

# Allgemeine Vertragsbedingungen über Software-as-a-Service-Leistungen (SaaS)

gültig ab 2010-01-01

## 1 Sachlicher Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Die nachstehenden Bedingungen (die „Allgemeinen Vertragsbedingungen“) gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Standard-Softwareprogrammen (die „Software“), die von der Infopark AG, nachfolgend Infopark genannt, hergestellt und als Software-as-a-Service-Dienst über das Medium Internet bereitgestellt werden. Der Name und die Version der Standardsoftware wird im Begleitschein des Vertrages dokumentiert.

Gegenstand des Vertrages sind

- die Überlassung von im Auftrag definierten Softwareprogrammen zur Nutzung über das Internet und
- die Speicherung von Daten des Kunden auf Servern des Rechenzentrums

Individuell entwickelte Softwareprogramme sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

## 2 Art und Umfang der Leistungen

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Der im Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür sind:

- der definierte Leistungsumfang der im Vertrag aufgeführten Software, der in der jeweiligen Benutzerdokumentation festgelegt ist,
- die Eignung für die im Vertrag vorausgesetzte Verwendung,
- die im Vertrag festgelegten Bedingungen,
- die nachstehenden Bedingungen,
- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge. Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners kommen nicht zur Anwendung, auch wenn Infopark diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die AGB der Infopark AG.

## 3 Nutzungsbedingungen

### 3.1 Rechte des Kunden an der Software

Infopark räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs ein.

Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von Infopark genutzten Rechenzentrums zum Internet.

Der Kunde verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen.

Der Kunde erkennt hiermit Infopark als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. Infoparks Rechte als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die von Infopark dem Kunden bereitgestellt werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.

Der Kunde erkennt hiermit Infoparks Marke, Name und Patentrechte in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.

### **3.2 Rechte des Kunden an den Daten**

Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des Rechenzentrums gespeichert.

Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Infopark jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Infopark besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

### **3.3 Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen**

Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist Infopark berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. Infopark behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Kunden vor.

### **3.4 Vertragsdauer und Kündigung**

Die Mindestlaufzeit für die Bereitstellung des SaaS-Dienstes ist im Vertrag festgelegt. Wird im Vertrag keine Mindestlaufzeit festgelegt, gilt eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats von beiden Parteien gekündigt werden.

## **4 Wartungsbedingungen und Service Level**

### **4.1 Weiterentwicklungen/Leistungsänderung**

Infopark behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor.

Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von Infopark an den Kunden erfolgen. Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zum Änderungsstermin zu. Die Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen.

Bei Bereitstellung neuer Versionen der Software räumt Infopark dem Kunden die in Abschnitt 3 aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein.

## 4.2 Standard-Support

Im Rahmen des Standard-Supports für die Software stellt Infopark die folgenden Leistungen zur Verfügung.

Infopark hat fachliches und technisches Betriebspersonal des Kunden für die im Vertrag genannte Software zu unterstützen. Die Unterstützung umfasst die Beantwortung allgemeiner technischer Fragen zu der im Vertrag genannten Software und deren Anwendung, die Servicefallbearbeitung, die Aufnahme von Software-Fehlern und die Erläuterung der Handbücher und technischen Dokumentation.

Fehler im o.g. Sinne sind dokumentierte und reproduzierbare Störungen, die zur Folge haben, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit der Software von der Anwenderdokumentation abweicht und sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt, oder Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Dazu steht dem Kunden im Verfügbarkeitszeitraum von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen im Bundesland Berlin, mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12., eine via Telefon und E-Mail erreichbare Hotline bereit. Die maximale Reaktionszeit in diesem Zeitraum (Eintreffen der Servicefallmeldung bis Aufnahme der Bearbeitung) beträgt sechs Stunden.

Für jeden Servicefall wird dem Anwender eine Servicefallnummer mitgeteilt, über die er die Bearbeitung des Servicefalls verfolgen kann.

Der Anwender hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. Insbesondere wird er notwendige Auskünfte erteilen.

Der Standard-Support ist nicht Bestandteil des originären SaaS-Leistungsumfangs von Infopark und muss separat im Vertrag vereinbart werden.

