

SPEZIFIKATION VERTRAGSLEISTUNGEN SAAS

INKL. WARTUNG UND SUPPORT



zetcom Informatikdienstleistungen Deutschland GmbH
Köpenicker Str. 154a
10997 Berlin
Deutschland

(nachfolgend «**Auftragnehmerin**» genannt)

und

(nachfolgend «**Auftraggeber**» genannt)

(Auftragnehmerin und Auftraggeber zusammen die «Parteien»)

Datum: 22.05.2026

Inhalt

1.	VERTRAGSGEGENSTAND.....	3
2.	LIZENZUMFANG UND LEISTUNGEN DER AUFTRAGNEHMERIN	3
3.	ABNAHME	4
4.	PFLEGE DER SOFTWARE/WARTUNG	5
5.	SUPPORTLEISTUNGEN.....	6
6.	REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT	6
7.	EIGENTUMS- UND NUTZUNGSRECHTE.....	8
8.	DATENEIGENTUM UND DATENBEREITSTELLUNG.....	9
9.	HOSTING INFRASTRUKTUR	10
10.	VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG, VERTRAGSÄNDERUNG, PREISÄNDERUNG	12
11.	MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS.....	14
12.	VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN.....	16
13.	HAFTUNG	17
14.	GEWÄHRLEISTUNG FÜR SACH- UND RECHTSMÄNGEL.....	18
15.	HÖHERE GEWALT	20
16.	DATENSCHUTZ.....	20
17.	STRUKTUR UND RANGFOLGE.....	20
18.	SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....	22

1. VERTRAGSGEGENSTAND

Der vorliegende SaaS-Vertrag (nachfolgend «Vertrag») regelt die Rechte und Pflichten der Parteien hinsichtlich der Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Software gemäß Angebot (nachfolgend «Software» bzw. «Applikation») sowie damit verbundener Supportleistungen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.

2. LIZENZUMFANG UND LEISTUNGEN DER AUFTRAGNEHMERIN

2.1 Der genaue Nutzungsumfang, insbesondere die Anzahl Lizenzen, ergibt sich aus den im Angebot beschriebenen Spezifikationen.

2.2 Der Nutzungs- und Lizenzumfang wird weiter wie folgt festgelegt:

2.2.1. Für die Bereitstellung der Software als Software-as-a-Service-Anwendung gemäß obiger Ziffer 1 gewährt die Auftragnehmerin dem Auftraggeber jeweils ein auf die Laufzeit dieses Vertrages begrenztes Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung nach Maßgabe dieses Vertrages.

2.2.2. Bei den Lizenzen handelt es sich um Concurrent-User-Lizenzen. Maßgebend ist die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Die Anzahl erfasster Benutzer und Profile (schreibend, lesend etc.) sind frei wählbar.

2.2.3. Im Rahmen der Bereitstellung der Software erbringt die Auftragnehmerin an den Auftraggeber folgende Leistungen ab den Zeitpunkt der Abnahme bzw. der produktiven Inbetriebnahme der Software:

- Bereitstellung der Hosting-Infrastruktur für den Betrieb der Produkte der Auftragnehmerin für den Auftraggeber gemäß Ziffer 9
- Betrieb der Applikations-Plattform in Form von SaaS-Services (sprich Auslagerung von Betrieb und Wartung der Applikation). Der Zugriff des Auftraggebers erfolgt über Browser¹.

¹ Unterstützte Browser: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox in der aktuellsten Version (N - 1). Ältere Browserversionen können den Zugriff und die Nutzung der zetcom Produkte einschränken. Zudem ist die vollumfängliche Nutzung der Software mit anderen als den vorstehend genannten Browsern nicht gewährleistet.

- Wartungsleistungen gemäß Ziffer 4
- Supportleistungen gemäß Ziffer 5

2.2.4. Die Auftragnehmerin wird dem Auftraggeber spätestens zum Zeitpunkt der Abnahme bzw. der produktiven Inbetriebnahme eine Anleitung zur Verfügung stellen, die dem Auftraggeber die Nutzung der Software, gegebenenfalls nach einer vereinbarten Schulung, ermöglicht.

