

**I. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Dienstleistungen und Warenlieferungen [Online-Produkte/SaaS-Lösungen, Software (als Download, CD-ROM, DVD), Online-Trainings, Papierunterlagen und Loseblattwerke, Ergänzungslieferungen, Tabellen, Broschüren etc.] der GEVELA GmbH, durch die die rechtsgeschäftliche Durchführung (Auslieferung, Abrechnung etc.) erfolgt.

**1. Bestellung; Vertragsschluss, Lieferung**

1.1. Unsere Bestellangebote sind unverbindliche Aufforderungen an den Kunden zur Abgabe eines Angebots. Mit seiner Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab. Bei elektronischen Bestellungen per Internet bestätigen wir den Zugang von Bestellungen automatisch; diese Zugangsbestätigung stellt keine Annahme dar. Der Vertrag kommt erst durch ausdrückliche Annahme des Angebots oder durch die Zusendung der Ware - bzw. wenn mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wurde - zustande.

1.2. Soweit verfügbar wird die bestellte Ware oder Dienstleistung unverzüglich ausgeliefert oder erbracht. Wir behalten uns vor, von der Ausführung einer Bestellung abzusehen, wenn die Ware oder Dienstleistung nicht mehr vorrätig, vergriffen oder verfügbar ist. In diesem Fall wird der Kunde über die Nichtverfügbarkeit informiert. Verbindliche Liefertermine müssen schriftlich vereinbart werden. Sofern die Bestellung per Internet erfolgt, ist der voraussichtliche Liefertermin dem Bestellangebot zu entnehmen. Werden wir an der rechtzeitigen Lieferung durch unverschuldete Ereignisse gehindert, so verlängert sich die Lieferfrist angemessen. Unverschuldete Ereignisse sind insbesondere Arbeitskämpfe, Störungen im eigenen Betriebsablauf, die trotz zumutbarer Sorgfalt nicht anwendbar waren, Störungen der Transportunternehmer, Störungen der Verkehrswege, Rohstoffmangel und behördliche Eingriffe.

**2. Aktualisierung**

2.1. Software und Loseblattwerke befinden sich bei Lieferung auf dem aktuellen Stand. Damit diese aktuell bleiben, nimmt der Kunde entsprechend der jeweiligen Produktbeschreibung automatisch am Abonnement-/Update-Service bzw. Aktualisierungsservice teil. Umfang und Preis der jeweiligen Updates bzw. Ergänzungslieferungen entsprechen den Angaben im Bestellangebot (Internet-Shop, Produktkatalog etc.).

**3. Kundenkonto; Zugang zu Online-Produkten/SaaS-Lösungen**

3.1. Über das Online-Kundenkonto (sofern im bestellten Produkt/Dienstleistung vorhanden) kann der registrierte Kunde sämtliche Aktivitäten (Verwalten von Bestellungen, Abbestellungen, Änderungen von Adressen und Zahlungsweisen, Kontostand überprüfen, Rechnungsdownload etc.) selbst online ausführen.

3.2. Die Nutzung von Online-Kundenkonto sowie Online-Produkten/SaaS-Lösungen setzt zwingend eine Registrierung voraus. Die Registrierung einer juristischen Person darf nur von einer vertretungsberechtigten natürlichen Person vorgenommen werden, die namentlich genannt werden muss. Wir können die Annahme von Registrierungen ablehnen, wenn dafür ein sachlicher Grund vorliegt, z.B. unrichtige Angaben gemacht werden oder zu befürchten ist, das Zahlungspflichten voraussichtlich nicht nachgekommen wird.

3.3. Der Zugang des Kunden zum Online-Kundenkonto und/oder zu den Online-Produkten/SaaS-Lösungen erfolgt passwortgeschützt über das Internet. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten und sein Passwort geheim zu halten und vor Missbrauch durch Dritte zu schützen. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass unsere Mitarbeiter nicht berechtigt sind, telefonisch oder schriftlich Passwörter abzufragen. Bei der Wahl des Passwortes sollten die allgemein bekannten Regeln beachtet werden (Länge, Komplexität des Passwortes), Änderungen des Passwortes sind nur online innerhalb des Kundenkontos möglich. Der Kunde hat uns bei Verlust der Zugangsdaten, des Passwortes oder bei Verdacht der missbräuchlichen Nutzung dieser Daten unverzüglich zu unterrichten. Im Übrigen sind wir berechtigt, bei Missbrauch den Zugang zum Kundenkonto bzw. zu den Online-Produkten/SaaS-Lösungen zu sperren. Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretendem Missbrauch.

