der schriftlichen Geltendmachung des Kunden fällig, jedoch nicht bevor die Gesamtleistung abgeschlossen oder der Vertrag nach Ziffer 4.5 beendet worden ist.
- 4.5 Ist der Kunde wegen der Länge der Verzögerung berechtigt, den Höchstbetrag an pauschaliertem Schadenersatz nach Ziffer 4.4 zu fordern, und ist die Leistung noch nicht erbracht, so kann er dem Anbieter schriftlich eine letzte angemessene Leistungsfrist von mindestens einer Woche setzen. Leistet der Anbieter nicht innerhalb dieser letzten Frist aus einem Grund, der nicht auf den Kunden zurückzuführen ist, so kann der Kunde durch schriftliche Mitteilung an den Anbieter von dem Vertrag hinsichtlich desjenigen Teiles der Leistung zurücktreten, welcher aufgrund der Verzögerung durch

den Anbieter nicht wie von den Parteien vorgesehen genutzt werden kann. Tritt der Kunde von dem Vertrag zurück, so hat er einen Anspruch auf Entschädigung für den ihm aufgrund der Verzögerung durch den Anbieter entstehenden Schaden, einschließlich etwaiger indirekter Schäden oder Folgeschäden. Die Gesamthöhe der Entschädigung, einschließlich des pauschalierten Schadenersatzes nach Ziffer 4.4 darf 15 % des Teil-Angebotspreises nicht überschreiten, der dem Teil der Lieferung entspricht, hinsichtlich dessen der Kunde von dem Vertrag zurückgetreten ist. Der Kunde ist weiterhin berechtigt, den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den Anbieter zu beenden, wenn es sich aus den Umständen zweifelsfrei ergibt, dass sich die Leistung um einen Zeitraum verzögern wird, aufgrund dessen dem Kunden der Höchstsatz an Schadenersatz gemäß Ziffer 4.4 zustünde. Wird der Vertrag aus diesem Grund beendet, steht dem Kunden der Höchstsatz an pauschaliertem Schadenersatz sowie eine Entschädigung gemäß dieser Ziffer zu.

- 4.6 Weitergehende Ansprüche über den pauschalierten Schadenersatz nach Ziffer 4.4 und den Rücktritt von dem Vertrag mit begrenzter Entschädigung nach Ziffer 4.5 hinaus können seitens des Kunden im Falle der Verzögerung durch den Anbieter nicht geltend gemacht werden. Alle anderen Ansprüche gegenüber dem Anbieter im Hinblick auf Verzögerung sind ausgeschlossen, sofern nicht eine schuldhafte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Anbieters vorliegt.

5. Gewährleistung / Sachmängelhaftung

- 5.1 Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Sollte der Anbieter einen Mangel arglistig verschwiegen haben, so gelten für etwaige Schadenersatzansprüche die gesetzlichen Fristen. Die gesetzlichen Fristen gelten auch für die Verjährung etwaiger Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Mängeln, wenn dem Anbieter Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, oder der Schadenersatzanspruch aus dem Produkthaftungsgesetz oder auf einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit für beruht. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt. Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.
- 5.2 Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln bestehen insbesondere nicht bei übermäßiger, ungeeigneter oder unsachgemäßer Nutzung oder Verwendung, Auf- oder Einspielen von fehlerhaftem Softwarecode oder Datenstrukturen, nicht ordnungsgemäße Wartung, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse (mechanische, chemische, elektronische, elektrische und vergleichbare Einflüsse) entstehen, die die nicht den vorgesehenen, durchschnittlichen Standardeinflüssen entsprechen. Keine Gewährleistungsansprüche bestehen ferner bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte ohne dass dies wegen Verzugs des Anbieters im Hinblick auf eine ihm obliegende Pflicht und ergebnislosen Ablaufs einer vom Kunden gesetzten Nachfrist oder aus anderen erheblichen Gründen erforderlich ist, um eine vertragsgemäße Nutzung der Leistung zu ermöglichen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die in Rede stehenden Mängel nicht durch die von ihm oder dem Dritten vorgenommenen Änderungen verursacht worden sind. Für Schadenersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 7 ergänzend.
- 5.3 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
 - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
 - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden oder über den üblichen Geschäftsbetrieb hinausgehende Anfragen oder Anforderungen (siehe auch Ziffern 3.1, 3.2, und 5.4) anfällt.
- 5.4 Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und in möglichst detaillierter Form (unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen) schriftlich zu melden. Möglichst anzugeben sind dabei die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nicht anderweitig vereinbart, sollten dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet werden. Dem Kunden obliegt eine Mitwirkungspflicht an der Mängelbeseitigung dahingehend, dass er dem Anbieter sämtliche Informationen zur Mängelbehebung zur Verfügung stellt.

