

Allgemeine Geschäftsbedingungen Software as a Service (SaaS) der Haufe Service Center GmbH

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") gelten für die Bereitstellung von IT-Leistungen wie die Konfiguration und die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung von Software (nachfolgend „Lizenzgegenstand“ oder „Software“) durch die Haufe Service Center GmbH (nachfolgend „Lizenzgeber“) an den Kunden (nachfolgend „Lizenznehmer“).
- 1.2 Der Lizenzgeber erbringt seine Leistungen nur unter Zugrundelegung dieser AGB und den gesondert zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen (nachfolgend insgesamt „Vertrag“). Entgegenstehende oder von den AGB des Lizenzgebers abweichende Bedingungen des Lizenznehmers erkennt der Lizenzgeber nicht an, es sei denn, er hat ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Die stillschweigende Erbringung von Lieferungen oder Leistungen des Lizenzgebers bedeuten kein Einverständnis mit entgegenstehenden Bedingungen des Lizenznehmers.
- 1.3 Diese AGB gelten nur, wenn der Lizenznehmer Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts, oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 1.4 Im Einzelfall getroffene, individuelle und schriftliche Vereinbarungen mit dem Lizenznehmer (Angebote, Rahmenverträge einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB.

2 Leistungsumfang

- 2.1 Die konkreten Leistungen (Lizenzgegenstand, Preise, Laufzeit, Module, sowie die Anzahl der Lizenzen) werden gesondert vertraglich zwischen den Parteien vereinbart.
- 2.2 Der Betrieb der Software erfolgt durch den Lizenzgeber als Software as a Service (SaaS). Der Lizenzgeber erbringt seine Leistung, indem er dem Lizenznehmer den Zugang zur Software ermöglicht. Der detaillierte Leistungsumfang, sowie die geschuldete Beschaffenheit der Software ergeben sich abschließend aus dem jeweiligen Leistungsschein.

3 Kooperation und Pflichten der Parteien

- 3.1 Die Parteien verpflichten sich, eng und effizient zusammenzuarbeiten, wofür auch die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Lizenznehmers wesentlich ist, insbesondere
 - ordnungsgemäße, zur Leistungserbringung erforderliche Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, speziell über vorhandene Hard- und Software, die mit der zu erbringenden Leistung zusammenwirken sollen, zu überlassen.
 - ggfs. die erforderlichen Testpläne und Testdaten bereitzustellen.
 - zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, auf eigene Kosten und fristgerecht zur Verfügung zu stellen und Erklärungen fristgerecht abzugeben.

3.2 Der Lizenznehmer wird

- dem Lizenzgeber mindestens einen Mitarbeiter als Administrator sowie dessen Stellvertreter benennen. Der benannte Ansprechpartner sowie dessen Stellvertreter werden vom Lizenzgeber im Umgang mit dem Lizenzgegenstand geschult. Änderungen des Administrators werden dem Lizenzgeber unverzüglich mitgeteilt. Nur der Administrator oder sein Stellvertreter sind zur Abgabe von Fehlermeldungen berechtigt.
- im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellte Fehler von erbrachten Leistungen in reproduzierbarer, jedenfalls in schlüssiger Form dokumentieren und dem Lizenzgeber unverzüglich mitteilen.
- vor der Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung (technische, räumliche und fachlich organisatorische Umgebung, in die das zu liefernde System zu integrieren ist) durchführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten (Teil des Gesamtsystems, z. B. Hard- oder Software) zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
- ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der der Lizenzgegenstand läuft, gewährleisten.
- seine Systemumgebung möglichst auf dem derzeitigen Stand der allgemein im Handel verfügbaren Hard- und Software halten. Werden von den jeweiligen Herstellern Updates, Service Packs oder aktuellere Programmversionen (Releases) empfohlen bzw. angeboten, so werden diese als Standard vorausgesetzt. Dies dient der Sicherheit des Lizenznehmers, der Kompatibilität der Programme untereinander und der Entwicklung innovativer Produkte. Die Nutzung einer veralteten Hard- und Softwareumgebung kann zu Beeinträchtigungen führen, für die keine Gewährleistung übernommen wird.
- dem Lizenzgeber das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter (z.B. ERP-Software) verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.
- keine Daten übermitteln, die Computerviren oder einen anderen schädlichen Code enthalten und versichert keine Software, andere Techniken oder Verfahren zu nutzen, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Leistung zu beeinträchtigen.