**4. Zahlungsbedingungen**

4.1. Unsere Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig, wenn nichts anders vereinbart ist. Skonto wird nicht gewährt, es sei denn, er wurde ausdrücklich vorher vereinbart. Ist der Zugang der Rechnung streitig, gerät der Kunde spätestens 30 Tage nach Empfang der Ware bzw. nach Ausführung der Dienstleistung ohne Mahnung in Verzug.

4.2. Als Zahlungsmethoden für die Begleichung von Forderungen aus monatlichen Leistungen (Lizenzgebühren) bieten wir derzeit die Bezahlung per Bankeinzug an. Dabei wenden wir das SEPA-Lastschriftverfahren an. Für die Zahlung einmaliger Leistungen (z.B. Einrichtungskosten) besteht alternativ die Möglichkeit, die fälligen Zahlungen per Überweisung auszuführen.

4.3. Die Lieferung erfolgt zu dem jeweils gültigen Bruttoendpreis (Nettopreis zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer). Ausdrücklich vorbehalten bleibt die Möglichkeit, die jeweiligen Preise für die Produkte auch bei bestehenden Abonnement-/Update-Services jährlich in angemessener Weise anzupassen. Dieses Preisanpassungsrecht gilt insbesondere auch bei nachweisbar eingetretenen Erhöhungen von Produktions- und Lohnkosten.

4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuzahlen, sofern ihm nicht aus demselben Vertragsverhältnis ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht zusteht. Die Aufrechnung ist nur zulässig, soweit die Forderung, mit der aufgerechnet wird, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Kosten für unberechtigte Rücklastschriften sind vom Kunden zu tragen.

4.5. Sämtliche Lieferungen erfolgen auf Kosten des Kunden. Die tatsächlichen Versandkosten sind dem jeweiligen Bestellangebot zu entnehmen.

**5. Kündigung**

5.1. Bei einem Vertrag über die fortlaufende Lieferung auf unbestimmte Zeit (Abonnement-/Update-Service) kann der Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung für die Zukunft, soweit der Vertrag keine besonders vereinbarte Kündigungsfrist enthält, gekündigt werden. Etwas nach der Beendigung des Vertrags noch erhaltene Lieferungen sind zurückzugeben.

5.2. Soweit der Aktualisierungs-Service vereinbart wurde, kann auch dieser jederzeit mit sofortiger Wirkung für die Zukunft gekündigt werden; etwaige noch nicht bezahlte Lieferungen können kostenfrei zurückgegeben werden, sofern die Kündigung unverzüglich nach dem Lieferzeitpunkt erfolgt.

5.3. Ist eine Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer vereinbart, verlängert sich die Vertragslaufzeit nach Ablauf der Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer automatisch um die jeweilige im Bestellangebot genannte Dauer.

5.4. Im Falle der Kündigung eines Vertrags mit vereinbarter Kündigungsfrist oder Mindestnutzungsdauer hat der Kunde bis zum Ende der vertraglichen Restlaufzeit weiterhin Anspruch auf die vertraglich vereinbarten Leistungen.

5.5. Jede Kündigung hat in Schriftform (per Brief oder per E-Mail) zu erfolgen. Darüber hinaus können bei den meisten Produkten Kündigungen/Abbestellungen im Kundenkonto (online) vorgenommen werden. Eine Annahmeverweigerung oder Nichtnutzung von Lieferungen und Dienstleistungen gilt nicht als Kündigung. Ohne rechtzeitig eingehende Kündigung verlängert sich die Vertragsdauer automatisch.

**6. Eigentumsvorbehalt**

Das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen bleibt vorbehalten. Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware in ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verwenden oder sie unter dem Vorbehalt seines Eigentums bis zur Zahlung des Abnehmers an diesen weiter zu veräußern. Sämtliche dem Kunden aus der Verwendung der Vorbehaltsware erwachsenen Forderungen tritt er hiermit einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer im Voraus an uns ab. Die Befugnis des Kunden, im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr Vorbehaltsware zu veräußern oder zu verarbeiten, erlischt bei Widerruf durch uns, ohne Widerruf spätestens bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als einem Monat bzw. bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden. Solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt, ist er ermächtigt, die abgetretenen Forderungen einzuziehen. Die Einziehungsermächtigung erlischt bei Widerruf durch uns, ohne Widerruf spätestens bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als einem Monat bzw. bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden.

**7. Urheber-/Nutzungsrechte**

7.1. Mit Vertragsschluss wird dem Kunden das Recht eingeräumt, die Dienstleistungen und Warenlieferungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen.