6. Rechtsmängel

Sofern nicht anders vereinbart, ist der Anbieter verpflichtet, die Leistung lediglich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (nachfolgend zusammen „Schutzrechte“ genannt) zu erbringen. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch den Anbieter erbrachte, vertragsgemäß genutzte Leistungen gegen den Kunden berechnete Ansprüche erhebt, haftet der Anbieter gegenüber dem Kunden, vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen zur Haftung, nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

7. Allgemeine Haftung des Anbieters

- 7.1 Für Schäden haftet der Anbieter, aus welchen Rechtgründen auch immer, nur,
- a) soweit dem Anbieter, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt,
 - b) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
 - c) bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,
 - d) bei Mängeln, die der Anbieter arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit er garantiert hat,
 - e) soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.

Für weitergehende Schadenersatzansprüche haftet der Anbieter nicht.

Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (unter Ausschluss von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit) haftet der Anbieter jedoch nur begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

Der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist bei festvereinbarter Laufzeit max. in Höhe des Auftragswertes bzw. bei unbefristeten Dauerschuldverhältnissen max. in Höhe des jährlichen Auftragswertes der betroffenen Leistung anzusetzen.

- 7.2 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

8. Sonstiges

- 8.1 Der Kunde wird für die Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- 8.2 Es gilt ausschließlich deutsches Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts.
- 8.3 Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters. Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.
- 8.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z. B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.
- 8.5 Gerichtsstand ist Reutlingen. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

II. Spezielle Bedingungen SaaS (Software as a service)

1. Leistungen

- 1.1 Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software im Helpcenter gemäß Ziffer II 8. Der Anbieter ist berechtigt zur Erbringung der Leistung Subunternehmen zu beauftragen, dabei wird sichergestellt, dass diese den Vertraulichkeitsverpflichtungen gemäß Ziffer I 3.3 unterliegen.
- 1.2 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- 1.3 Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

2. Nutzungsumfang

- 2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z. B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- 2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Als Dritte gelten auch mit dem Kunden konzernverbundene Unternehmen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.
- 2.3 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 2.6 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3. Wartung / Betriebsunterbrechung / Backup

- 3.1 Der Anbieter ist berechtigt, zu Wartungszwecken und infolge anderer technischer Erfordernisse die Verfügbarkeit der Software zu unterbrechen. Die Wartungsarbeiten werden soweit möglich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort Reutlingen) zwischen 8:00 und 17:00 Uhr getätigt. Falls eine Wartungsmaßnahme zu einer Unterbrechung der Nutzung der Software von mehr als 30 Minuten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort Reutlingen) zwischen 8:00 und 17:00 Uhr führen wird, wird der Anbieter diese Wartungsarbeit per E-Mail ankündigen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 24 Stunden vorab.

- 3.2 Der Anbieter sichert die Daten des Kunden auf dem vom Anbieter verantworteten Server regelmäßig auf einem externen Backup-Server. Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

4. Datenschutz im Rahmen der Softwarenutzung

- 4.1 Soweit die vom Anbieter beauftragten Subunternehmer auf personenbezogene Daten des Kunden oder auf dessen Bereich zugreifen können, werden sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und sie werden diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten und die Weisungen an die Dritten weitergeben. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang mit den Kundendaten nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 4.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- 4.3 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 5.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
- 5.3 Der Kunde hat die vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten regelmäßig in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadenersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadenersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, weitergehende Schäden geltend zu machen.

7. Support, Helpcenter

7.1 Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden und dessen Nutzer in Form eines zur Verfügung gestellten Helpcenter ein. Diese Stelle stellt Informationen zur Nutzung der Software zur Verfügung und bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

7.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde

ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen zu richten. Das Helpcenter nimmt solche Anfragen automatisiert per Formular entgegen. Alternativ können Anfragen per E-Mail oder Telefon während der üblichen Geschäftszeiten entgegengenommen werden. Weitergehende Leistungen des Anbieters, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

8. Störungsmanagement

- 8.1 Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden in Bezug auf die Software entgegennehmen und geeignete Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 8.2 Es gelten die Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort Reutlingen)

9. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

- 9.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 9.2 Das Startpaket kann nicht ordentlich gekündigt werden. Die Lizenz aus dem Startpaket läuft automatisch zum Ende der vereinbarten Laufzeit aus und verlängert sich nicht. Die nachfolgenden Lizenzen können mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden, frühestens allerdings zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Erfolgt keine Kündigung, so verlängert sich die jeweilige Lizenz automatisch jeweils um dieselbe Laufzeit wie ursprünglich vereinbart.
- 9.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 der I. Allgemeinen Bedingungen.
- 9.4 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 5.3 der I. Allgemeinen Bedingungen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.