3.3 Kommt der Lizenznehmer mit der Erfüllung der in seiner Verantwortung liegenden Pflichten gemäß Ziffer 3.2 in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung des Lizenzgebers, die ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Dadurch verursachter Mehraufwand ist dem Lizenzgeber zusätzlich und nach vorheriger Ankündigung zur vereinbarten Vergütung auf der Grundlage der jeweils geltenden Personentagesätze/-stundensätze vom Lizenznehmer zu erstatten. Ein gesetzliches Kündigungsrecht des Lizenzgebers bleibt unberührt.

3.4 Von dem Lizenzgeber dem Lizenznehmer im Rahmen von Vertragsverhandlungen zur Verfügung gestellte Software, Konzepte oder andere Arbeiten sind geistiges Eigentum des Lizenzgebers (vgl. Ziffer 4). Sie dürfen weder vervielfältigt noch Dritten zugänglich gemacht werden.

3.5 Der Lizenznehmer ist verpflichtet, zusätzlich verwendete Lizenzen oder andere Veränderungen, welche seine Nutzungsberechtigung oder Mitarbeiteranzahl betreffen, unverzüglich zu melden und die hierzu notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Der Lizenzgeber ist jederzeit nach Vorankündigung berechtigt, ein Lizenzaudit selbst oder durch Dritte durchzuführen oder durchführen zu lassen. Der Lizenznehmer hat, wenn nötig, beim Lizenzaudit mitzuwirken.

3.6 Der Lizenzgeber übernimmt die systematische Sicherung der Daten (Backup). Diese Sicherung der Daten wird entsprechend bewährter Industriestandards örtlich redundant gehalten und nächtlich gesichert. Bestehende Backups werden rollierend nach einem Jahr überschrieben. Ist der Lizenznehmer gesetzlich (z. B. aufgrund für ihn geltender Aufbewahrungsfristen wie bspw. GoBD) verpflichtet, Daten darüber hinaus länger als ein Jahr aufzubewahren, obliegt dem Lizenznehmer

die Sicherung des Backups. Der Lizenzgeber wird, sofern es keine systemimmanente Exportfunktion gibt, vor Ablauf der Vertragslaufzeit, die vom Lizenznehmer eingegebenen Daten nach gesonderter Beauftragung kostenpflichtig zur Verfügung stellen.

- 3.7** Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Lizenznehmer unter Verwendung seines öffentlich zugänglichen Logos (z.B. auf der Website) auf die (online) Referenzliste zu nehmen. Der Lizenznehmer kann seine Zustimmung jederzeit schriftlich widerrufen.

4 Rechteeinräumung

- 4.1** Der Lizenznehmer erhält das nicht ausschließliche, einfache, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Software zu nutzen. Inhalt, Umfang und Dauer dieses Nutzungsrechtes ergeben sich aus den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen und/oder dem jeweiligen Leistungsschein.
- 4.2** Das Nutzungsrecht gilt gleichermaßen für verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG (Deutschland) des Lizenznehmers.
- 4.3** Die Rechte an den durch den Lizenznehmer gespeicherten, eingegebenen oder eingelesenen Daten stehen ausschließlich diesem zu.
- 4.4** Sämtliche Rechte an der Software, insbesondere das Urheberrecht, stehen im Verhältnis zum Lizenznehmer allein dem Lizenzgeber und seinen Lizenzgebern zu, auch dann, wenn Software oder Teile davon durch Vorgabe oder Mitarbeit des Lizenznehmers entstanden sind.
- 4.5** Ziffer 4.1 gilt entsprechend für alle sonstigen dem Lizenznehmer eventuell im Rahmen der Vertragsverhandlungen oder Vertragserfüllungen einschließlich Nacherfüllung, Fehlerbehebung und Pflege überlassenen Gegenstände, Unterlagen und Informationen.