7.2. Für Online-Produkte/SaaS-Lösungen sowie Informations-/Datenbankprodukte werden die nicht übertragbaren und nicht ausschließlichen Nutzungsrechte nur zeitlich befristet für die Dauer der vereinbarten Laufzeit des Nutzungsvertrags übertragen. Das Nutzungsrecht ist auf die nachfolgend beschriebene Nutzung beschränkt.

**8. Nutzungsumfang**

Das Nutzungsrecht ist auf die nachfolgend beschriebene Nutzung beschränkt:

**8.1. Software (Berechnungsprogramme)**

– Der Kunde hat das Recht, die Software im vertragsgemäßen Umfang (Anzahl der erworbenen Lizenzen, Dauer des Nutzungsrechts) zu nutzen. Je nach Vereinbarung bei Vertragsschluss darf die Software pro Lizenz nur durch eine Person genutzt werden (named user). Im Falle eines Vertrages über eine Netzwerkversion/Mehrfach-Lizenz ist der Kunde berechtigt, die Software durch eine der Anzahl der erworbenen Lizenzen entsprechenden Anzahl von Personen zu nutzen (named user). Die Dauer des Nutzungsrechts bestimmt sich nach dem jeweiligen Angebot.

– Der Kunde ist berechtigt, die Software für eigene Zwecke zu nutzen; die unentgeltliche oder entgeltliche Nutzung der Software im Auftrag Dritter und die Weitergabe hieraus resultierender Recherche- bzw. Berechnungsergebnissen an Dritte ist nicht gestattet, es sei denn, die Ergebnisse werden dem Dritten zur ausschließlichen persönlichen Verwendung übergeben.

– Der Kunde ist nicht berechtigt, Kopien der Software zu erstellen, sofern die Kopien nicht zu Datensicherungszwecken erfolgen und auch nur zu diesem Zwecke eingesetzt werden. Er darf ferner die Softwarebestandteile, mitgelieferte Bilder, das Handbuch, Begleittexte sowie die zur Software gehörige Dokumentation durch Fotokopieren oder Mikroverfilmen, elektronische Sicherung oder durch andere Verfahren nicht vervielfältigen, die Software und/oder die zugehörige Dokumentation weder vertreiben, vermieten, Dritten Unterlizenzen hieran einräumen noch diese in anderer Weise Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugangskennungen und/oder Passwörter für das Produkt oder für Datenbankzugänge, die mit dem Produkt im Zusammenhang stehen, an Dritte weiterzugeben. Der Kunde ist nicht befugt, die Software und/oder die zugehörige Dokumentation ganz oder teilweise zu ändern, zu modifizieren, anzupassen oder zu dekompileieren, soweit es jeweils über die Grenzen der §§ 69d Abs. 3, 69e UrhG hinausgeht.

**8.2. Datenbanken**

– Die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte sind urheberrechtlich geschützt als Datenbankwerke (§ 4 Abs. 2 UrhG) und als Datenbanken (§ 87a ff. UrhG). Die einzelnen Dokumente sind darüber hinaus urheberrechtlich geschützte Werke (§ 2 UrhG); die zur Darstellung und Suche der Inhalte der Online-Produkte erforderliche Software unterliegt dem Schutz des Urhebergesetzes nach den §§ 69a ff. UrhG. Der Kunde ist zur Nutzung der Informations-/Datenbank- und Online-Produkte im geschäftsbetrieblichen, für seine Bedürfnisse erforderlichen Umfang innerhalb der Grenzen des § 87b UrhG berechtigt. Soweit die tatsächliche Nutzung unsere berechtigten Interessen in unzumutbarer Weise beeinträchtigen, sind wir berechtigt, den Zugriff auf das Datenbankwerk/die Datenbank einzuschränken oder zu verhindern. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe wesentlicher Bestandteile oder die wiederholte und systematische Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe und Zugänglichmachung von unwesentlichen Bestandteilen des Datenbankwerks/der Datenbank. Alle nachstehend nicht ausdrücklich aufgeführten Urheber-, Nutzungs- und sonstigen Schutzrechte an den Informations-/Datenbank- und Online-Produkten verbleiben bei uns als Inhaberin aller Nutzungs- und Schutzrechte.

– Der Kunde erwirbt das Recht, auf die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte von jedem beliebigen Rechner zuzugreifen, der für diese Zwecke geeignet ist. Die Dauer des Nutzungsrechts bestimmt sich nach der dem Vertragsverhältnis zu Grunde liegenden Vereinbarung, sie wird dem Kunden bei Vertragsbeginn mitgeteilt und endet spätestens mit Ablauf des Vertragsverhältnisses. Informations-/Datenbank-Produkte, enthalten einen Zeitschalter, der die weitergehende Nutzung ausschließt; ihre Laufzeit ist jeweils befristet bis zum Erscheinen des nächsten Updates.