3. ABNAHME

- 3.1. Soweit die Auftragnehmerin durch individuelle Anpassungen der Software nach Vorgaben des Auftraggebers, durch Datenmapping oder durch Datenmigration Werkleistungen für den Auftraggeber erbringt, gelten die nachfolgenden Abnahmeregungen.
- 3.2. Die Vertragsgemäßheit des von der Auftragnehmerin erstellten Werkes wird durch dessen Abnahme bestätigt. Das Abnahmeverfahren beginnt nach der Mitteilung der Abnahmebereitschaft durch die Auftragnehmerin. Der Auftraggeber wird nach Zugang dieser Mitteilung das Werk testen und bei Vertragsgemäßheit in Textform abnehmen.
- 3.3. Zur Durchführung des Tests wird die Auftragnehmerin das Werk dem Auftraggeber zur Verfügung stellen und die Abnahmebereitschaft mitteilen. Die Nutzung des Werkes durch den Auftraggeber im Rahmen des Tests gilt nicht als Abnahme. Der Auftraggeber wird ein Abnahmeprotokoll erstellen, in dem er etwaige Mängel festhält oder die Vertragsgemäßheit des Werkes festhält und der Auftragnehmerin in Textform übersenden. Etwaige Mängel werden durch die Auftragnehmerin innerhalb einer angemessenen Nachfrist behoben; sodann wird das Werk erneut zum Test bereitgestellt.
- 3.4. Die Abnahme gilt auch ohne förmliche Abnahme als erfolgt, wenn
- 3.4.1. der Auftraggeber das Werk in Gebrauch genommen hat, oder
- 3.4.2. der Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen nach Bereitstellung des Werkes durch die Auftragnehmerin zur (gegebenenfalls erneuten) Prüfung durch den Auftraggeber keine wesentlichen Mängel gerügt hat.

- 3.5. Der Auftraggeber ist zu Teilabnahmen verpflichtet, soweit dies im Rahmen der gemeinsamen Projektplanung vereinbart wurde oder sich auf verschiedene Werke bezieht, die für den Auftraggeber separat nutzbar sind. Das Zusammenspiel teilabgenommener Teile mit später abzunehmenden Teilen wird im Rahmen einer Schlussabnahme geprüft. Teilabnahmen sind insbesondere für eine Datenmigration geschuldet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

4. PFLEGE DER SOFTWARE/WARTUNG

- 4.1. Die Wartung der Software umfasst die Korrektur von Fehlern und die Weiterentwicklung der Software (Updates, neue Releases). Funktionelle Erweiterungen (Upgrades) können gesondert kostenpflichtig sein (siehe Ziffer 4.4).
- 4.2. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Auftragnehmerin auf Verlangen des Auftraggebers an der Suche nach der Störungsursache, wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Auftragnehmerin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet wie im Angebot vereinbart.
- 4.3. Soweit ihr dies möglich ist, behebt die Auftragnehmerin auf Verlangen des Auftraggebers gegen eine im Angebot vereinbarte, separate Vergütung auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Auftraggeber oder Dritte einzustehen haben.
- 4.4. Für Upgrades kann die Auftragnehmerin eine erhöhte laufende Vergütung geltend machen, welche sich am Verhältnis der Erweiterung des Funktionsumfangs zum bisherigen Funktionsumfang misst. Die Auftragnehmerin wird den Auftraggeber hierüber in Textform informieren. Sollte der Auftraggeber hiermit nicht einverstanden sein, kann er diesen Vertrag mit einer Frist von drei Monaten kündigen. Das Kündigungsrecht erlischt spätestens drei Monate, nachdem das Upgrade erfolgt ist.
- 4.5. Anpassungen an eine neue Infrastruktur des Auftraggebers sowie die Implementierung von kundenspezifischen Erweiterungen sind nicht Bestandteil der Vertragsleistungen. Für diese gelten die allgemeinen Tarife gemäß Angebot.

5. SUPPORTLEISTUNGEN

5.1. Die Auftragnehmerin erbringt gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen des Vertragsverhältnisses folgende Dienstleistungen:

- Hotline-, E-Mail- sowie Remote Desktop Support
- Entgegennahme, erste Prüfung und Behebung von gemeldeten Programmfehlern
- Kostenlose Abgabe von Releases und Updates gemäß Ziffer 9.3.

5.2. Die Support-Dienstleistungen stehen dem Auftraggeber während der allgemeinen Bürozeiten der Auftragnehmerin zur Verfügung.

5.3. Die allgemeinen Betriebszeiten der Auftragnehmerin sind von Montag bis Freitag, 09:00 bis 12:00 und 13:30 bis 17:00 Uhr. Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland (sowohl auf Bundes- als auch Landesebene) sowie der Freitag nach Christi Himmelfahrt, Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.)

6. REAKTIONS- UND STÖRUNGSBEHEBUNGSZEIT

6.1. Während der Betriebszeit nimmt die Auftragnehmerin Störungsmeldungen entgegen und erbringt ihre Wartungs- und Supportleistungen. Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

6.2. Es gelten die folgenden Störungsklassen, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten:

6.2.1. Störungsklasse A: Fehler, die dazu führen, dass das System zum Stillstand kommt, Daten verloren gehen oder andere für den Auftraggeber objektiv kritische Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren.

Beispiele für CMS-Tools:

- Das System kann nicht gestartet werden

- Systemabsturz bei Verwendung der wichtigsten Grundfunktionalitäten - z.B. Hinzufügen eines neuen Datensatzes
- Datenverlust oder unerwünschte Datenänderungen treten auf, beispielsweise das Speichern eines Datensatzes verursacht Datenverlust oder Datenkorruption

Reaktionszeit:

- 4 Stunden für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung
- Eine Frist von maximal 2 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

6.2.2. Störungsklasse B: Fehler, die dazu führen, dass für den Auftraggeber objektiv wichtige Funktionen nicht mehr wie vereinbart funktionieren und die zeitaufwändig und ressourcenintensiv zu überwinden sind.