## 4.3 Premium-Support

Zusätzlich zu den im Standard-Support verfügbaren Leistungen stehen dem Kunden im Rahmen des Premium-Supports für die Software erweiterte Leistungen zur Verfügung.

Dazu steht dem Kunden im Verfügbarkeitszeitraum von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr an Arbeitstagen im Bundesland Berlin, mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12., eine telefonische Hotline bereit. Die maximale Reaktionszeit in diesem Zeitraum (Eintreffen der Servicefallmeldung bis Aufnahme der Bearbeitung) beträgt zwei Stunden. Zusätzlich wird dem Kunden ein dedizierter Ansprechpartner des Supports zur Servicefallbearbeitung bereitgestellt.

Der Premium-Support ist nicht Bestandteil des originären SaaS-Leistungsumfangs von Infopark und muss separat im Vertrag vereinbart werden.

## 4.4 Systembetrieb

Infopark stellt sicher, dass die bereitgestellte Software in für die Anforderungen des Kunden geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Kunden geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking, breitbandige Internetanbindung.

#### 4.5 Systemverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang im Internet beträgt 99% im Jahresmittel. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die Infopark als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch Infopark zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

#### 4.6 Störungen der Systemverfügbarkeit

Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden.

Zur Entgegennahme von Störungsmeldungen betreibt das Rechenzentrum eine 24/7 Service-Hotline. Die Rufnummer wird dem Kunden mit Vertragsabschluss bekannt gegeben. Vor der Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich zu überprüfen.

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung innerhalb von zwei Stunden mit der Vergabe einer Ticket-Nummer. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag.

Verzögerungen der Entstörung, die vom Kunden zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

### 5 Gewährleistung

Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Infopark gewährleistet jedoch, dass die im Vertrag genannte Software grundsätzlich einsetzbar ist. Das bedeutet, dass ihre Arbeitsweise mit der vertraglich bestimmten Beschaffenheitsvereinbarung übereinstimmt. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr.

Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von Infopark beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist.

Infopark kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann Infopark zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn Infopark eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt.

Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.

Wird ein wesentlicher Programmfehler nicht entsprechend den genannten Bedingungen von Infopark behoben, kann der Kunde die Minderung der monatlichen SaaS-Gebühr verlangen. Das gleiche Recht hat Infopark, wenn die Herstellung der Fehlerkorrektur mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist.

Wenn sich im Laufe der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass die Probleme auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des Kunden zurückzuführen sind, kann Infopark eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen.

Infopark gewährleistet nicht die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Kunden durch die im Vertrag genannte Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges.

Gewährleistungsansprüche gegen Infopark stehen lediglich dem unmittelbaren Kunden zu und können nicht abgetreten werden.

## **6 Haftungsbeschränkung**

In jedem Falle ist die vertragliche wie deliktische Haftung von Infopark außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Personenschäden auf 500.000 EUR, für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden auf 100.000 EUR sowie für Datenverlustschäden auf 50.000 EUR beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internet, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des Kunden selbst wird von Infopark keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der Kunde Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt Infopark keine Haftung.

## **7 Vergütung**

Für die SaaS-Leistungen wird eine im Vertrag vereinbarte monatliche Gebühr berechnet. Die anfallenden Gebühren werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.

## **8 Zahlungsbedingungen**

Zahlungen sind vierzehn Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug von Skonto fällig. Bei Überschreiten der Zahlungsfrist kann Infopark ohne weitere Ankündigung Mahngebühren und Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem jeweils geltenden Basiszinssatz berechnen. Weiterhin können im Verzugsfalle Leistungen eingeschränkt werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber Infopark mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von Infopark schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.

## **9 Vertraulichkeit, Datenschutz**

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse – insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse – geheimzuhalten und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden. Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragsparteien öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen.

Sofern im Rahmen des Vertragsgegenstandes personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, werden Infopark und der Kunde die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einhalten.

Infopark weist den Kunden gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) darauf hin, dass Daten des Kunden gespeichert werden.

## **10 Schlussbestimmungen**

Erfüllungsort ist Berlin. Der Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Berlin. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Vertrag, seine Ergänzungen und Änderungen sowie Änderungen der Form bedürfen der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.