– Der Kunde verpflichtet sich, die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte nur für eigene Zwecke zu nutzen und Dritten weder unentgeltlich noch entgeltlich einen gesonderten Zugriff auf die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte zu ermöglichen. Die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte dürfen pro Lizenz nur durch eine Person genutzt werden (named user). Im Falle eines Vertrages über eine Netzwerkversion/Mehrfach-Lizenz ist der Kunde berechtigt, die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte durch eine der Anzahl der erworbenen Lizenzen entsprechenden Anzahl von Personen zu nutzen (named user).

8.3. Die Nutzung ist nur auf den von uns unterstützten Hardware-Plattformen und deren Betriebssystemumgebung(en) zugelassen. Dem Kunden ist es untersagt, Copyrightmerkmale, Kennzeichen/Markenzeichen und/oder Eigentumsangaben an den Produkten zu verändern.

#### **9. Gewährleistung; Haftung**

9.1. Die Warenlieferungen und Dienstleistungen werden regelmäßig mit der zu erwartenden Sorgfalt erstellt, überarbeitet und aktualisiert. Trotz aller Umsicht und Sorgfalt ist bei der Verwendung der Warenlieferungen und Dienstleistungen stets darauf zu achten, dass eine veränderte Gesetzeslage oder Änderung durch die Rechtsprechung eine Modifikation erforderlich macht. Reklamationen sind unverzüglich in Schriftform (per Brief oder per E-Mail) gegenüber des Anbieters, soweit sie die Zustellung bei Abonnements/Updates betreffen innerhalb eines Monats nach Übernahme der Lieferung, anzuzeigen.

9.2. Innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist ist es möglich, Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu verlangen. Soweit wir zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung nicht bereit oder in der Lage sind oder dies aus anderen Gründen fehlschlägt, ist der Kunde berechtigt, nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten oder eine angemessene Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) zu verlangen.

9.3. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadensersatzansprüche wegen verspäteter oder unterbliebener Lieferung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Vertragspflichten verletzt sind, soweit der Schaden auf unser vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten zurückzuführen ist und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

9.4. Für durch den Einsatz von Warenlieferungen und Dienstleistungen an anderer Software oder an Datenträgern/Datenverarbeitungsanlagen des Kunden entstandene Schäden wird nur gehaftet, soweit es sich um typischerweise auftretende, vorhersehbare Schäden handelt und der schadensursächliche Mangel an den Warenlieferungen und Dienstleistungen von einem gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Bei Verträgen mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie Kaufleuten – gegenüber Letzteren allerdings nur dann, wenn der Vertrag zum Betrieb ihres Handelsgewerbes gehört – ist über die Haftungsbeschränkung des vorstehenden Satzes hinaus auch die Haftung für grobe Fahrlässigkeit durch Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen, sofern es sich nicht um das Verschulden leitender Erfüllungsgehilfen handelt oder vertragliche Hauptpflichten verletzt sind. Gesetzliche Ansprüche auf Mängelbeseitigung und Nachlieferung – nicht aber auf Schadensersatz – bleiben von der vorstehenden Regelung unberührt. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere wegen entgangenen Gewinns oder Folgeschäden, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit die Schadensursache auf von uns zu vertretenden Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

9.5. Der Kunde ist, zwecks Sicherung seines Systems, verpflichtet, Daten in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern. Im Falle eines zu vertretenden Datenverlustes wird nur für den üblicherweise erforderlichen Aufwand zur Wiederherstellung gehaftet.

9.6. Wir bemühen uns, den Zugang zu den Online-Produkten permanent (365 Tage, 24h) zu ermöglichen. Die jederzeitige Verfügbarkeit wird jedoch ausdrücklich nicht garantiert. Insbesondere kann aus technischen Gründen, etwa wegen erforderlicher Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten der Zugriff zeitweise beschränkt sein.

#### **10. Datenschutz; Datenspeicherung**

10.1. Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes. Die Kundendaten werden maschinell im Rahmen der Zweckbestimmung des zum Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses verarbeitet.

10.2. Die uneingeschränkte Nutzung (z. B. Komfort- und Sicherheitsfunktionen) der Online-Produkte/SaaS-Lösungen und sonstiger Online-Angebote setzt die Zustimmung zur Speicherung von Cookies voraus. Weiterhin protokollieren wir zum Schutz und zu statistischen Zwecken verschiedene Informationen (z.B. die IP-Adresse, Uhrzeit und Dauer, Betriebssystem, Browser, Seitenaufruf); die Speicherung dieser nicht personenbezogenen Daten erfolgt nur vorübergehend, eine Übermittlung erfolgt nur in anonymisierter Form. Der Kunde stimmt der Speicherung von Cookies und von Nutzerverhaltensinformationen zu. Weitere Informationen zum Datenschutz sind in der Datenschutzerklärung enthalten.