Beispiele für CMS-Tools:

- Die Suchfunktion ist nicht verfügbar
- Keine Möglichkeit, neue Datensätze hinzuzufügen
- Exportfunktionalität nicht verfügbar
- oder ähnliches

Reaktionszeit:

- 1 Arbeitstag für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung
- Eine Frist von maximal 4 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

6.2.3. Störungsklasse C: Fehler, die dazu führen, dass einzelne Funktionen nicht wie vereinbart funktionieren, die die Nutzung der Software aber nicht oder nur unwesentlich einschränkt.

Beispiele für CMS-Tools:

- Fehler bei der Verwendung bestimmter Exporte / Berichte
Ausgenommen sind jene Berichte, die vom Auftraggeber erstellt wurden und wegen fehlender Parametrierung nicht funktionieren

Reaktionszeit:

- 4 Arbeitstage für die Aufnahme der Fehlerbeseitigung
- Eine Frist von maximal 10 Arbeitstagen für den Abschluss der Fehlerbeseitigung, es sei denn, eine Überschreitung der Frist ist technisch oder organisatorisch unvermeidbar.

- 6.2.4. Störungsklasse D: Wenn keine schwerwiegende Behinderung vorliegt, Mängel mit geringer Beeinträchtigung des Verarbeitungsprozesses (z.B. Schönheitsfehler, Inhalte sind lesbar, werden aber nicht richtig ausgegeben, leichte Komforteinbußen o.ä.), erfolgt die Aufnahme des Fehlerbildes innerhalb von 5 Arbeitstagen. Keine schwerwiegende Behinderung liegt bei funktionalen Fehlern vor, die falsche Ergebnisse unkritischer Daten erzeugen. Der Fehler wird im Rahmen der üblichen Wartung in einem kommenden Release beseitigt.

7. EIGENTUMS- UND NUTZUNGSRECHTE

- 7.1. Die Auftragnehmerin stellt dem Auftraggeber für die Vertragslaufzeit gegen Vergütung die Software über das Internet zur Nutzung bereit. Im Rahmen der Bereitstellung der Software über das Internet räumt die Auftragnehmerin dem Auftraggeber gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung die für die bestimmungsgemäße Nutzung erforderlichen, nicht ausschließlichen, nicht übertragbaren, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages limitierten Nutzungsrechte ein. Das Recht des Auftraggebers zur Nutzung der Software erstreckt sich nur auf dessen Unternehmen. Der Auftraggeber darf die Software weder weiter-/unterlizenzieren, verkaufen, vermieten oder übertragen noch sonst wie ganz oder in Teilen Dritten zugänglich machen.
- 7.2. Die Software bzw. Applikation gehören und verbleiben im Eigentum der Auftragnehmerin, wobei die diesbezüglichen Urheber- und anderen gewerblichen Schutzrechte ebenfalls der Auftragnehmerin zufallen. Die Auftragnehmerin behält zudem alle Rechte an Weiterentwicklungen (inkl. Wartungs- und Supportarbeiten), Übersetzungen, Änderungen und Updates/-grades der Software und deren Kopien.

Soweit diese durch Vorgaben oder unter Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind, verzichtet dieser auf seine Verwertungsrechte gemäß § 8 Abs. 4 UrhG.

- 7.3. Dem Auftraggeber ist es untersagt die Software zu kopieren, zu übersetzen, zu zerlegen, den Quell-Code vom Objekt-Code herzuleiten, z.B. durch Reverse Engineering.

8. DATENEIGENTUM UND DATENBEREITSTELLUNG

- 8.1. Der Auftraggeber bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den von ihm in die Software hochgeladenen Daten und kann daher von der Auftragnehmerin während der Laufzeit des Vertrages die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten nach Maßgabe von Ziffer 8.3 verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht der Auftragnehmerin besteht.

- 8.2. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat die Auftragnehmerin alle vom Auftraggeber erhaltenen Unterlagen sowie alle Arbeitsergebnisse des Auftraggebers zu übergeben.

- 8.3. Übergabe der Daten:

Die Daten werden als bereinigter Datenbankdump geliefert, wobei Zugangsdaten und kritische Einstellungen entfernt wurden. Es werden benutzerfreundliche Ansichten angewendet, um Klarheit zu gewährleisten. Alle digitalen Assets des Multimedia Moduls werden bereitgestellt, mit Ausnahme von benutzerdefiniertem Code, Indizes und Thumbnails. Das aktive Data dictionary wird im XML-Format geliefert und bietet eine umfassende Beschreibung der Datenstruktur. Die Daten werden über einen webbasierten Transfermechanismus zum Download bereitgestellt. Der Export wird für einen Zeitraum von 30 Tagen aufbewahrt. Eine standardisierte E-Mail wird direkt an den Kundenkontakt gesendet, um über die Datenlieferung zu informieren.8.4. Für die Bereitstellung der gewünschten Daten gemäß Ziffer 8.3 entstehen Zusatzkosten. Der Auftraggeber kann seine Daten jederzeit selbst kostenfrei aus der Software herunterladen.