5 Rechtsmängel

- 5.1** Der Lizenzgeber gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind.
- 5.2** Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird der Lizenznehmer den Lizenzgeber unverzüglich schriftlich unterrichten und diesem die zur Abwehr erforderlichen Informationen und sonstige angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen.
- 5.3** Der Lizenzgeber wird auf eigene Kosten und nach seiner Wahl entweder dem Lizenznehmer die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder die vertragsgegenständlichen Leistungen so abändern, dass sie Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Im letzten Fall wird der Lizenzgeber alle dafür erforderlichen Konvertierungen, Umstellungen, Anpassungen von Dokumentationen, Schulungen etc. durchführen. Ist der Lizenzgeber nicht in der Lage, die erforderlichen Nutzungsrechte zu gewähren oder die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend abzuändern, ist der Lizenznehmer zur sofortigen Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Das Recht des Lizenznehmers, darüber hinaus gehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen, bleibt unberührt.
- 5.4** Im Falle der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung in angemessener Höhe gegen Nachweis freistellen. Die Freistellung steht unter der Voraussetzung, dass der Lizenznehmer nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Lizenzgebers einen Vergleich über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche schließt oder diese anerkennt.

6 Preise und Zahlungsmodalitäten

- 6.1 Es gelten die bei Vertragsabschluss gültigen Preise gemäß der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Werden Tagessätze vereinbart, entspricht dies einem Acht-Stunden-Tag.
- 6.2 Sämtliche Preise sind Netto-Preise zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Rechnungen sind bis zum vereinbarten Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Kommt der Lizenznehmer seiner Zahlungspflicht nicht innerhalb der Zahlungsfrist nach, so gerät er nach dem Erhalt einer Mahnung in Verzug.
- 6.3 Bleibt die Zahlung auch nach Erhalt der Mahnung aus, ist der Lizenzgeber berechtigt, sämtliche Zugänge zu sperren oder Dienstleistungen einzustellen. Die Vergütung für Betrieb und Pflege der Software ist auch bei gesperrten oder eingestellten Dienstleistungen geschuldet.
- 6.4 Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, die Vergütung nach Ankündigung in Textform unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten vor Wirksamwerden in angemessener Weise zu ändern. Eine solche Preisänderung ist jedoch nur einmal im Kalenderjahr und nur dann zulässig, sofern die Gesamtkosten aufgrund von Produktverbesserungen, Kostensteigerungen für die Instandhaltung und den Betrieb der Software oder Lizenzkosten für den Lizenzgeber gestiegen sind. Für den Fall, dass eine Preiserhöhung mehr als fünf (5) % der bisherigen Vergütung ausmacht, kann der Lizenznehmer dieser Preiserhöhung mit einer Frist von zwei (2) Wochen ab Mitteilung widersprechen. Widerspricht der Lizenznehmer fristgerecht, gelten die bisher gültigen Preise. Der Lizenzgeber behält sich für diesen Fall das Recht vor, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem (1) Monat zu kündigen.
- 6.5 Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs oder Vertragsgegenstands sind vom Lizenznehmer gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Sätze des Lizenzgebers. Das Vorstehende gilt auch für Leistungen aufgrund unrichtiger oder unvollständiger Angaben des Lizenznehmers, Mängelrügen die nicht der Ziffer 3.2 entsprechen, unsachgemäßen Systemgebrauchs oder Pflichtverletzungen, beispielsweise durch fehlerhaften Datenimport. Der Lizenzgeber rechnet die erforderlichen Auslagen und Aufwendungen prüffähig zusammen mit den von ihm erbrachten Leistungen zeitnah gesondert ab. Bei aufwandsbezogener Abrechnung weist der Lizenzgeber Zahl, Namen, Umfang, Tages- oder Stundensätze sowie eine kurze Tätigkeitsbeschreibung der eingesetzten Mitarbeiter aus.