10.3. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Deutsche Post AG dem Anbieter die zutreffende aktuelle Anschrift mitteilt, soweit eine Postsendung nicht unter der bisher bekannten Anschrift ausgeliefert werden konnte (Postdienst-Datenschutzverordnung).

#### **11. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen**

Die Geltung entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen ist ausgeschlossen, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder Leistungen vorbehaltlos annehmen. Wir behalten uns nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen das Recht vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern diese Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von uns für Sie zumutbar ist; dies ist insbesondere der Fall, wenn die Änderung für Sie ohne wesentliche rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile ist, z.B. bei Veränderungen im Registrierungsprozess, Änderungen von Kontaktinformationen. Im Übrigen werden wir Sie vor einer Änderung dieser Geschäftsbedingungen mit angemessenem Vorlauf, mindestens jedoch einen Monat vor dem beabsichtigten Inkrafttreten informieren. Die Information erfolgt an die von Ihnen benannte Email-Adresse. Sollten Sie mit einer von uns beabsichtigten Änderung nicht einverstanden sein, haben Sie das Recht, der Änderung innerhalb eines Monats nach Mitteilung zu widersprechen. Wenn Sie fristgerecht widersprechen, sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

#### **12. Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Bünde. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

#### **13. Zugangsadresse für Willenserklärungen**

Reklamationen, Kündigungen, Warenrücksendungen bitte an folgende Adresse senden: GEVELA GmbH, Hengistweg 38, 32257 Bünde oder per E-Mail an: info@gevela.de

#### **II. Besondere Geschäftsbedingungen für SaaS-Lösungen**

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die SaaS-Lösungen die folgenden Besonderen Geschäftsbedingungen.

##### **1. Vertragsgegenstand**

1.1. Wir bieten verschiedene Softwarelösungen zur Unterstützung von Geschäftsprozessen an und stellen diese zur Nutzung über das Internet als Webapplikation bereit (SaaS-Lösung). Der konkrete Funktionsumfang der SaaS-Lösung

sowie die Anforderungen an die Hardware- und Softwareumgebung, die auf Kundenseite erfüllt sein müssen, ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und der Anwenderdokumentation. Die Überlassung der SaaS-Lösung (auf Datenträgern oder im Wege der online Übertragung) zur lokalen Installation ist nicht möglich.

1.2. Als Bestandteil der SaaS-Lösung wird Speicherplatz auf zentralen Servern zur Verfügung gestellt, auf den die mit der SaaS-Lösung erzeugten und verarbeiteten Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden können. Die Archivierung der Daten entsprechend den handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist im Leistungsumfang nicht enthalten.

1.3. Leistungsübergabepunkt ist der Router-Ausgang des von uns genutzten Rechenzentrums zum Internet. Für die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf Kundenseite muss der Kunde selbst Sorge tragen.

1.4. Üblicherweise ist die SaaS-Lösung auch außerhalb der Betriebszeiten verfügbar (365 Tage, 24h), es besteht jedoch kein Anspruch hierauf. Soweit aus dringenden, unaufschiebbaren technischen Gründen ausnahmsweise Wartungsarbeiten während der Betriebszeiten erforderlich werden, mit der Folge, dass die SaaS-Lösung in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht, werden wir nach Möglichkeit rechtzeitig mittels E-Mail an die von Ihnen genannte Adresse informieren.

Für SaaS-Lösungen gelten die folgenden Servicelevel:

– Betriebszeit: Montag – Freitag, 08:00 Uhr – 18:00 Uhr

– Wartezeiten: vorrangig außerhalb der Betriebszeit.

– Verfügbarkeit während der Betriebszeiten: min. 95 % im Mittel eines Kalendermonats.

1.5. Wir unternehmen die Analyse und Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler der SaaS-Lösung (nachfolgend „Supportleistungen“) durch kompetentes Personal und gemäß anerkannten Industriestandards. Wir stehen für den Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern nicht ein und übernehmen insoweit auch keine Garantie. „Fehler“ im Sinne dieses Geschäftsbedingungen ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Angebot und Anwenderdokumentation abweicht und

– sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt, oder

– Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der SaaS-Lösung bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall weiteres Vorgehen gemeinsam abstimmen.

1.6. Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems melden, vorzugsweise in schriftlicher Form. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (E-Mail) zu wiederholen. Wir sind zur Entgegennahme von Fehlermeldungen Montags – Freitags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar.