9. HOSTING INFRASTRUKTUR

9.1. Infrastruktur:

9.1.1. Standard Basisausstattung pro Benutzer:

- 10 GB (Online-) Speicherplatz für Datenbank, Index und Ablage der Thumbnails*
- tägliches Backup des gesamten Speicherplatzes für Datenbank, Index und Ablage der Thumbnails
- 10 GB (Online-) Speicherplatz für Originalversion der Digital Assets**
- Security Certificate (HTTPS-Verschlüsselung)
- Unlimitierte Bandbreite***

* Die Kosten pro GB und Monat für zusätzlichen Online-Speicherplatz betragen EUR 0,30 zzgl. MwSt.

* Die Kosten pro GB und Monat für zusätzlichen Online-Speicherplatz für Datenbank, Index und Ablage der Thumbnails betragen EUR 0.50 zzgl. MwSt.

** Die Kosten pro TB und Monat für zusätzlichen Online-Speicherplatz auf S3-Infrastruktur betragen Tier I (<1TB): 160 EUR, Tier II (2 - 5TB): 120 EUR, Tier III (>5TB): 100.00 EUR zzgl. MwSt.

*** Die Server verfügen jederzeit über ausreichend Bandbreitenreserve ohne die Kosten an einer hohen, aber nur gelegentlich genutzte Maximalbandbreite orientieren zu müssen. Die Leistungsempfängerin profitiert folglich von unlimitierter Bandbreite bzw. von der Maximalbandbreite des Servers. Es wird eine durchschnittliche Nutzung der Bandbreite gewährt. Bei der Definition der durchschnittlichen Bandbreitennutzung beruft sich die Leistungserbringerin auf Erfahrungswerte (ca. 240 GB Datenvolumen pro Monat). In Ausnahmefällen, wenn die Bandbreitennutzung während einer längeren Zeitdauer auf einem überdurchschnittlich hohen Niveau liegen sollte, behält sich die Leistungserbringerin ein schriftliches Upgradeangebot an die Leistungsempfängerin vor.

9.1.3 Erhöhung des Speicherbedarfs

Es erfolgt laufend eine Überprüfung des genutzten Speicherplatzes. Sollte im Laufe des Jahres mehr Speicher belegt worden sein als 10 GB pro Lizenz, erfolgt vorab eine Information der Auftragnehmerin über die Höhe des genutzten Speicherplatzes per E-Mail. Eine entsprechende Anpassung des Speicherplatzes wird durch die Auftragnehmerin automatisch veranlasst und

von der Auftragnehmerin in Rechnung gestellt. Die Abrechnung von zusätzlich bereitgestelltem Speicherplatz erfolgt per darauffolgenden Monat.

9.2. Verfügbarkeit:

Die Auftragnehmerin gewährleistet eine hohe Ausfallsicherheit und Reduktion der Single Point of Failures der physischen SaaS Hosting Infrastruktur. Nicht Verfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten (gemäß Ziff. 9.3) werden bei der Betrachtung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

9.3. Wartungsfenster:

Die Auftragnehmerin erhält folgende Wartungsfenster, während denen die Systeme nicht zur Verfügung stehen. Diese Wartungsfenster werden nicht separat angekündigt. Die Auftragnehmerin behält sich das Recht vor, den Zeitpunkt der regulären Wartungsfenster anzupassen:

- Wöchentlich in der Nacht von Sonntag auf Montag (05:00 Uhr (CEST +1)) für 1 Stunde
- Monatlich ein Wartungsfenster für Applikationssystemupdate
- Monatlich ein Wartungsfenster für eventuelle Betriebssystemupdates
- Die Auftragnehmerin kann jederzeit ungeplante Wartungsarbeiten durchführen, soweit dies im Rahmen eines Notfalls (z. B. aus Sicherheitsgründen) oder aus anderen wichtigen Gründen zwingend erforderlich ist. Die Auftragnehmerin wird dies dem Auftraggeber unverzüglich per E-Mail bekanntgeben und sich bei der Bearbeitung bemühen, Beeinträchtigungen des Auftraggebers bei der Nutzung der Software möglichst gering zu halten.

9.4. Sicherheit:

- 9.4.1. Die Auftragnehmerin bietet einen umfassenden Zugriffsschutz. Sowohl physisch auf dem Server als auch bei der Online-Übertragung (Sicherheitszertifikat mit HTTPS-Verschlüsselung) werden die Daten mehrfach vor Fremdzugriff geschützt.

9.4.2. Es werden IP-basierte Zugriffsbeschränkungen, dedizierte Server oder Mehrfach-Authentifizierung aktiviert. Es gelten die im Angebot vereinbarten Konditionen.