7 Abnahme der Implementierung

- 7.1 Sofern eine Leistung in Form einer Konfiguration geschuldet ist, erfolgt eine Abnahme. Teilabnahmen finden nur nach vorheriger Absprache zwischen den Parteien statt. Sofern vereinbart, wird über die Abnahme ein Protokoll erstellt, das von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.
- 7.2 Ist die Leistung nicht vertragsgemäß und verweigert der Lizenznehmer deshalb zu Recht die Abnahme, oder erfolgt eine Abnahme unter Vorbehalt der Beseitigung von im Protokoll angezeigten Mängeln, so ist der Lizenzgeber verpflichtet, jeweils unverzüglich eine vertragsgemäße Leistung zu erbringen und die Mängel zu beseitigen, die voraussichtliche Dauer der Mängelbeseitigung mitzuteilen und nach Abschluss der Nacharbeiten die Mängelbeseitigung anzuzeigen. Unerhebliche Fehler entsprechend der Kategorie 3 gemäß Anhang 1 „Service Level Agreement“ (SLA) Ziffer 1.5 hindern die Abnahmefähigkeit der Leistung nicht, sondern sind im Rahmen der Mängelansprüche zu beheben. Sie werden in der schriftlichen Abnahmeerklärung als Mängel festgehalten.

8 Gewährleistung der Implementierung

- 8.1 Sofern eine Konfiguration geschuldet ist, sichert der Lizenzgeber zu, dass das hergestellte Werk in Form der Konfiguration keine Rechte Dritter verletzt, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen.
- 8.2 Der Lizenzgeber leistet Gewähr, dass das hergestellte Werk in Form der Konfiguration für den bestimmungsgemäßen Gebrauch funktionsfähig ist. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf (12) Monate. Sie beginnt mit der Abnahme. Treten während dieser Gewährleistungsfrist Mängel auf, so kann der Lizenzgeber nach seiner Wahl den Mangel durch Nachbesserung oder Nachlieferung beseitigen. Eine Nachbesserung oder Nachlieferung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt. In einem derartigen Fall kann der Lizenznehmer vom Vertrag zurücktreten, die Vergütung durch Erklärung gegenüber dem Lizenzgeber mindern oder Schadensersatz verlangen. Die Selbstvornahme ist ausgeschlossen.

9 Gewährleistung für Software as a Service (SaaS)

- 9.1 Der Lizenzgeber gewährleistet während der gesamten Vertragslaufzeit die vereinbarte Beschaffenheit der Software gemäß des jeweiligen Leistungsscheins. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit der Software oder sonstige Garantien sind nicht geschuldet, sofern sie nicht ausdrücklich und schriftlich vom Lizenzgeber zugesichert wurden.
- 9.2 Auf ordnungsgemäße Meldung des Lizenznehmers wird der Lizenzgeber Fehler, die gemäß Ziffer 3.2 gemeldet wurden, beheben. Die Dringlichkeit der Nacherfüllung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung und entsprechend der in Anhang „Service-Level-Agreement“ Ziffer 1.3 bis 1.5 genannten Kategorien.
- 9.3 Die Nacherfüllung erfolgt, indem der Lizenzgeber nach Wahl den Mangel beseitigt, dem Lizenznehmer eine neue, mangelfreie Version der Software überlässt oder ihm zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Der Lizenznehmer hat eine neue Version der Software zu übernehmen, sofern dies keine unangemessenen Anpassungs- und Umstellungsprobleme zur Folge hat.
- 9.4 Der Lizenzgeber kann die Mängelbeseitigung verweigern, wenn und solange der Lizenznehmer mit der fälligen und einredefreien Zahlungspflicht in Verzug ist.
- 9.5 Kann der Lizenzgeber den Mangel, der gemäß Ziffer 3.2 gemeldet wurde, nicht beheben und wird dadurch die Gebrauchstauglichkeit der Software wesentlich vermindert oder ganz ausgeschlossen, hat der Lizenznehmer schriftlich eine angemessene Nachfrist anzusetzen. Kann der zu behobende Mangel auch dann nicht beseitigt werden, kann der Lizenznehmer den Vertrag kündigen. Eine Selbstvornahme ist ausgeschlossen.
- 9.6 Bei Mängeln der Kategorien 1 und 2 (Prio 1 und Prio 2), gemäß Anhang „Service-Level-Agreement“ Ziffer 1.3 und 1.4 kann der Lizenznehmer eine verhältnismäßige Minderung der Jahresvergütung bzw. eine Teilrückvergütung verlangen. Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen leistet der Lizenzgeber gemäß den Regelungen in Ziffer 10. Jede weitere Gewährleistung sowie das Recht zur Selbstvornahme werden ausgeschlossen.
- 9.7 Mängelansprüche bestehen nicht bei einer nur unerheblichen Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit und bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Gebrauchstauglichkeit. Eine unerhebliche Abweichung liegt in jedem Fall bei einem Mangel der Kategorie 3 (Prio 3) gemäß Anhang „Service-Level-Agreement“ Ziffer 1.5 vor.
- 9.8 Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der vertragsgemäßen Nutzungsmöglichkeit der Software.