1.7. Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen:

– Fehlerklasse 1: Ein produktiver Einsatz der SaaS-Lösung ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich.

– Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.

– Fehlerklasse 3: Alle übrigen Fehler

1.8. Innerhalb der Reaktionszeiten legen wir einen Vorschlag für die Behebung des Fehlers vor. Er umfasst folgendes:

– Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse;

– Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität);

– Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.

Fehlerklasse 1: 36 Stunden; Fehlerklasse 2: 5 Werktage; Fehlerklasse 3: 8 Werktage.

1.9. Wir sind nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen:

– bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der SaaS-Lösung beruhen;

– für andere Software (insbesondere Fremdsoftware, die auf Kundensystemen eingesetzt wird);

– bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der SaaS-Lösung oder auf Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit der Anwenderdokumentation vorgenommen wird;

– bei jeglichen Hardwaredefekten;

– bei Nutzung der SaaS-Lösung auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen;

– in Form von Vor-Ort-Einsätzen von unseren Mitarbeitern.

Wir sind berechtigt, solche Leistungen als gesonderte Beauftragung zu behandeln und zu den Nutzungsgebühren für SaaS-Lösungen entsprechend den jeweils gültigen Dienstleistungssätzen in Rechnung zu stellen.

1.10. Die vorstehend genannten Leistungen sind abschließend. Darüber hinaus sind wir nicht zu weiteren Leistungen verpflichtet, insbesondere nicht zur Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen.

##### **2. Mitwirkungspflichten**

Für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen sind vollständig und rechtzeitig zu erbringen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

– Bei der Nutzung sind alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zu beachten. Untersagt ist, Daten oder Inhalte auf Server von uns zu übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen oder fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen.

– Bei einer Fehlermeldung sind uns unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen.

– Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig an entsprechenden Produktschulungen teilzunehmen oder sich auf andere Weise das notwendige Wissen zur Nutzung der SaaS-Lösung anzueignen.

– Es dürfen nur solche Daten übermittelt werden, die frei von Computerviren oder anderem schädlichen Code sind.

– Es darf weder Software noch andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Lösung verwendet werden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit zu beeinträchtigen.

##### **3. Anpassung der Vergütung**

Wir sind berechtigt, die Vergütung während der Laufzeit des Vertrages anzupassen. Eine solche Preisänderung ist jedoch nur einmal im Jahr zulässig. Preiserhöhungen sind spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform anzukündigen.

Für den Fall, dass die Preiserhöhung mehr als 10% der bisherigen Vergütung ausmacht hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht, dass er mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats nach Zugang der Preiserhöhungsankündigung schriftlich ausüben kann.

#### **4. Sperrung von Daten**

Macht ein Dritter uns gegenüber eine Rechtsverletzung durch Daten oder Inhalte geltend, die vom Kunden auf die von uns bereitgestellten Datenspeicher übermittelt wurden, sind wir berechtigt, die entsprechenden Daten oder Inhalte vorläufig zu sperren, wenn der Dritte die Rechtsverletzung schlüssig dargetan hat. Wir werden den Kunden in diesem Falle auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Rechtsverletzung einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Wird dieser Aufforderung nicht oder nicht genügend nachgekommen, sind wir unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Soweit die Rechtsverletzung vom Kunden zu vertreten ist, ist er auch zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet und hat uns insoweit von etwaigen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

#### **5. Leistungsänderungen**

Wir sind jederzeit berechtigt, die SaaS-Lösungen teilweise oder insgesamt weiterzuentwickeln, zu ändern oder zu ergänzen. Wir werden vertragsrelevante, erhebliche Änderungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail auf das von Ihnen genannte E-Mail-Konto ankündigen. Der Kunde kann den Änderungen mit einer Frist von einem Monat ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Unwidersprochen werden die Änderungen Bestandteil des Vertrags. Die Änderungsmitteilung wird auf die Folgen des Widerspruchs entsprechend hinweisen. Im Falle des fristgerechten Widerspruchs sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

#### **6. Rechte bei Mängeln**

6.1. Wird der in II. 1.4 aufgeführte Service Level für die Dauer von drei (3) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder von drei (3) Kalendermonaten innerhalb eines Zeitraums von sechs (6) Kalendermonaten unterschritten (Verfügbarkeit während der Betriebszeit unter 95 %) und haben wir dies zu vertreten, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen.

6.2. In anderen Fällen nicht vertragsgemäßer Leistung sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt, kann eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt werden. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist stehen die gesetzlichen Rechtsbehelfe zur Verfügung, wobei die Aufhebung des Vertrages (Rücktritt oder Schadensersatz statt der Leistung) nur eröffnet ist, wenn es sich bei den Mängeln um Fehler der Fehlerklassen 1 oder 2 handelt.