9.4.3. Der Datenbestand des Auftraggebers liegt physikalisch in Deutschland in einem abgesicherten Datencenter. Es handelt sich um ein zertifiziertes Rechenzentrum. Somit sind die Daten des Auftraggebers dem aktuellen Stand der Technik entsprechend gesichert und vor unerlaubtem Zugriff geschützt.

9.5. Datensicherung und Wiederherstellung:

9.5.1 Falls nicht anders vereinbart, werden die Daten (Datenbank, Index) und Thumbnails 1x täglich vollständig gesichert. Es stehen 7 Tagesbackups und 4 Wochenbackups zur Verfügung. Damit lässt sich bei Ausfällen ein Zustand zum jeweiligen Zeitpunkt des Backups aus den vergangenen vier Wochen wiederherstellen.

9.5.2 Die Originalfiles der Digital Assets auf S3 Infrastruktur sind nicht Teil des in Ziffer (8.5.1) beschriebenen Backups. Sie bleiben in S3 Infrastruktur in versionierter Form, in Abstimmung, mit dem den Datensicherungszyklus der Daten erhalten.

9.6. Überwachung und Alarmierung:

Die Systeme werden durch eine Monitoring-Software überwacht. Im Falle einer Störungsmeldung prüft die Auftragnehmerin die Meldung und beginnt entsprechend den vereinbarten Verfügbarkeits- und Reaktionszeiten Problemlösungsmaßnahmen.

10. VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG, VERTRAGSÄNDERUNG, PREISÄNDERUNG

10.1. Laufzeit: Der vorliegende Vertrag tritt mit Unterzeichnung des Angebots durch die Parteien in Kraft und läuft bis zum Ende desselben Kalenderjahres.

10.2. Automatische Verlängerung: Wird der vorliegende Vertrag von keiner der beiden Parteien innerhalb der Kündigungsfrist gekündigt, verlängert sich die Laufzeit jeweils automatisch um ein weiteres Kalenderjahr.

- 10.3. Kündigungsfrist: Der vorliegende Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 10.4. Änderungen: Teilt die Auftragnehmerin bis spätestens zwei (2) Monate vor Ablauf des aktuellen Kalenderjahres für das neue Kalenderjahr schriftlich oder per E-Mail Änderungen mit (Preise, Konditionen etc.), so kann der Auftraggeber innerhalb von einem (1) Monat schriftlich oder per E-Mail entweder die Änderungen akzeptieren, seinerseits Änderungen oder Berichtigungen verlangen oder den Vertrag außerordentlich kündigen. Die Kündigung muss in diesem Fall mit einer Frist von einem (1) Monat schriftlich oder per E-Mail zum Jahresende erklärt werden. Ohne Reaktion (schriftliche oder per E-Mail) seitens des Auftraggebers innerhalb von einem (1) Monat seit Erhalt der Änderungsmitteilung gelten die vorgeschlagenen Änderungen als stillschweigend akzeptiert. Schlägt der Auftraggeber fristgemäß Änderungen vor, so wird die Auftragnehmerin die verlangten Modifikationen prüfen; eine Verlängerung des Vertrages kommt in diesem Fall jedoch nur durch eine ausdrückliche, schriftlich oder per E-Mail erklärte Annahme der Auftragnehmerin zustande. Kommt es nicht zu einer Einigung, so endet der Vertrag mit dem Ablauf des aktuellen Kalenderjahres.
- 10.5. Darüber hinaus ist die Auftragnehmerin zu Preiserhöhungen während der Vertragslaufzeit berechtigt, soweit sich die für die ursprüngliche Preisberechnung maßgeblichen Kosten aufgrund von für die Auftragnehmerin unvorhersehbarer, nicht durch sie veranlasster oder zu beeinflussender Umstände erhöhen. Die Auftragnehmerin ist entsprechend zu einer Preiserhöhung berechtigt, wenn
- 10.5.1. sich seit dem Vertragsbeginn, bzw. im Falle bereits erfolgter Änderungen seit der letzten Änderung, der Nominallohnindex der durchschnittlichen Bruttonomatsverdienste der beschäftigten Arbeitnehmer im produzierenden Gewerbe und im Dienstleistungsbereich in Deutschland im Wirtschaftszweig J62 - Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie - des Statistischen Bundesamts um wenigstens 0,5 % verändert hat;
 - 10.5.2. sich die gesetzlichen Lohnnebenkosten erhöhen; und/oder
 - 10.5.3. Leistungen der Auftragnehmerin Leistungsbestandteile Dritter enthalten und diese Leistungsbestandteile der Auftragnehmerin nicht mehr oder nur noch in geänderter Form und/oder zu geänderten Preisen zur Verfügung stehen, ohne

dass die Auftragnehmerin dies zu vertreten hat und sich die Kosten der Leistungserbringung für die Auftragnehmerin dadurch erhöhen.

Die Auftragnehmerin wird eine solche Erhöhung mit einer Frist von zwei Monaten in Textform ankündigen und eine aktualisierte Kostenübersicht übersenden. Die Preiserhöhung darf jeweils 10 % der bisherigen laufenden Vergütung nicht übersteigen.