- 9.9** Änderungen oder Erweiterungen an der gemäß des Vertrages bereitgestellten Software, die der Lizenznehmer selbst oder durch Dritte vornimmt, lassen die Gewährleistungsansprüche des Lizenznehmers entfallen, es sei denn, er weist nach, dass die Änderung oder Erweiterung für den Mangel nicht ursächlich ist.

10 Haftung

- 10.1** Bei fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, ist die Haftung des Lizenzgebers der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
- 10.2** Darüber hinaus ist die Haftung des Lizenzgebers für anfängliche Mängel, entgangenen Gewinn und vergebliche Aufwendungen ausgeschlossen.
- 10.3** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer vom Lizenzgeber übernommenen Garantie.
- 10.4** Schadenersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres nach Kenntnis des Schadens durch den Lizenznehmer.
- 10.5** Ziffer 10 gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

11 Geheimhaltung und Datenschutz

- 11.1** Der Lizenzgeber sichert zu, dass alle Tatsachen, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit für den Lizenznehmer bekannt werden, insbesondere Informationen über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie etwaige Informationen über Kunden oder Mitarbeiter des Lizenznehmers, gemäß einschlägiger, gesetzlicher Vorschriften geheim gehalten werden, d. h. ausschließlich zur Erbringung der Leistungen genutzt werden und keine Informationen an Dritte weitergegeben werden. Die Mitarbeiter des Lizenzgebers sind auf das Datengeheimnis verpflichtet.
- 11.2** Der Lizenznehmer verpflichtet sich ebenfalls, das gesamte im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung von dem Lizenzgeber erlangte geschäftliche, technische und wissenschaftliche Know-how vertraulich zu behandeln und Dritten nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Lizenzgebers verfügbar zu machen. Als „Dritte“ gelten keine verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 ff. AktG oder Gesellschaften mit einem Beteiligungsanteil von mindestens dreißig (30) %. Der Lizenznehmer verpflichtet sich ferner, keine Schutzrechtsanmeldungen vorzunehmen.
- 11.3** Die Verpflichtung zur Geheimhaltung entfällt, soweit diese Informationen über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie etwaige Informationen über Kunden oder Mitarbeiter:
- dem informierten Vertragspartner vor der Mitteilung nachweislich bekannt waren oder
 - der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren oder der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden des informierten Vertragspartners bekannt oder allgemein zugänglich werden oder
 - in den wesentlichen Informationen entsprechen, die dem informierten Vertragspartner zu irgendeinem Zeitpunkt von einem berechtigten Dritten offenbart oder zugänglich gemacht werden oder
 - aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur

Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihre Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

- 11.4** Die Pflicht zur Geheimhaltung bleibt auch nach Kündigung des Vertrages bestehen. Jeder schuldhafte Verstoß gegen die vorstehenden Vertraulichkeitsverpflichtungen zieht eine Vertragsstrafe nach sich, die im Ermessen der verletzten Partei liegt und deren Höhe im Streitfall durch das zuständige Gericht überprüft werden kann. Je zwei Wochen einer fortgesetzten Verletzungshandlung gelten als selbständiger Verstoß. Die Geltendmachung darüberhinausgehender Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche bleibt hiervon unberührt. Die Vertragsstrafe ist auf Schadensersatzansprüche anzurechnen.
- 11.5** Zum Schutz der Daten verpflichtet sich der Lizenzgeber, sich an die gesetzlichen Regelungen des Datenschutzes zu halten. Er verarbeitet die Daten ausschließlich nach Weisung des Lizenznehmers und schließt als Voraussetzung für den Einsatz der Software einen schriftlichen Vertrag (Textform) über eine Datenverarbeitung im Auftrag ab.
- 11.6** Der Lizenznehmer stellt sicher, dass seinerseits die rechtlichen Voraussetzungen in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben sind, damit der Lizenzgeber seine Leistungen ohne die Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen erbringen kann.
- 11.7** Der Lizenzgeber verwendet ggfs. produktspezifisch Webanalysedienste. Eine genaue Aufstellung und sich daraus evtl. ergebende datenschutzrechtliche Anforderungen (z. B. Einholung von Einwilligungen) findet sich im jeweiligen Leistungsschein.