6.3. Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt zwölf (12) Monate.

#### **7. Schutzrechte Dritter**

7.1. Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Lösung gewerblicher Schutzrechte und Urheberrechte Dritter verletzt und erheben Dritte wegen solcher Rechtsverletzung Ansprüche gegen den Kunden, so werden wir nach unserer Wahl auf eigene Kosten entweder

- das Recht zur Nutzung der SaaS-Lösung verschaffen oder
- die SaaS-Lösung so umarbeiten, dass sie nicht mehr gegen Rechte Dritter verstoßen und mindestens die vertraglichen bedingenden Eigenschaften aufweist.

7.2. Beruht die Forderung des Dritten nicht auf

- Änderungen der SaaS-Lösung, die von uns nicht im Rahmen dieses Vertrages oder in sonstiger Weise genehmigt wurden, oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung in anderer Weise als gemäß der Zweckbestimmung dieses Vertrages vereinbart, oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung auf von uns nicht freigegebenen Hardware-Plattform oder Betriebssystemumgebung,

so werden wir den Kunden nach eigener Wahl verteidigen oder von Schäden, die sich unmittelbar aus einer solchen Forderung ergeben und gegen den Kunden gerichtlich geltend gemacht werden, im Rahmen der Haftungsbeschränkungen aus II. 8 freistellen und schadlos halten. Die Ersatzpflicht ist ausgeschlossen, wenn wir nachweisen, dass der Kunde die Verletzung von Rechten Dritter nicht zu vertreten hat.

7.3. Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich zu unterrichten, falls Dritte Schutzrechtsverletzungen gegen ihn geltend machen. Der Kunde ist nur berechtigt, Maßnahmen zu ergreifen, insbesondere sich gerichtlich gegen die Ansprüche zu verteidigen oder gesetzliche Ansprüche des Dritten unter Vorbehalt zu befriedigen, sofern wir zuvor mitgeteilt haben, dass wir den Kunden gegen den Anspruch nicht verteidigen werden.

#### **8. Haftung**

Wir haften für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Schäden, gleich aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften:

8.1. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften wir unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.

8.2. Im Übrigen beschränkt sich die Haftung pro Kalenderjahr auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden bis zu einem Gesamtbetrag für alle Schadensfälle pro Kalenderjahr, der 50% der in diesem Kalenderjahr von Ihnen gezahlten Vergütung entspricht. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für den Fall des Datenverlusts und der Datenverschlechterung.

#### **9. Geheimnisschutz; Datenschutz; Datensicherheit**

9.1. Die Verarbeitung von Daten, die berufsrechtlichem Geheimnisschutz unterliegen (bspw. Patientendaten, Mandantendaten bei rechts- und steuerberatenden Berufen), durch externe Dienstleister kann die Zustimmung der Patienten beziehungsweise der Mandanten erfordern. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass eine solche Zustimmungspflicht besteht und, falls ja, dass die entsprechende Zustimmungserklärung vorliegt.

9.2. Beim Erbringen von SaaS-Lösungen können wir Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten. Bei der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten handeln wir u.U. im Auftrag und sind nach § 11 BDSG verpflichtet, ausschließlich den Weisungen des Kunden zu folgen. Die Weisung bedarf der Schriftform. Für die Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen ist der Kunde verantwortlich.

9.2.1. Wir dürfen Zugriffsberechtigungen für die zur Verfügung gestellten Daten nur an eigene Mitarbeiter in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang vergeben. Sollte ein Mitarbeiter von uns aus dem Unternehmen ausscheiden oder erfolgt ein

Wechsel in der Tätigkeit, mit der Folge, dass der Mitarbeiter keinen Zugriff auf die Daten des Anwenders mehr benötigt, so ist die Zugriffsberechtigung dieses Mitarbeiters unverzüglich zu löschen.

9.2.2. Wir verpflichten uns, keinerlei Kopien oder andere Aufzeichnungen von den zur Verarbeitung übergebenen bzw. zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten anzufertigen oder der Anfertigung durch Dritte zu dulden bzw. an Dritte weiterzugeben. Hiervon ausgenommen sind Kopien oder andere Aufzeichnungen, die im Zuge einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung zwingend notwendig sind.

9.2.3. Außerhalb von Weisungen dürfen wir die zur Verarbeitung oder Nutzung überlassenen Daten weder für eigene Zwecke noch für Zwecke Dritter verwenden oder Dritten den Zugang zu diesen Daten ermöglichen.