- 10.6. Fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen: Die jederzeitige ganze oder teilweise fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Die Auftragnehmerin kann sich insbesondere auf wichtige Gründe berufen, wenn (i) Wartungs- oder Supportleistungen durch unsachgemäßen Einsatz der Software oder durch den Anschluss von nicht geeigneter Hardware oder Software (wie im Angebot mitgeteilt) wesentlich erschwert werden, oder (ii) der Auftraggeber die in diesem Vertrag aufgeführten Wartungs- und Supportvoraussetzungen und Mitwirkungspflichten trotz Abmahnung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist weiterhin nicht erfüllt. Für beide Parteien wichtige Gründe liegen beispielsweise dann vor, wenn eine der Vertragsparteien trotz schriftlicher Abmahnung weiterhin gegen wichtige vertragliche Verpflichtungen verstößt oder wenn über das Vermögen einer der Vertragsparteien ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird. Auch die fristlose Kündigung bedarf der Schriftform.

11. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

- 11.1. Unter Vorbehalt anderslautender Regelung ist der Auftraggeber für (i) die Auswahl, Bereitstellung, Installation, Implementierung, den Gebrauch und Unterhalt der notwendigen Hardware, Software (außer der vertragsgegenständlichen Software) und Netzwerkdienstleistungen, (ii) den Fernzugriff bis zur Router-Schnittstelle des Datacenters der Auftragnehmerin und (iii) für die Nutzung der Software und der Applikation verantwortlich.
- 11.2. Der Auftraggeber hat seine Login-, Identifikations- und Authentifizierungs-Informationen für den Fernzugriff auf die Server von der Auftragnehmerin, und jene seiner eigenen Benutzer, vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen und wird diese nicht an unbefugte Dritte preisgeben.

- 11.3. Der Auftraggeber darf die Software und die Applikation weder selbst missbräuchlich verwenden noch anderen erlauben, dies zu tun. Insbesondere darf der Auftraggeber keine Daten oder Inhalt und/oder Informationen, die illegal sind oder die Urheberrechte und/oder andere geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, verwenden oder hochladen, noch anderen erlauben, dies zu tun.
- 11.4. Der Auftraggeber wird die Auftragnehmerin von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen und alle daraus resultierenden Kosten (inklusive Rechtsverteidigungskosten in angemessener Höhe) vollumfänglich erstatten, die auf eine diesem Vertrag oder Gesetzen widersprechenden oder sonst rechtswidrigen Nutzung der Vertragsleistungen durch den Auftraggeber zurückzuführen sind. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber den Verstoß nicht zu vertreten hat. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass solche Ansprüche Dritter drohen, wird er die Auftragnehmerin unverzüglich schriftlich oder per E-Mail informieren. Der Auftraggeber wird die Auftragnehmerin bei der Abwehr solcher Ansprüche vollumfänglich unterstützen, soweit ihm dies nicht unzumutbar ist.
- 11.5 Aktive Mitwirkungspflichten Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Auftragnehmerin aktiv und rechtzeitig zu unterstützen, soweit dies für die ordnungsgemäße Bereitstellung, den Betrieb, die Konfiguration, die Weiterentwicklung sowie den Support der Software erforderlich ist.

Dies umfasst insbesondere:

- a die rechtzeitige Bereitstellung aller für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Inhalte, Daten, Zugänge und Entscheidungen
- b die Benennung fachlich und organisatorisch entscheidungsbefugter Ansprechpartner
- c die fristgerechte Prüfung, Freigabe oder Rückmeldung zu Konfigurationen, Änderungen, Releases oder Supportanfragen
- d die unverzügliche Information über Umstände oder Änderungen, die Auswirkungen auf die Nutzung oder den Betrieb der Software haben können

- 11.6 Prüf und Entscheidungsfristen - Sofern keine abweichenden Fristen vereinbart sind, hat der Auftraggeber Rückmeldungen, Prüfungen oder Freigaben innerhalb von zehn Werktagen nach entsprechender Aufforderung vorzunehmen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, gelten die betreffenden Leistungen, Konfigurationen oder Änderungen als genehmigt.

- 11.7 Folgen fehlender oder verspäteter Mitwirkung - Unterlässt der Auftraggeber erforderliche Mitwirkungshandlungen oder erbringt er diese verspätet oder unvollständig, ist die Auftragnehmerin für daraus resultierende Verzögerungen, Einschränkungen der Verfügbarkeit, Leistungsabweichungen oder Terminverschiebungen nicht verantwortlich. Vereinbarte Reaktionszeiten, Leistungszeiten oder Wiederherstellungszeiten verlängern sich entsprechend.
- 11.8 Mehraufwand und Suspendierung - Mehraufwand, der durch verspätete Mitwirkung, nachträgliche Änderungen, widersprüchliche Vorgaben oder wiederholte Anpassungen aus dem Verantwortungsbereich des Auftraggebers entsteht, ist zusätzlich nach Aufwand gemäss den vereinbarten Konditionen zu vergüten. Erbringt der Auftraggeber trotz schriftlicher Aufforderung seine Mitwirkungspflichten nicht, ist die Auftragnehmerin berechtigt, betroffene Leistungen oder Supportleistungen ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen. Vergütungsansprüche der Auftragnehmerin bleiben hiervon unberührt.

12. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- 12.1. Die Kosten für die im Angebot beschriebenen Leistungen setzen sich aus den einmaligen Kosten für die Einführung der Software sowie den monatlichen Kosten für Vertragsleistungen SaaS inkl. Wartung und Support zusammen. Letztere werden jeweils zu Beginn des Kalenderjahres vorauszahlend in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.
- 12.2. Wird der Vertrag während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossen, wird eine Rechnung für die restlichen Monate des betreffenden Jahres in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungsstellung auf Beginn des Kalenderjahres.
- 12.3. Die expliziten Kosten werden im Angebot der Auftragnehmerin ausgewiesen.
- 12.3. Alle Spesen und Abgaben sind in der vereinbarten Vergütung inbegriffen. Die angegebenen Kosten sind exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 12.4. Werden während der Vertragsdauer zusätzliche Software-Produkte vereinbarungsgemäss bereitgestellt, so erhöhen sich die Kosten entsprechend. Die Berechnungsgrundlage wird auf der nächsten Jahresrechnung ausgewiesen.

- 12.5. Kommt der Auftraggeber mit den oben genannten Zahlungsbedingungen in Verzug, ist die Auftragnehmerin zur Erhebung von Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (ab 1. Mahnung) berechtigt. Zudem kann die Auftragnehmerin eine Mahngebühr von EUR 50,00 für die erste Mahnung bzw. EUR 50,00 für die zweite Mahnung in Rechnung stellen.

13. HAFTUNG

- 13.1. Soweit nachfolgend nicht abweichend vereinbart, richtet sich die Haftung nach den gesetzlichen Bestimmungen. Ein Anspruch auf Schadensersatz wegen eines Mangels, welcher bereits bei Vertragsschluss vorhanden ist, besteht jedoch nur dann, wenn die Auftragnehmerin den Mangel zu vertreten hat. Eine etwaige Garantie bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 13.2. Die Auftragnehmerin haftet unbeschränkt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten sowie immer bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in Fällen der Arglist, bei Übernahme einer Garantie oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz
- 13.3. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit haftet die Auftragnehmerin nur für die Verletzung von Kardinalpflichten. Bei einer Kardinalpflicht handelt es sich um eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Partei vertrauen darf. Bei fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung der Auftragnehmerin beschränkt auf den Ersatz vorhersehbarer und typischer Schäden.
- 13.4. Soweit die Haftung der Auftragnehmerin beschränkt oder ausgeschlossen ist, gelten die Beschränkungen oder Ausschlüsse auch
- 13.4.1. für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin;
- 13.4.2 für Ansprüche auf Ersatz von vergeblichen Aufwendungen; und

13.4.3.rückwirkend in gleichem Umfang für Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten bei den Verhandlungen zum vorliegenden Vertrag.

14. GEWÄHRLEISTUNG FÜR SACH- UND RECHTSMÄNGEL

- 14.1. Die Auftragnehmerin gewährleistet die Funktions- und Betriebsbereitschaft der Software nach Maßgabe dieses Vertrages. Die Auftragnehmerin gewährleistet insoweit auch, dass die Software oder ein einzelner Bestandteil der Software keine Rechte Dritter verletzt. Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, gelten die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung.
- 14.2. Für Mängel der Software sowie des eingeräumten Speicherplatzes haftet die Auftragnehmerin nach den Gewährleistungsregeln des Mietrechts, jedoch mit der Maßgabe, dass eine Schadensersatzpflicht entgegen § 536a Abs. 1 BGB nur im Falle eines Verschuldens nach den Maßgaben dieses Vertrages besteht.
- 14.3. Die Auftragnehmerin wird die Wartungs- und Supportleistungen fachgerecht und nach dem Stand der Technik erbringen. Bei Wartungs- und Supportdienstleistungen haftet die Auftragnehmerin nach den Regeln des Dienstvertragsrechts.
- 14.4. Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers bestehen nicht
 - 14.4.1. bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit der Software,
 - 14.4.2. bei Mängeln, die durch Nichteinhaltung der vertraglichen Bestimmungen und/oder der in der Leistungsbeschreibung der Software angegebenen Bedingungen verursacht werden,
 - 14.4.3. bei einer Fehlbedienung durch den Auftraggeber,
 - 14.4.4. im Falle des Einsatzes von Hardware, Software oder sonstigen Geräteausstattungen, die für die Nutzung der Software der Auftragnehmerin nicht geeignet sind,