12 Medienverantwortung

- 12.1** Es liegt alleine in der Verantwortung des Lizenznehmers sicherzustellen, dass die von Nutzern des jeweiligen Lizenzgegenstandes bereitgestellten Bilder, Videos, Sprachwerke, und sonstige Informationen, die er mittels Uploads auf den vom Lizenzgeber bereitgestellten Datenspeichern öffentlich oder im Intranet zugänglich macht (nachfolgend „Inhalte“), nicht gegen geltendes Recht verstoßen und keine Rechte Dritter verletzen.
- 12.2** Wird eine Rechtsverletzung durch diese Inhalte des Lizenznehmers geltend gemacht, die auf die vom Lizenzgeber bereitgestellten Datenspeicher übermittelt wurden, ist der Lizenzgeber berechtigt, die entsprechenden Daten vorläufig zu sperren, wenn die Rechtsverletzung schlüssig dargetan ist. Die Sperrung wird aufgehoben, soweit die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachgewiesen ist. Unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche ist der Lizenzgeber berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Erfolgte die Rechtsverletzung schuldhaft, ist dem Lizenzgeber der daraus entstehende Schaden zu ersetzen und es hat eine Freistellung auf erstes Anfordern von etwaigen Ansprüchen Dritter zu erfolgen. Die Freistellung beinhaltet auch den Ersatz der notwendigen Kosten, die dem Lizenzgeber durch eine Rechtsverfolgung/-verteidigung entstehen bzw. entstanden sind. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

13 Laufzeit und Beendigung

- 13.1** Die Laufzeit, sowie die Frist zur ordentlichen Kündigung ergeben sich aus den vertraglichen Vereinbarungen.
- 13.2** Regelungen zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

14 Höhere Gewalt

- 14.1** Ist eine Vertragspartei aufgrund höherer Gewalt ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtung aus diesem Vertrag gehindert oder kann sie die Erfüllung dieser Pflichten nicht mehr sicherstellen, so ist diese Partei für die Dauer und in dem Umfang, in dem die höhere Gewalt die Leistungserbringung verhindert, von dieser Verpflichtung befreit.
- 14.2** In jedem Fall liegt höhere Gewalt vor bei Kampfhandlungen (unabhängig davon, ob ein Krieg erklärt worden ist), Unruhen, Explosionen, Feuer, Flut, Erdbeben, Taifun, Epidemien, Pandemien und bei arbeitsrechtlichen Streitigkeiten, aufgrund derer der Geschäftsbetrieb vollständig oder überwiegend zum Erliegen kommt, sowie bei Handlungen, Unterlassungen oder Maßnahmen einer Regierung oder beim Befolgen staatlicher Aufforderungen und bei einer von keiner Partei zu vertretenden Störung von Betriebsanlagen oder Teilen davon, die zur Erfüllung von Verpflichtungen dieses Vertrages dienen.
- 14.3** Im Fall des Eintritts höherer Gewalt haben sich die Parteien hiervon unverzüglich zu unterrichten und innerhalb von fünfzehn (15) Tagen detaillierte Informationen insbesondere über den Umfang und, soweit in zumutbarer Weise möglich, die voraussichtliche Dauer der höheren Gewalt vorzulegen.

15 Änderungsvorbehalt

- 15.1** Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, jederzeit Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen auszuführen, insbesondere:
- Veränderungen an der Software, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Lizenzgebers;
 - Anpassungen der Software neuer Programmversionen (z. B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
 - Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software.