9.2.4. Soweit der Kunde aufgrund geltender datenschutzrechtlicher Bestimmungen gegenüber einer Person verpflichtet ist, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, werden wir dabei unterstützen, diese Informationen bereitzustellen.

9.2.5. Wir setzen ausschließlich Mitarbeiter und Subunternehmer ein, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.

9.3. Wir sichern sämtliche Daten, soweit dies mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist, wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Veränderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubter Übermittlung, anderweitiger unerlaubter Verarbeitung und sonstigem Missbrauch. Sofern eine Gefährdung von Daten und SaaS-Lösung auf andere Weise nicht mit technisch und wirtschaftlich angemessenem Aufwand oder nicht Erfolg versprechend beseitigt werden kann, sind wir berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten zu löschen. Wir werden den Kunden per E-Mail an die uns genannte E-Mail-Adresse von dieser Absicht in Kenntnis setzen.

#### **10. Vertraulichkeit**

10.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die ihnen unter diesem Vertrag von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwerthen oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Die Weitergabe an Dritte, die einer gesetzlichen Verpflichtung zur Geheimhaltung unterliegen, ist nicht zustimmungspflichtig. Die Weitergabe an Mitarbeiter, welche die Informationen für ihre Tätigkeit bei Durchführung von vertragsgegenständlichen Leistungen benötigen, bedarf ebenfalls keiner Zustimmung. Die Parteien stellen jedoch sicher, dass solche Mitarbeiter an entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein auf den Gebrauch für die Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Jede Partei informiert die andere Partei unverzüglich nach Kenntniserlangung über etwaige unbefugte Offenlegungen oder einen möglichen Verlust vertraulicher Informationen.

10.2. Diese vorgenannte Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich – die andere Partei von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhalten wird, – bei Abschluss dieses Vertrages bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden, – bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits zuvor vorhanden waren, oder – bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits unabhängig von der Mitteilung entwickelt wurden.

10.3. Das Offenlegungsverbot gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder durch gerichtliche oder behördliche Anordnungen zur Offenlegung der Informationen verpflichtet sind. In diesem Fall ist die zur Offenlegung verpflichtete Partei jedoch verpflichtet, vorab die andere Partei von der Offenlegung der Informationen zu benachrichtigen, damit die andere Partei die Möglichkeit hat, sich gegen eine solche Offenlegung zu verteidigen und diese zu verhindern oder zu beschränken. Die zur Offenlegung verpflichtete Partei wird sich nach besten Kräften gegenüber den die Offenlegung anordnenden behördlichen Stellen dafür einsetzen, dass sämtliche vertraulichen Informationen, die offen zu legen sind, vertraulich behandelt werden.

10.4. Die Vertraulichkeitsbindungen dieses Vertrages bestehen auch nach Beendigung dieses Vertrages für einen Zeitraum von 2 Jahren fort. Hinsichtlich der Daten, die dem Datengeheimnis oder Berufsgeheimnis unterliegen, gilt die Vertraulichkeitsbindung zeitlich unbegrenzt.

#### **11. Vertragsübernahme**

Wir sind berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier (4) Wochen Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.

#### **12. Beendigung, Folgen der Beendigung**

12.1. Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wir sind insbesondere berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, wenn

- der Kunde mit der Bezahlung eines Betrags für einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten in Verzug sind, der mindestens dem vereinbarten Entgelt für die Nutzung für den Zeitraum von zwei Monaten entspricht
- über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren oder ein anderes der Schuldenregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet ist oder wird
- das Benutzerkonto übertragen oder die Zugangsdaten zur SaaS-Lösung ohne vorherige Zustimmung von uns Dritten zugänglich gemacht wurden
- der Kunde seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag im Übrigen verletzt hat und trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung die Vertragsverletzung nicht einstellt oder Maßnahmen nachweist, die geeignet sind die Wiederholung der Vertragsverletzung künftig auszuschließen.

12.2. Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu werden wir

- die im Rahmen des Vertrages bei uns gespeicherten Daten sowie gegebenenfalls im Rahmen des Vertragsverhältnisses erstellte Datenbanken auf eigene Kosten spätestens vier Wochen nach der Beendigung des Vertrages nach Wahl entweder im Wege der Datenfernübertragung oder auf Datenträger an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten übergeben
- die Daten nach Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme unverzüglich löschen und sämtliche angefertigten Kopien vernichten.

Weitergehende Unterstützungsleistungen für die Migration der Daten können wir aufgrund gesonderter Beauftragung erbringen. Solche weitergehenden Unterstützungsleistungen werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste vergütet.