- 14.4.5. wenn der Auftraggeber einen Mangel nicht unverzüglich anzeigt und die Auftragnehmerin infolge der Unterlassung der unverzüglichen Mangelanzeige keine Abhilfe schaffen konnte, oder
- 14.4.6. wenn der Auftraggeber den Mangel bei Vertragsschluss kennt und sich seine Rechte nicht vorbehalten hat.
- 14.5. Soweit ein Mangel vom Auftraggeber angezeigt wurde und die Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers nicht ausgeschlossen sind, ist die Auftragnehmerin verpflichtet, den Mangel innerhalb angemessener Frist durch Maßnahmen nach eigener Wahl zu beseitigen. Der Auftraggeber gibt der Auftragnehmerin in angemessenem Umfang Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Mangelbeseitigung. Den Mitarbeitern und Beauftragten der Auftragnehmerin wird zu diesem Zwecke freier Zugang zu den Systemen des Auftraggebers gewährt, soweit dies zur Mangelbeseitigung erforderlich ist.
- 14.6. Schließt die Auftragnehmerin die Mängelbehebung nicht innerhalb einer ihr gesetzten angemessenen Frist erfolgreich ab, kann der Auftraggeber der Auftragnehmerin entweder eine weitere angemessene Nachfrist setzen und nach fruchtlosem Ablauf die Vergütung angemessen herabsetzen oder vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Ein Rücktritt wegen eines unerheblichen Mangels ist jedoch ausgeschlossen.
- 14.7. Wenn der Mangel nicht von der Auftragnehmerin verursacht worden ist, sondern beispielsweise auf eine fehlerhafte Bedienung oder eine fehlerhafte Konfiguration auf Seiten des Auftraggebers zurückzuführen ist, kann die Auftragnehmerin ihren Aufwand für die Mängelbeseitigung gemäß der im Angebot vereinbarten Vergütung in Rechnung stellen.
- 14.8. Sollte ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Leistungen der Auftragnehmerin geltend machen und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, wird die Auftragnehmerin nach billigem Ermessen entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so austauschen oder abändern, dass die Rechte Dritter nicht mehr verletzt werden, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.

15. HÖHERE GEWALT

- 15.1. Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Voraussetzung hierfür ist, dass die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich oder per E-Mail informiert.
- 15.2. Ereignisse höherer Gewalt sind außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Partei liegende, nach Abschluss dieser Nutzungsbedingungen eintretende, unvorhersehbare Umstände, die schwerwiegende Leistungshindernissen hervorrufen, insbesondere auch Streik und Aussperrung, Maschinen- oder Stromausfall, Störung von Telekommunikationswegen, Naturkatastrophen, nationaler Notstand, Unruhen, Vandalismus, Terrorismus, Krieg, Aufstände, Pandemien und Epidemien sowie der Eintritt solcher Ereignisse bei Subunternehmern.

16. DATENSCHUTZ

- 16.1. Beide Parteien haben dafür Sorge zu tragen, dass alle Personen, die von ihr mit der Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten.
- 16.2. Die Auftragnehmerin wird insbesondere auf geeignete Weise sicherstellen, dass die von ihr mit der Ausführung der Leistungen nach diesem Vertrag betrauten Personen zur Vertraulichkeit und zur Beachtung des Datenschutzes verpflichtet wurden.
- 16.3. Soweit im Rahmen des Vertrages personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers durch die Auftragnehmerin verarbeitet werden, werden die Parteien zudem eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung („AVV“) schließen. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung geht letztere diesem Vertrag vor.

17. STRUKTUR UND RANGFOLGE

- 17.1. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Dokumenten dieses Vertrages gilt folgende Rangordnung:

- (i) Das Angebot und dessen Anhänge;
- (ii) Die Bestimmungen dieses Vertrages.

17.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten – unabhängig von ihrer konkreten Bezeichnung – nur dann zwischen den Parteien, soweit die Auftragnehmerin dies ausdrücklich schriftlich bestätigt.

18. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 18.1. Der Auftraggeber räumt hiermit der Auftragnehmerin das Recht ein, im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit, den Auftraggeber unter Verwendung seines Firmennamens und Firmenlogos als Referenzkunden zu nennen.
- 18.2. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Auftragnehmerin darf der Auftraggeber seine Rechte aus diesem Vertrag weder abtreten noch anderweitig übertragen oder ihre Pflichten aus diesem Vertrag delegieren. Jeder diesbezügliche Versuch ist ungültig.
- 18.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrags nicht beeinträchtigt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die ungültige, unwirksame oder unmögliche Bestimmung durch eine zulässige, wirksame und mögliche Vereinbarung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 18.4. Dieser Vertrag kann nur im Wege der gesetzlichen Schriftform geändert, aufgehoben oder ergänzt werden. Dies gilt auch für die Änderung und Aufhebung des vorstehenden Schriftformerfordernisses. Dies gilt nicht soweit in diesem Vertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 18.5. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland ohne Berücksichtigung des Internationalen Privatrechts. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung.
- 18.6. Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, unterliegen ausschliesslich der Gerichtsbarkeit des zuständigen Gerichts am Sitz der Auftragnehmerin.