Der Lizenznehmer darf die Erbringung sonstiger Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen nur verweigern, wenn ihm deren Ausführung im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.

- 15.2** Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Vertrag auch innerhalb des bestehenden Vertragsverhältnisses, unter Einhaltung des nachfolgenden Verfahrens, zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Lizenzgebers für den Lizenznehmer zumutbar, d. h. ohne wesentliche rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile ist und für die Änderung ein triftiger Grund vorliegt. Ein solcher Grund liegt insbesondere dann vor, wenn neue technische Entwicklungen oder geänderte Anforderungen der Gesetzgebung und der Rechtsprechung eine Änderung des Vertrages erfordern.

Über Änderungen des Vertrages wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer mindestens dreißig (30) Tage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen. Der Lizenznehmer kann den Änderungen innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Zugang der Mitteilung hierüber schriftlich (Textform) widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Lizenznehmer die Inanspruchnahme der Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, so gelten die Änderungen für alle ab Fristablauf zu erbringenden Leistungen als wirksam vereinbart. Bei der Mitteilung weist der Lizenzgeber auf die vorgenannte Frist sowie die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit hin.

16 Schlussbestimmungen

- 16.1** Der Lizenzgeber ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier (4) Wochen Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf ein verbundenes Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG (Deutschland) zu übertragen. In diesem Fall ist der Lizenznehmer berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei (2) Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.
- 16.2** Eine Aufrechnung ist nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter oder solcher Gegenforderungen statthaft, die aus demselben rechtlichen Verhältnis wie die Hauptforderung stammen.
- 16.3** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Andere Allgemeine Vertragsbedingungen, auf die der Lizenznehmer in Erklärungen, namentlich in Aufträgen, Angeboten oder Einladungen zu Angeboten hinweist, werden nicht Vertragsinhalt, selbst wenn der Lizenzgeber diesen nicht ausdrücklich widerspricht, sie ablehnt oder Leistungen vorbehaltlos annimmt.
- 16.4** Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder ungültig sein oder eine Lücke aufweisen, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch unberührt. Die ungültigen oder unwirksamen Bestimmungen sind so auszulegen oder zu ersetzen, dass sie dem erstrebten Zweck des Vertrages am ehesten entsprechen. Das Gleiche soll im Falle einer Lücke gelten.
- 16.5** Sämtliche in diesen AGB genannten Anhänge sind Vertragsbestandteil.
- 16.6** Diese Bedingungen unterstehen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.
- 16.7** Die Parteien vereinbaren Freiburg im Breisgau (Deutschland) als ausschließlichen Gerichtsstand.

Anhang

Service Level Agreement

Anhang: Service Level Agreement

1 Definitionen

- 1.1 „*Reaktionszeit*“ ist die, für die jeweilige Störungskategorie entsprechend definierte Zeit, innerhalb der der Lizenzgeber verpflichtet ist, mit der Beseitigung der Störung zu beginnen und eine erste Rückmeldung an den Lizenznehmer hinsichtlich des Status dieser Beseitigung zu erteilen hat.
- 1.2 Mit „*Servicezeit*“ wird nachfolgend die Zeit von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ +1) bezeichnet. Ausgenommen sind die bundeseinheitlichen Feiertage (Deutschland).
- 1.3 Eine „*Störung der Kategorie 1*“ zeichnet sich dadurch aus, dass die Applikation nicht verfügbar und / oder der Betriebsablauf unterbrochen ist. Dies bedeutet, dass zentrale Komponenten nicht zur Verfügung stehen. Die Software kann nicht ausgeführt werden.
- 1.4 Bei einer „*Störung der Kategorie 2*“ ist die Software verfügbar, aber der Betriebsablauf ist beeinträchtigt, d. h. die Kernfunktionalität ist gewährleistet, aber einzelne Funktionen oder Komponenten der Software stehen nicht zur Verfügung. Der Lizenznehmer kann die Software nur mit erheblichen Einschränkungen nutzen.
- 1.5 Bei einer „*Störung der Kategorie 3*“ ist die Software verfügbar, der Betriebsablauf ist allenfalls minimal beeinträchtigt, d.h. weniger wichtige Funktionen der Software können nicht oder nur mit Einschränkungen genutzt werden. Der Lizenznehmer kann die Software mit zumutbaren Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können mit zumutbaren Einschränkungen abgewickelt werden.
- 1.6 Mit „*Hotline*“ wird nachfolgend ein Beratungsdienst bezeichnet, der telefonisch sowie per E-Mail während der Servicezeiten erreichbar sein muss.

2 Betrieb der Applikation

2.1 Effektive Verfügbarkeit

- 2.1.1 Der Lizenzgeber strebt eine Bereitstellungszeit im vorgenannten Sinne von 365 Tagen im Jahr sowie 24 Stunden am Tag an. Der Lizenzgeber gewährleistet eine Verfügbarkeit von 99 % bezogen auf ein Kalenderjahr abzüglich max. 0,5 % Nichtverfügbarkeiten für angemeldete Wartungsfenster (siehe Ziffer 2.1.2).
- 2.1.2 Die Ausfallzeit ist die Zeit, in der die Software oder die Anwenderdaten nicht vertragsgemäß genutzt werden kann/können. Bei der Ermittlung der Ausfallzeit bleibt die Nichtverfügbarkeit der Software und der Anwenderdaten außer Betracht, wenn einer der nachfolgenden Fälle vorliegt:
 - Nichtverfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten, die in nachfolgendem Standardwartungsfenster durchgeführt werden: Grundsätzlich nicht zwischen Montag – Freitag, 08:00 Uhr – 18:00 Uhr.
 - Nichtverfügbarkeit aufgrund von höherer Gewalt.
- 2.1.3 Die Reaktionszeiten, die gemäß Ziffer 2.2.4. geschuldet sind, haben keine Auswirkungen auf die vereinbarte effektive Verfügbarkeit, insbesondere führen sie nicht zu einer Herabsetzung der vertraglich geschuldeten effektiven Verfügbarkeit.

2.2 Störungsaufnahme

- 2.2.1** Der Lizenzgeber ist verpflichtet, eine Hotline einzurichten, welche in der Servicezeit erreichbar ist. Der Lizenzgeber stellt durch eine ausreichende Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern sowie durch die entsprechenden technischen Voraussetzungen sicher, dass die Hotline während der Servicezeit in der Lage ist, Störungen nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften zu beseitigen.
- 2.2.2** Der Lizenznehmer ist berechtigt, Störungen telefonisch oder per E-Mail an die Hotline zu richten. Die Hotline hat die Störung unverzüglich anzunehmen sowie ein Ticket zu eröffnen, in dem das Anliegen des Lizenznehmers aufgenommen wird. Dem Ticket wird eine Ticketnummer zugeteilt und diese dem Lizenznehmer unverzüglich mitgeteilt.
- 2.2.3** Störungen sind vom Lizenznehmer, unter Nennung des Namens, der Telefonnummer und der Kontaktadresse, zu melden. Darüber hinaus hat der Lizenznehmer den Grund der Störung, im Rahmen des Zumutbaren, detailliert zu beschreiben. Hierbei wird der Lizenzgeber die Störungen in eine der in den Ziffern 1.3 bis 1.5. aufgeführten Kategorien einteilen.
- 2.2.4** Der Lizenzgeber ist verpflichtet, auf die Störungen in Abhängigkeit der jeweiligen Kategorie der Störung spätestens wie folgt zu reagieren:

Kategorie	Reaktionszeit
1	4 Stunden
2	1 Arbeitstag
3	2 Arbeitstage

- 2.2.5** Die Reaktionszeiten sind während der Servicezeit geschuldet und beginnen mit Meldung der Störung bei der Hotline.

2.3 Minderung

Wird bei der Nutzung der Software die, gemäß Ziffer 2.1.1 vereinbarte, effektive Verfügbarkeit, aus Gründen, die der Lizenzgeber zu vertreten hat, unterschritten, ist der Lizenznehmer berechtigt, die vereinbarte Vergütung nach den gesetzlichen Regelungen zu mindern.